

MANAJEMEN KECEMASAN UNTUK KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT: LITERATUR REVIEW

Shofia Nur Lathifa¹, Ekan Faozi^{1*}

¹Program Studi Profesi Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta

*email: ef666@ums.ac.id

Abstract

Family anxiety in the Emergency Department (ED) is a psychological problem caused by emergency conditions, uncertainty of patient status, lack of information, and limited communication with health workers. This literature review aimed to identify anxiety management interventions for families of patients in the Emergency Department. The study used a descriptive analytic literature review approach by analyzing articles published between 2021–2026 from Google Scholar, PubMed, and ScienceDirect databases. Literature selection was conducted through identification, screening, eligibility, and inclusion stages, resulting in 8 articles reviewed. The findings showed that triage education, psychoeducation, informational support, therapeutic communication, professional nurse communication, and family-centered care interventions were effective in reducing family anxiety in the ED. The level of patient emergency condition, lack of understanding of the triage system, and inadequate information were identified as factors increasing family anxiety. Effective communication and emotional support from nurses contributed to reducing anxiety and improving family satisfaction with emergency services. Therefore, anxiety management for patient families should be implemented comprehensively through education, communication, and family involvement during emergency care.

Keywords: family anxiety, emergency department, triage education, therapeutic communication, family-centered care

Abstrak

Kecemasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan masalah psikologis yang muncul akibat kondisi kegawatdaruratan, ketidakpastian kondisi pasien, kurangnya informasi, serta keterbatasan komunikasi dengan tenaga kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berbagai bentuk manajemen kecemasan pada keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat. Penelitian menggunakan metode literature review dengan pendekatan deskriptif analitik melalui analisis artikel yang dipublikasikan tahun 2021–2026 dari database Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect. Proses seleksi literatur dilakukan melalui tahap identifikasi, screening, kelayakan, dan inklusi sehingga diperoleh 8 artikel yang direview. Hasil penelitian menunjukkan bahwa edukasi triase, psikoedukasi, dukungan informasi, komunikasi terapeutik, komunikasi perawat profesional, serta pendekatan family-centered care efektif dalam menurunkan kecemasan keluarga pasien di IGD. Tingkat kegawatdaruratan pasien, kurangnya pemahaman terhadap sistem triase, dan keterbatasan informasi menjadi faktor yang meningkatkan kecemasan keluarga. Komunikasi yang efektif dan dukungan emosional dari perawat berperan penting dalam menurunkan kecemasan serta meningkatkan kepuasan keluarga terhadap pelayanan IGD. Oleh karena itu, manajemen kecemasan keluarga pasien perlu dilakukan secara komprehensif melalui edukasi, komunikasi, dan keterlibatan keluarga dalam perawatan pasien di IGD.

Keywords: kecemasan keluarga, instalasi gawat darurat, edukasi triase, komunikasi terapeutik, family-centered care

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu bagian di rumah sakit yang bertugas memberikan pelayanan dan penanganan segera kepada pasien dengan kondisi akut dan mengancam keselamatan jiwa. Situasi kegawatdaruratan yang terjadi secara tiba-tiba sering menimbulkan tekanan psikologis bukan hanya dirasakan

oleh pasien, melainkan juga dialami oleh anggota keluarga pasien. Kondisi pasien yang tidak stabil, lingkungan rumah sakit yang asing, serta ketidakpastian informasi menyebabkan keluarga mengalami kecemasan selama proses perawatan di IGD (Rakhmawati et al., 2026). Putri dan Faozi (2025) menyebutkan bahwa tingkat kecemasan yang dialami keluarga di IGD

dipengaruhi oleh tekanan emosional, perubahan peran keluarga, serta persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Keluarga memegang peran penting dalam mendukung proses penanganan dan perawatan pasien di IGD, terutama sebagai pendamping dan pengambil keputusan ketika pasien berada dalam kondisi kritis. Namun, kecemasan yang dirasakan keluarga dapat memengaruhi kemampuan keluarga dapat memahami informasi, mengambil keputusan, dan memberikan dukungan kepada pasien. Sulistyorini dan Saputri (2024) menjelaskan bahwa dukungan emosional, informasional, dan caring dapat meningkatkan ketenangan psikologis selama proses perawatan. Selain itu, Aini et al. (2022) menyatakan bahwa kecemasan sering muncul akibat kurangnya pengetahuan dan ketidakpastian kondisi kesehatan pasien, sehingga komunikasi dan edukasi yang jelas sangat diperlukan dalam pelayanan kesehatan.

