

# HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN MENERAPKAN SLOGAN *KNOW*, *CHECK*, DAN *ASK* SEBELUM PEMBERIAN OBAT TERHADAP TINGKAT KECEMASAN KELUARGA PASIEN DI RUANG IGD RS PKU MUHAMMADIYAH SUKOHARJO

Fitria Apriliyanti<sup>1)</sup>, Ari Pebru Nurlaily<sup>2)</sup>, Atiek Murharyati<sup>3)</sup>

- <sup>1)</sup> Mahasiswa Program Studi Keperawatan Program Sarjana Universitas Kusuma Husada Surakarta  
<sup>2)</sup> Dosen Program Studi Keperawatan Program Diploma Tiga Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta  
<sup>3)</sup> Dosen Program Studi Keperawatan Program Sarjana Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta

[fitriaapriilyanti@gmail.com](mailto:fitriaapriilyanti@gmail.com)

## ABSTRAK

Penanganan kegawatdaruratan sering kali menyebabkan kecemasan dan ketakutan yang dapat dialami oleh pasien maupun keluarga dalam menerima pelayanan kesehatan. Salah satu cara untuk mengatasi masalah kecemasan tersebut yaitu dengan dilakukan komunikasi terapeutik. Pada peringatan *World Patient Safety Day (WPSD) 2022*, WHO dan Kemenkes menyerukan slogan sebelum memberikan dan menerima obat yaitu *Know* (memahami obat dan efek sampingnya), *Check* (mengecek sesuai 5 benar obat), dan *Ask* (menanyakan informasi yang kurang dipahami). Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui bagaimanakah hubungan antara komunikasi terapeutik dengan menerapkan slogan *know*, *check*, dan *ask* sebelum pemberian obat terhadap tingkat kecemasan keluarga pasien di ruang IGD RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, dengan rancangan *Descriptif Colerative* dan pendekatan *Cross Sectional*. Sampel merupakan keluarga dari pasien yang dirawat di ruang IGD, menggunakan teknik *Quota Sampling* dengan jumlah sampel yang dihitung berdasarkan rumus Yount, (1999) yaitu 5% dari populasi, sehingga didapatkan hasil 57 responden. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2023. Instrumen yang digunakan adalah kuisioner *Zung Self-Rating Anxiety Scale (ZSAS)* dan kuisioner komunikasi terapeutik sebelum pemberian obat dengan menerapkan slogan *know*, *check*, dan *ask*. Hasil analisis dengan uji *Spearman Rank* menunjukkan  $p\text{-value}=0,000$  ( $<\alpha=0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan menerapkan slogan *know*, *check*, dan *ask* sebelum pemberian obat terhadap tingkat kecemasan keluarga pasien di ruang IGD RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo. Diharapkan kepada perawat agar mempertahankan komunikasi terapeutik dengan menerapkan slogan *know*, *check*, dan *ask* sebelum pemberian obat dan peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan variabel yang berbeda.

**Kata kunci :** *Komunikasi terapeutik, pemberian obat, kecemasan*

NURSING STUDY PROGRAM OF UNDERGRADUATE PROGRAMS  
FACULTY OF HEALTH SCIENCES  
UNIVERSITY OF KUSUMA HUSADA SURAKARTA

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THERAPEUTIC COMMUNICATION  
AND THE SLOGAN IMPLEMENTATION OF KNOW, CHECK, AND ASK  
BEFORE DRUG ADMINISTRATION ON ANXIETY LEVEL OF PATIENT'S  
FAMILY IN THE EMERGENCY ROOM OF PKU MUHAMMADIYAH  
SUKOHARJO HOSPITAL**

**Fitria Apriliyanti<sup>1)</sup>, Ari Pebru Nurlaily<sup>2)</sup>, Atiek Murharyati<sup>3)</sup>**

<sup>1</sup> Student of Undergraduate Nursing Study Program, Faculty of Health Sciences,  
University of Kusuma Husada Surakarta