Kurangnya informasi mengenai kondisi pasien dan sistem pelayanan IGD menjadi salah satu faktor utama penyebab kecemasan keluarga. Qonita dan Faozi (2024) menjelaskan bahwa kualitas komunikasi, response time, dan sikap tenaga kesehatan berhubungan dengan kenyamanan psikologis keluarga pasien di IGD. Penelitian Putri dan Faozi (2025) menunjukkan bahwa keluarga dengan persepsi pelayanan yang baik umumnya memiliki tingkat kecemasan yang lebih ringan dibandingkan dengan keluarga yang menilai pelayanan kurang baik ($p\text{-value} = 0,001$). Selain itu, perilaku caring perawat juga berpengaruh terhadap kecemasan keluarga. Dara dan Faozi (2025) menyimpulkan bahwa sikap caring yang ditunjukkan perawat berkaitan secara bermakna dengan tingkat kecemasan yang dialami keluarga pasien selama menunggu perawatan di IGD.

Komunikasi terapeutik merupakan bagian intervensi penting dalam manajemen kecemasan keluarga pasien. Nugroho dan Auliya (2024) menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan antara komunikasi terapeutik

yang dilakukan perawat dengan tingkat kecemasan pada keluarga pasien pada kondisi kegawatdaruratan ($p\text{-value} = 0,003$). Komunikasi yang baik membantu keluarga memahami kondisi pasien, prosedur tindakan, dan rencana perawatan sehingga keluarga merasa lebih tenang dan mampu beradaptasi dengan situasi darurat.

Pendekatan family-centered care juga menjadi strategi penting dalam pelayanan kegawatdaruratan. Pendekatan ini menempatkan keluarga sebagai bagian dari proses perawatan melalui pemberian informasi, dukungan emosional, dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan. Namun, implementasi family-centered care di IGD masih menghadapi hambatan seperti keterbatasan tenaga kesehatan, beban kerja tinggi, dan kurangnya waktu pelayanan (Rakhmawati et al., 2026). Xyrichis et al. (2021) menjelaskan bahwa keterlibatan keluarga dapat dilakukan melalui dukungan diskusi, dukungan berbasis web, partisipasi dalam ronde, dan keterlibatan keluarga dalam perawatan fisik pasien.

Pada kondisi tertentu, seperti tindakan resusitasi, kehadiran keluarga juga dapat menjadi bagian dari pendekatan family-centered care. Boadi-Suadwa et al. (2026) menyatakan bahwa kehadiran keluarga selama tindakan resusitasi dapat meningkatkan transparansi pelayanan dan memberikan dukungan emosional kepada keluarga. Namun, Rahmawati et al. (2026) menemukan bahwa keluarga yang menyaksikan resusitasi berisiko mengalami post-traumatic stress disorder sehingga diperlukan pendampingan dan kebijakan yang tepat selama tindakan berlangsung.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas kecemasan keluarga pasien di IGD, sebagian besar penelitian masih berfokus pada satu jenis intervensi tertentu seperti edukasi triase, komunikasi terapeutik, atau dukungan informasi secara terpisah. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengintegrasikan berbagai bentuk manajemen kecemasan keluarga pasien di IGD dalam satu kajian komprehensif. Perbedaan hasil penelitian serta

beragamnya metode intervensi menunjukkan perlunya sintesis literatur untuk mengidentifikasi bentuk intervensi yang paling efektif dalam menurunkan kecemasan keluarga pasien di IGD. Oleh karena itu, literature review ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai strategi manajemen kecemasan keluarga pasien di IGD berdasarkan hasil penelitian terkini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode literature review dengan pendekatan deskriptif analitis untuk menelaah manajemen kecemasan pada keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Objek penelitian berupa artikel ilmiah nasional dan jurnal internasional dipublikasikan tahun 2021–2025.

Penelusuran literatur dilakukan melalui database Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect menggunakan kata kunci dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris secara terpisah untuk memperoleh hasil pencarian yang lebih luas dan spesifik. Kata kunci bahasa Indonesia meliputi “kecemasan keluarga”, “instalasi gawat darurat”, “edukasi triase”, dan “komunikasi terapeutik”, sedangkan kata kunci bahasa Inggris meliputi “family anxiety”, “emergency department”, “triage education”, “therapeutic communication”, dan “family presence”. Kata kunci dikombinasikan menggunakan operator Boolean AND dan OR. Artikel dipilih berdasarkan kriteria inklusi berupa artikel full text, relevan dengan topik penelitian. Artikel yang digunakan dalam literature review ini terdiri dari artikel nasional berbahasa Indonesia dan artikel internasional berbahasa Inggris yang diperoleh dari database Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect. Artikel yang didapatkan sesuai dengan topik penelitian mengenai manajemen kecemasan keluarga pasien di IGD.

Proses seleksi artikel dilakukan menggunakan alur PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews

and Meta-Analyses). Pada tahap identifikasi diperoleh 125 artikel dari database Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect. Setelah dilakukan pemeriksaan duplikasi, sebanyak 18 artikel duplikat dieliminasi sehingga tersisa 107 artikel. Tahap screening dilakukan berdasarkan judul dan abstrak sehingga diperoleh 32 artikel yang relevan dengan topik penelitian. Selanjutnya pada tahap eligibility dilakukan penilaian full text berdasarkan kesesuaian tujuan penelitian, desain penelitian, dan hasil penelitian, sehingga diperoleh 8 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan digunakan dalam literature review ini.

Proses pemilihan artikel dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi awal, penyaringan berdasarkan judul dan abstrak, serta evaluasi kelayakan studi, dan inklusi menggunakan alur PRISMA. Variabel yang dikaji meliputi tingkat kecemasan keluarga, faktor penyebab, serta intervensi manajemen kecemasan di IGD. Data dianalisis menggunakan content analysis dan disajikan secara naratif untuk memperoleh sintesis hasil penelitian terkini mengenai manajemen kecemasan keluarga pasien di IGD.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil telaah terhadap 8 artikel penelitian, ditemukan bahwa artikel yang direview terbagi menjadi dua tema utama, yaitu intervensi manajemen kecemasan keluarga pasien di IGD dan faktor-faktor yang memengaruhi kecemasan keluarga pasien di IGD.

Sebanyak 3 artikel membahas edukasi dan psikoedukasi terhadap kecemasan keluarga pasien di IGD, yaitu penelitian oleh Fadillah et al. (2025), Suzana dan Monica (2025), serta Mustikarani et al. (2025). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa edukasi triase dan psikoedukasi efektif dalam menurunkan kecemasan keluarga pasien melalui peningkatan pemahaman mengenai kondisi pasien dan sistem pelayanan di IGD.

Sebanyak 2 artikel membahas

komunikasi terapeutik dan dukungan informasi, yaitu penelitian Winarti dan Jadmiko (2021) serta Noommeechai et al. (2023). Kedua penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas, terstruktur, dan empatik dari tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap penurunan kecemasan dan peningkatan kepuasan keluarga pasien.

Selain itu, terdapat 2 artikel yang membahas faktor-faktor yang memengaruhi kecemasan keluarga pasien, khususnya tingkat kegawatdaruratan atau kategori triase pasien, yaitu penelitian Ashari et al. (2025) dan Lasman et al. (2023). Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kegawatdaruratan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kecemasan yang dialami keluarga pasien di IGD.

Sementara itu, 1 artikel membahas

family presence sebagai bagian dari pendekatan family-centered care, yaitu penelitian Shazadi et al. (2025). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kehadiran keluarga selama tindakan resusitasi dapat membantu menurunkan kecemasan keluarga karena keluarga dapat menyaksikan secara langsung tindakan penyelamatan yang dilakukan tenaga kesehatan.

Berdasarkan keseluruhan artikel yang direview, Intervensi yang paling dominan ditemukan dalam literature review ini adalah edukasi triase, psikoedukasi, dan komunikasi informasi oleh tenaga kesehatan kepada keluarga pasien di IGD. Seluruh artikel menunjukkan hasil yang signifikan terhadap hubungan maupun pengaruh intervensi dan faktor yang berkaitan dengan kecemasan keluarga pasien di IGD.