<sup>2</sup> Lecturer of Nursing Study Program of Diploma 3 Programs, Faculty of Health  
Sciences, University of Kusuma Husada Surakarta

<sup>3</sup> Lecturer of Nursing Study Program of Undergraduate Programs, Faculty of  
Health Sciences, University of Kusuma Husada Surakarta

[fitriaapriyanti@gmail.com](mailto:fitriaapriyanti@gmail.com)

**ABSTRACT**

Emergency treatment often causes anxiety and fear for patients and their families in obtaining health services. An effort to overcome anxiety is therapeutic communication. On the commemoration of World Patient Safety Day (WPSD) 2022, WHO and the Ministry of Health announced the slogans about before providing and receiving drugs Know (understand drugs and their side effects), Check (check according to the 5 correct drugs), and Ask (ask for information that is not understood). The study aimed to determine the relationship between therapeutic communication and the application of the slogan know, check, and ask before drug administration on the anxiety level of the patient's family in the emergency room of PKU Muhammadiyah Sukoharjo Hospital. The type of research was quantitative with a descriptive Correlative design and a Cross Sectional approach. The sample was a family of patients treated in the emergency room. The sampling used the Quota Sampling technique based on Yount's formula (1999) 5% of the population with 57 sample respondents. The research was conducted in June 2023. The instrument used the Zung Self-Rating Anxiety Scale (ZSAS) questionnaire and a therapeutic communication questionnaire before drug administration by implementing the slogans of know, check, and ask. The Spearman Rank test analysis obtained a p-value = 0.000 ( $\alpha = 0.05$ ).  $H_0$  was rejected, and  $H_a$  was accepted. The result indicated a relationship between therapeutic communication and the implementation of the slogan of know, check, and ask before administering medication to the anxiety level of the patient's family in the IGD room of PKU Muhammadiyah Sukoharjo Hospital. Nurses are expected to maintain therapeutic communication by implementing the slogan of know, check, and ask before administering drugs. Further researchers are recommended to develop this research with different variables.

**Keywords:** Therapeutic communication, medication administration, anxiety

## PENDAHULUAN

Pelayanan kegawatdaruratan merupakan tindakan medis yang harus dilakukan sesegera mungkin untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan pada pasien dengan kondisi gawat darurat (Permenkes RI No. 47 tahun 2018). Penanganan kegawatdaruratan dapat menimbulkan ketakutan dan kecemasan yang dialami oleh pasien maupun keluarga. Kecemasan merupakan suatu pengalaman emosional dan respon tubuh yang muncul ketika seseorang berada dalam tekanan atau peristiwa yang mengancam kehidupan (Novita, Nugroho & Handoko, 2020).

Lebih dari 200 juta jiwa (3,6% dari total populasi) di seluruh dunia menderita kecemasan (WHO, 2017). Prevalensi gangguan kecemasan menyeluruh dalam satu tahun diperkirakan 3-8%. Menurut data Riset Kesehatan Dasar 2018, prevalensi gangguan emosional yang mencakup gangguan depresi dan kecemasan di Indonesia adalah sebesar 9,8% dan di Jawa Tengah tercatat sebesar 7,71%. Adapun prevalensi gangguan kecemasan di Sukoharjo sebesar 8,30%.

Kecemasan dapat diatasi, salah satunya dengan komunikasi terapeutik (Muliani, Pragholapati & Irman, 2020). Komunikasi terapeutik adalah proses komunikasi verbal maupun nonverbal yang dilakukan oleh perawat untuk mempengaruhi atau membantu klien secara sadar dalam meningkatkan pemahaman yang lebih baik. Perawat dapat membantu mengatasi kecemasan keluarga pasien dengan memberikan informasi terkait kondisi dan rencana pengobatan pasien (Humala Guntur Tamba & Perangin-angin, 2022).