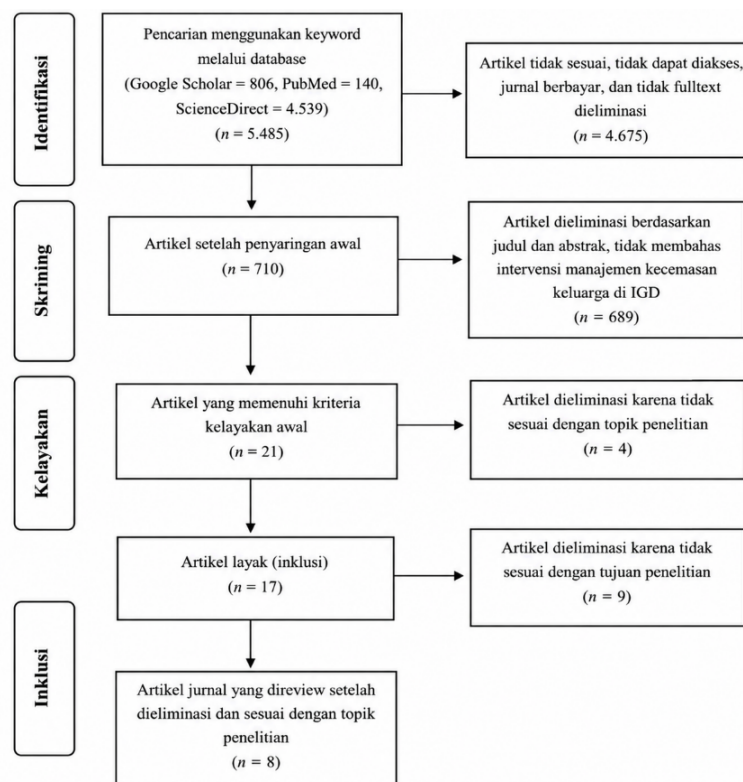


Diagram 1. Prisma Diagram Flow

Tabel 1. Manajemen Kecemasan untuk Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat

Penelitian	Tahun	Judul	Desain	Hasil
Andrian Fadillah, M. Sobirin Mohtar, Muhammad Riduansyah	2025	Efektivitas Triage Health Education QR Code terhadap Kecemasan Keluarga Pasien	pre-eksperimental dengan desain pretest–posttest pada satu kelompok	Edukasi triase berbasis QR Code efektif menurunkan kecemasan yang dialami keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan nilai signifikansi $p = 0,002$. Sebelum intervensi mayoritas mengalami kecemasan panik (80%), setelah intervensi menjadi kecemasan ringan (46,7%).
Desi Mustikarani, Ernawati Hamidah, Hadi Abdillah, Asep Suryadin	2025	Pengaruh Psikoedukasi terhadap Kecemasan Keluarga Pasien di IGD RSUD Jampang Kulon	Pre-experimental (One Group Pretest-Posttest Control Design)	Psikoedukasi menurunkan kecemasan keluarga pasien secara signifikan dengan $p\text{-value} = 0,001$ dan $p\text{-value} = 0,000$. Sebelum intervensi mayoritas mengalami kecemasan sedang (85%), setelah intervensi menjadi kecemasan ringan (90%).
Moza Suzana, Thrisia Monica	2025	Pengaruh Health Education Triase terhadap Tingkat Kecemasan Keluarga di Instalasi Gawat Darurat RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh	Pre-eksperimen dengan model <i>one group pre-test post-test</i>	Pendidikan kesehatan mengenai triase memberikan dampak terhadap penurunan tingkat kecemasan keluarga pasien dengan nilai $p = 0,000$. Sebelum dilakukan intervensi, seluruh responden (100%) mengalami kecemasan, namun setelah intervensi diberikan, semua responden tidak lagi menunjukkan tanda-tanda kecemasan.
Norfita Ashari, Erna Melastuti, Ahmad Ikhlasul Amal	2025	Hubungan Tingkat Kegawatdaruratan Pasien dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di IGD RSI Sultan Agung Semarang	Pendekatan cross sectional dengan desain korelasional	Terdapat hubungan signifikan antara tingkat kegawatdaruratan pasien dengan kecemasan keluarga pasien ($p\text{-value} = 0,00$). Semakin berat kondisi kegawatan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kecemasan yang dialami oleh keluarga.
Wiwin Winarti, Arief Wahyudi Jadmiko	2021	The Effect of Informational Support on Anxiety and Satisfaction among Patients' Family Members in the	Pendekatan cross sectional	Dukungan informasi memiliki pengaruh yang bermakna terhadap tingkat kecemasan dan kepuasan keluarga pasien di IGD ($p < 0,05$). Semakin jelas dan baik informasi yang disampaikan, maka semakin rendah tingkat kecemasan yang dirasakan keluarga.

Penelitian	Tahun	Judul	Desain	Hasil
		Emergency Room Using Path Analysis		
Nisachon Noommeechai, Monreudee Mittapoomwiboon, Chalita Kwangmaha	2023	The Effect of Communication Among Professional Nurses' Model on Stress Anxiety and Satisfaction to Family Members of Patients in The Emergency Department Chonburi Hospital	Quasi-experimental design dengan pendekatan control group dan experimental group	Model komunikasi perawat profesional efektif menurunkan stres dan kecemasan keluarga dengan p-value kecemasan = 0,003 serta meningkatkan kepuasan keluarga pasien di IGD.
Lasman, Aesthetica Islamy, Farida, Nurhidayati, Indah Rohmawati, Dea Osella	2023	Relationship between Emergency Level (Triage) and Anxiety Level of the Patient's Family	Pendekatan cross sectional dengan Teknik consecutive sampling	Ditemukan adanya hubungan yang bermakna antara kategori triase dengan tingkat kecemasan keluarga pasien (p-value = 0,000). Semakin berat kondisi kegawatdaruratan pasien, maka semakin meningkat pula kecemasan yang dialami oleh keluarga.
Samia Shazadi, Chaman Dania, Naveeda Kousar	2025	Impact of Family Presence During Emergency Resuscitation on Parental Anxiety and Nurse Performance in Nishtar Hospital, Multan	Pendekatan analitik dengan desain cross-sectional dan pretest-posttest	Kehadiran keluarga saat resusitasi menurunkan kecemasan orang tua secara signifikan ($p < 0,001$), namun tidak memengaruhi kinerja perawat ($p = 0,720$).

Pembahasan

Kecemasan keluarga pasien sering muncul saat anggota keluarga dirawat di Instalasi Gawat Darurat (UGD) akibat situasi kegawatdaruratan yang tiba-tiba, lingkungan IGD yang sibuk, serta keterbatasan informasi, sehingga memicu ketidakstabilan emosional seperti gelisah, takut, menangis, dan sulit memahami informasi. Wu et al. (2025) menjelaskan bahwa keluarga pasien kritis mengalami distress psikologis berupa kecemasan, stres, dan depresi akibat ketidakpastian kondisi pasien serta komunikasi yang terbatas, sehingga membutuhkan dukungan emosional dan informasi yang jelas sebagai bagian dari pelayanan keperawatan gawat darurat.

Salah satu penyebab utama kecemasan adalah kurangnya pemahaman keluarga terhadap sistem triase, yaitu proses penentuan prioritas penanganan berdasarkan tingkat kegawatdaruratan, yang sering disalahartikan sebagai keterlambatan pelayanan. Ashari et al. (2025) dan Lasman et al. (2023) menemukan bahwa semakin berat kondisi triase pasien, semakin tinggi tingkat kecemasan keluarga karena kekhawatiran akan risiko kematian atau kecacatan.

Selain itu, Putri dan Faozi (2025) menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kualitas pelayanan IGD dapat menurunkan kecemasan keluarga. Oleh karena itu, manajemen kecemasan keluarga perlu dilakukan secara komprehensif melalui edukasi kesehatan, psikoedukasi, komunikasi terapeutik, dukungan informasi, dan pendekatan family-centered care agar keluarga merasa lebih aman selama perawatan di IGD. Faktor dan intervensi yang berpengaruh terhadap kecemasan keluarga pasien di IGD meliputi:

1) Edukasi Triase terhadap Kecemasan Keluarga Pasien

Triase adalah proses pemilahan pasien berdasarkan tingkat kegawatdaruratan untuk menentukan prioritas pelayanan, namun sering menimbulkan kecemasan keluarga karena kurangnya pemahaman

bahwa penanganan tidak berdasarkan urutan kedatangan, melainkan kondisi klinis pasien.

Fadillah et al. (2025) menunjukkan bahwa edukasi triase berbasis QR Code efektif menurunkan kecemasan keluarga pasien ($p = 0,002$), dari mayoritas panik (80%) menjadi kecemasan ringan (46,7%) pada keluarga pasien IGD kategori P2 dan P3 di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. Edukasi ini membantu keluarga memahami alur pelayanan, kategori triase, dan alasan prioritas penanganan melalui akses informasi digital yang praktis.

Sejalan dengan itu, Suzana dan Monica (2025) juga menemukan bahwa edukasi triase menurunkan kecemasan secara signifikan, dari 100% responden mengalami kecemasan sebelum intervensi menjadi 100% tidak cemas setelah edukasi ($p = 0,000$).

Ambarika et al. (2024) menambahkan bahwa keterlambatan response time, kurangnya pemahaman triase, kondisi pasien kritis (merah dan kuning), serta overcrowded IGD meningkatkan kecemasan keluarga karena dianggap sebagai ancaman keselamatan jiwa.

Secara keseluruhan, edukasi triase terbukti sebagai intervensi penting dalam menurunkan kecemasan keluarga pasien di IGD. Hal ini diperkuat oleh Nugroho dan Auliya (2024) bahwa komunikasi terapeutik dan pemberian informasi yang baik oleh perawat berhubungan dengan rendahnya tingkat kecemasan keluarga.

2) Psikoedukasi terhadap Kecemasan Keluarga Pasien

Psikoedukasi merupakan intervensi yang menggabungkan edukasi dan dukungan psikologis untuk membantu keluarga memahami kondisi pasien, proses pelayanan, tindakan medis, serta mengelola emosi selama situasi gawat darurat di IGD.