Komunikasi risiko pemberian obat penting untuk memastikan penggunaan obat yang aman Panickar, Aziz & Kamarulzaman, 2022). Hal tersebut perlu dilakukan untuk mencegah kesalahan pengobatan (*medication error*), yang paling banyak terjadi tahap penulisan resep dan pemberian obat kepada pasien (Deviana, Alifiar & Sukmawan, 2020).

Sementara *medication error* dengan pembiayaan tertinggi yaitu pada unit perawatan lanjut usia, ruang perawatan intensif, perawatan bedah, dan pengobatan darurat (Kemenkes, 2022).

WHO dan Kemenkes menghimbau tenaga kesehatan dan masyarakat membudayakan slogan “*Know, Check, dan Ask*” sebelum memberikan dan menerima obat dalam Peringatan *World Patient Safety Day 2022*. Adapun “*Know*” artinya memahami obat dan efek sampingnya. “*Check*” artinya apakah pemberian obat sudah sesuai dengan lima benar obat yaitu benar identitas pasien, benar nama obat, benar cara pemberian, benar dosis, dan benar waktu pemberian. Sedangkan “*Ask*” yaitu tenaga kesehatan bertanya kepada pasien untuk memastikan pemahaman pasien mengenai penjelasan pemberian obat dan pasien bisa bertanya mengenai detail pengobatan yang diterima (Kemenkes, 2022).

Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan pada 6 Februari 2023 di ruang IGD RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo dengan metode observasi yang dilakukan peneliti kepada 5 perawat ketika melakukan tindakan pemberian obat, diketahui bahwa 2 dari 5 perawat tersebut hanya menjelaskan tujuan tindakan dan tidak menjelaskan mengenai obat yang diberikan. Sementara itu, hasil wawancara kepada 5 keluarga dari pasien yang dirawat di ruang IGD, 4 dari 5 keluarga pasien tersebut mengatakan merasa lebih tenang, aman, dan rasa cemasnya berkurang setelah perawat memberikan obat kepada pasien. Akan tetapi, salah satu keluarga pasien mengatakan masih merasa takut, gelisah, dan cemas, meskipun pasien sudah diberikan obat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana hubungan antara komunikasi terapeutik dengan menerapkan slogan *Know, Check, dan Ask* sebelum pemberian obat terhadap tingkat kecemasan keluarga pasien di ruang IGD RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif *non eksperimental* dengan rancangan penelitian ini *descriptif colerative*, dan pendekatan *cross sectional*. Populasi dihitung dari total kunjungan di IGD Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo selama Oktober-Desember 2022 yaitu 3399 pasien, dengan rata-rata 1133 pasien perbulan. Tehnik pengambilan sampel menggunakan *Quota Sampling* dengan jumlah sampel yang dihitung berdasarkan rumus Yount, (1999) yaitu sebanyak 5% dari populasi, sehingga didapatkan hasil 57 responden. Instrumen yang digunakan adalah kuisisioner *Zung Self-Rating Anxiety Scale* (ZSAS) dan kuisisioner komunikasi terapeutik sebelum pemberian obat dengan menerapkan slogan *know, check, dan ask*. Analisis data dilakukan dengan uji *Spearman Rank*. Penelitian ini telah dilaksanakan di ruang IGD RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo pada bulan Juni 2023.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

**Tabel 1.** Distribusi frekuensi keluarga pasien berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan hubungan keluarga dengan pasien di ruang IGD RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo pada bulan Juni 2023 (n=57)

Karakteristik Responden	Jumlah (n)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	26	45,6%
Perempuan	31	54,4%
Jumlah	57	100%
<b>Usia (Tahun)</b>		
18-25	8	14%
26-35	16	28,1%
36-45	17	29,8%
46-55	9	15,8%
>55	7	12,3%
Jumlah	57	100%