Mustikarani et al. (2025) dalam penelitian quasi eksperimen (pretest-posttest control group design) pada 32

responden di IGD RSUD Jampang Kulon menunjukkan bahwa psikoedukasi secara signifikan menurunkan kecemasan keluarga ($p = 0,001$) dan terdapat perbedaan bermakna antara kelompok intervensi dan kontrol ($p = 0,000$).

Psikoedukasi tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga membantu keluarga mengelola respons emosional dengan memahami alur tindakan, kondisi pasien, serta strategi coping seperti relaksasi napas dalam dan komunikasi dengan tenaga kesehatan. Keluarga menjadi lebih tenang dan mampu mengontrol kecemasan setelah intervensi.

Hasil ini sejalan dengan Xyrichis et al. (2021) yang menyatakan bahwa dukungan keluarga melalui informasi terstruktur dapat meningkatkan keterlibatan keluarga dan menurunkan tekanan psikologis pada pelayanan kritis, sehingga psikoedukasi layak digunakan sebagai intervensi keperawatan di IGD.

3) Tingkat Kegawatdaruratan atau Triase terhadap Kecemasan Keluarga

Tingkat kegawatdaruratan pasien (triase) berpengaruh signifikan terhadap kecemasan keluarga di IGD, dimana semakin berat kondisi pasien maka semakin tinggi tingkat kecemasan keluarga.

Ashari et al. (2025) dalam studi cross sectional pada 300 keluarga pasien di IGD RSI Sultan Agung Semarang menunjukkan hubungan signifikan antara triase dan kecemasan ($p = 0,00$), dengan kecemasan sangat berat pada ATS 2, berat pada ATS 3, sedang pada ATS 4, dan ringan pada ATS 5. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi klinis pasien menjadi faktor utama pembentuk respons emosional keluarga.

Hasil serupa juga ditemukan oleh Lasman et al. (2023) pada 30 keluarga pasien di IGD RSUD dr. Iskak Tulungagung ($p = 0,000$), yang menyimpulkan bahwa semakin tinggi kegawatdaruratan, semakin tinggi kecemasan keluarga.

Kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa keluarga pasien dengan triase berat memerlukan perhatian perawat melalui komunikasi yang cepat, jelas, dan empatik, karena kurangnya informasi dapat meningkatkan kecemasan akibat rasa tidak memiliki kendali terhadap situasi.

4) Dukungan Informasi terhadap Kecemasan dan Kepuasan Keluarga

Komunikasi perawat merupakan faktor penting dalam menurunkan kecemasan keluarga pasien di IGD karena keluarga membutuhkan informasi terkait kondisi pasien, tindakan medis, perkembangan, dan rencana perawatan.

Winarti dan Jadmiko (2021) dalam studi cross sectional pada 74 keluarga pasien IGD menunjukkan bahwa dukungan informasi berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap kecemasan dan kepuasan keluarga. Sejalan dengan itu, Noommeechai et al. (2023) dalam quasi eksperimen pada 60 responden menemukan bahwa komunikasi informasi oleh perawat secara signifikan menurunkan kecemasan ($p = 0,003$) dan meningkatkan kepuasan keluarga. Nugroho dan Auliya (2024) juga menyatakan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik dan kecemasan keluarga pasien ($p = 0,003$), dimana komunikasi yang baik menurunkan kecemasan.

Kurangnya informasi membuat keluarga merasa tidak mengetahui kondisi pasien sehingga meningkatkan kecemasan, sedangkan komunikasi yang jelas dapat menurunkannya serta meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan. Winarti dan Jadmiko (2021) menegaskan bahwa keluarga tidak hanya membutuhkan tindakan cepat, tetapi juga komunikasi yang baik, yang didukung oleh Putri dan Faozi (2025) bahwa persepsi positif terhadap pelayanan IGD berhubungan dengan rendahnya kecemasan keluarga.

5) Komunikasi Informasi Perawat

Profesional

Noommeechai et al. (2023) dalam studi quasi eksperimen pada 60 keluarga pasien di IGD Chonburi Hospital meneliti pengaruh model komunikasi informasi perawat terhadap stres, kecemasan, dan kepuasan keluarga. Kelompok eksperimen (30 responden) menerima komunikasi terstruktur dari perawat

profesional, sedangkan kelompok kontrol (30 responden) mendapatkan informasi biasa.

Hasil penelitian menunjukkan penurunan signifikan pada kelompok eksperimen, yaitu stres ($p = 0,035$) dan kecemasan ($p = 0,003$), serta perbedaan bermakna dibanding kelompok kontrol (stres $p = 0,022$; kecemasan $p = 0,011$), dengan tingkat kepuasan keluarga lebih tinggi.

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi terstruktur yang mencakup penjelasan kondisi pasien, tindakan, waktu tunggu, dan perkembangan pasien dapat menurunkan kecemasan, sedangkan komunikasi yang tidak jelas meningkatkan kebingungan keluarga. Oleh karena itu, perawat perlu menyampaikan informasi secara empatik, sederhana, dan bertahap karena keluarga sering berada dalam kondisi emosional tidak stabil di IGD.

6) Family Centered Care dan Kehadiran Keluarga saat Resusitasi

Kehadiran keluarga saat resusitasi merupakan bagian dari family-centered care yang memungkinkan keluarga menyaksikan langsung upaya penyelamatan sehingga meningkatkan keyakinan bahwa pasien mendapat penanganan terbaik.

Shazadi et al. (2025) dalam studi analitik cross sectional dan pretest-posttest di Nishtar Hospital pada 120 perawat menunjukkan bahwa kehadiran keluarga saat resusitasi pediatrik menurunkan kecemasan orang tua karena mereka melihat langsung tindakan yang dilakukan, serta meningkatkan

transparansi pelayanan. Namun, kondisi ini dapat meningkatkan kecemasan perawat meskipun tidak berdampak signifikan pada kinerja.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan keluarga dapat menjadi strategi penurunan kecemasan, tetapi perlu pendampingan yang tepat karena tidak semua keluarga siap secara emosional. Rahmawati et al. (2026) juga menambahkan bahwa tanpa pendampingan, keluarga yang menyaksikan resusitasi berisiko mengalami stres pascatrauma, sehingga diperlukan kebijakan rumah sakit yang jelas terkait kehadiran keluarga saat tindakan darurat.

SIMPULAN

Hasil sintesis dari 8 artikel menunjukkan bahwa manajemen kecemasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dapat dilakukan melalui edukasi triase, edukasi kesehatan berbasis digital, psikoedukasi, dukungan informasi, komunikasi terapeutik, dan pendekatan *family-centered care*. Kecemasan keluarga dipengaruhi oleh kurangnya informasi, ketidaktahuan terhadap sistem triase, kondisi kegawatdaruratan pasien, serta kualitas komunikasi tenaga kesehatan. Perawat berperan penting dalam menurunkan kecemasan keluarga melalui pemberian informasi yang jelas, komunikasi empatik, penjelasan kondisi pasien, dan pelibatan keluarga dalam perawatan sehingga keluarga menjadi lebih tenang, mampu mengambil keputusan, dan memberikan dukungan optimal kepada pasien. Intervensi berbasis edukasi dan komunikasi menjadi pendekatan yang paling dominan dan efektif dalam membantu keluarga memahami kondisi pasien serta mengurangi respon emosional selama proses perawatan di IGD.

DAFTAR PUSTAKA

Aini, N., Yocki Yuanti, & Daniah. (2022). Kecemasan Ibu Hamil Pada Masa

- Covid19 Di RSUD B Jakarta. *HEALTH CARE: JURNAL KESEHATAN*, 11(2), 258–263.
<https://doi.org/10.36763/healthcare.v11i2.156>
- Ariani Sulistyorini, & Titis Dwana Saputri. (2024). Dukungan Keluarga dalam Merawat Lansia yang Mengalami Hipertensi di Desa Pacekulon Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk. *HEALTH CARE: JURNAL KESEHATAN*, 13(1), 28–37.
<https://doi.org/10.36763/healthcare.v13i1.445>
- Boadi–Suadwa, A., Boateng, E. A., Apiribu, F., Boateng, C. A., & Abebrese, A. K. (2026). Family presence during resuscitation: A qualitative study of the experiences of families at the emergency medicine directorate of Komfo Anokye Teaching Hospital (KATH), Ghana. *PLOS One*, 21(1), e0307244.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0307244>
- Dara, I. D., & Faozi, E. (2025). Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kecemasan keluarga pasien selama menunggu perawatan di instalasi gawat darurat. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 18(12), 1506–1513.
<https://doi.org/10.33024/hjk.v18i12.620>
- Fadillah, A., Mohtar, M. S., & Riduansyah, M. (2025). Efektivitas triage health education QR Code terhadap kecemasan keluarga pasien. *Health Sciences and Pharmacy Journal*, 9(1), 56–65.
<https://doi.org/10.32504/hspj.v9i1.1181>
- Lasman, L., Islamy, A., Farida, F., Nurhidayati, N., Rohmawati, I., & Osella, D. (2023). Relationship between Emergency Level (Triage) and Anxiety Level of the Patient's Family. *Prisma Sains: Jurnal Pengkajian Ilmu Dan Pembelajaran Matematika Dan IPA IKIP Mataram*, 11(2), 463. <https://doi.org/10.33394/jps.v11i2.7377>
- Moza Suzana, & Thrisia Monica. (2025). Pengaruh Health Education Triase Terhadap Tingkat Kecemasan Keluarga Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh Tahun 2025. *Nan Tongga Health And Nursing*, 20(2), 53–62.
<https://doi.org/10.59963/nthn.v20i2.485>
- Mustikarani, D., Hamidah, E., Abidillah, H., & Suryadin, A. (2025). Pengaruh Psikoedukasi terhadap Kecemasan Keluarga Pasiend di IGD RSUD Jampang Kulon. *Malahayati Nursing Journal*, 7(11), 4962–4971.
<https://doi.org/10.33024/mnj.v7i11.20658>
- Noommeechai, N., Mittapoomwiboon, M., & Kwangmaha, C. (2023). The Effect of Communication Information Among Professional Nurses' Model on Stress Anxiety and Satisfaction to Family Members of Patients in The Emergency Department Chonburi Hospital. *International Journal of Sociologies and Anthropologies Science Reviews*, 3(6), 469–478.
<https://doi.org/10.60027/ijrsasr.2023.3902>
- Norfita Ashari, Erna Melastuti, & Ahmad Ikhlasul Amal. (2025). Hubungan Tingkat Kegawatdaruratan Pasien dengan Tingkan Kecemasan Keluarga Pasien di IGD RSI Sultan Agung Semarang. *OBAT: Jurnal Riset Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 3(2), 306–318.
<https://doi.org/10.61132/obat.v3i2.1216>
- Nugroho, K., & Auliya, N. I. (2024). Relationship between Nurses' Therapeutic Communication and Family Anxiety Level of Patients Experiencing Emergency Conditions. *Babali Nursing Research*, 5(2), 423–432.
<https://doi.org/10.37363/bnr.2024.52303>

- Putri, F. A., & Faozi, E. (2025). Relationship Between Perception of Service Quality in the Emergency Room and the Level of Anxiety of Patient Family. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 7(1), 767–778.
<https://doi.org/10.37287/ijghr.v7i1.5099>
- Qonita, A. S., & Faozi, E. (2024). HUBUNGAN RESPONSE TIME PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANG IGD RSUD IR. SOEKARNO SUKOHARJO. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 11227–11237.
<https://doi.org/10.31004/jkt.v5i4.36335>
- Rahmania Ambarika, Putri Mayasari, & Novita Ana Anggraini. (2024). The Relationship of Nurses Response Time With Family Anxiety of Ed Patients Based on Triage at RSUD Muslimat Ponorogo. *Journal of Global Research in Public Health*, 9(1), 35–43.
<https://doi.org/10.30994/jgrph.v9i1.501>
- Rahmawati, I., Page, T., Conlon, L., Setyarini, A., & Donnelly, F. (2026). Psychological Outcomes of Family Members Related to a Loved One's Resuscitation in the Emergency Department: A Cross-Sectional Study. *Journal of Advanced Nursing*.
<https://doi.org/10.1111/jan.70555>
- Rakhmawati, W., Mufida, Mediani, H. S., Fitri, S. Y. R., Mardhiyah, A., & Rhamelani, P. (2026). Nurses' perspectives on emergency room healthcare constraints in implementing family-centered care: A qualitative study in Indonesia. *Belitung Nursing Journal*, 12(1), 1–10.
<https://doi.org/10.33546/bnj.4243>
- Samia Shazadi, Chaman Dania, & Naveeda Kousar. (2025). Impact Of Family Presence During Emergency Resuscitation On Parental Anxiety And Nurse Performance In Nishtar Hospital, Multan. *Journal of Medical & Health Sciences Review*, 2(3), 6678–6683.
<https://doi.org/10.62019/9kzgvh32>
- Winarti, W., & Jadmiko, A. W. (2021). The effect of informational support on anxiety and satisfaction among patients' family members in the emergency room using path analysis. *Enfermería Clínica*, 31(April), S391–S394.
<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.09.032>
- Xyrichis, A., Fletcher, S., Philippou, J., Brearley, S., Terblanche, M., & Rafferty, A. M. (2021). Interventions to promote family member involvement in adult critical care settings: a systematic review. *BMJ Open*, 11(4), e042556.
<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-042556>