<b>Pendidikan</b>		
SD	3	5,3%
SMP	14	24,6%
SMA	20	35,1%
D3	6	10,5%
Sarjana	14	24,6%
Jumlah	57	100%
<b>Hubungan Keluarga</b>		
Suami/Istri	11	19,3%
Anak	17	29,8%
Orang Tua	13	22,8%
Saudara	6	28,1%
Jumlah	57	100%

Berdasarkan **Tabel 1.** dapat diketahui bahwa jenis kelamin paling banyak adalah perempuan sejumlah 31 responden (54,4%). Adapun usia terbanyak adalah rentang usia 36-45 tahun sejumlah 17 responden (29,8%) dan usia 26-35 tahun sebanyak 16 responden (28,1%). Sementara itu, pendidikan mayoritas adalah SMA sejumlah 20 responden (35,1%) dan paling sedikit yaitu SD sejumlah 3 responden (5,3%). Kemudian untuk hubungan keluarga yang paling banyak adalah sebagai anak dari pasien sejumlah 17 orang (29,8%) dan paling sedikit yaitu saudara sejumlah 6 responden (28,1%).

#### a) Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu sejumlah 31 responden (54,4%), sedangkan laki-laki berjumlah 26 responden (45,6%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amiman, Katuuk & Malara, (2019) yang sebagian besar respondennya berjenis kelamin perempuan yakni 37 responden (53,6%), sedangkan laki-laki sebanyak 32 responden (46,4%). Menurut penelitian Triwijayanti & Rahmania, (2023) responden lebih banyak perempuan dikarenakan sifat perempuan yang umumnya penuh perhatian dan lemah lembut, sehingga akan selalu

ada untuk menemani di saat salah satu anggota keluarga sedang sakit.

Jenis kelamin merupakan sifat dan semua tingkah laku yang menggambarkan karakteristik seseorang individu yang diperoleh sejak lahir (Agustin *et al.*, 2020). Jenis kelamin dapat mempengaruhi kecemasan seseorang karena laki-laki pada umumnya memiliki pemikiran atau mental yang lebih kuat terhadap suatu hal yang dianggap dapat mengancam dirinya dibandingkan dengan perempuan (Amiman, Katuuk & Malara, 2019).

Berdasarkan hasil observasi selama dilakukannya penelitian, menurut peneliti, perempuan cenderung lebih mudah mengungkapkan perasaannya dibandingkan laki-laki. Saat dilakukan pengambilan data, responden perempuan terlihat lebih cemas daripada responden laki-laki dengan menunjukkan beberapa gejala kecemasan, seperti tidak dapat duduk dengan tenang, sulit berkonsentrasi, dan aktif bertanya kepada perawat mengenai kondisi pasien.

b) Berdasarkan usia

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia didominasi oleh rentang usia 36-45 tahun sejumlah 17 responden (29,8%) dan usia 26-35 tahun sebanyak 16 responden (28,1%). Berbeda dengan hasil penelitian Humala Guntur Tamba & Perangin-angin, (2022) diketahui bahwa usia responden yang paling banyak yaitu pada rentang usia 26-35 tahun sebanyak 12 responden (52,2%), dan yang terendah ialah rentang usia 36-45 tahun sebanyak 2 responden (8,7%).

Gangguan kecemasan dapat terjadi pada semua golongan usia dan lebih sering terjadi pada usia dewasa, yang sebagian besar terjadi

pada rentang usia 21-45 tahun (Putri, Afandi & Dian Kanti Lestari, 2022). Usia dapat mempengaruhi tingkat kecemasan, disebabkan adanya perbedaan dari segi pengalaman dan kemampuan atau cara berinteraksi dengan lingkungan sekitar sehingga dapat mempengaruhi cara seseorang dalam menghadapi suatu masalah (Amiman, Katuuk & Malara, 2019). Selaras dengan penelitian Istiyah & Fuadi, (2019) kematangan usia diharapkan mampu membantu seseorang dalam menerima sebuah keadaan atau situasi tertentu baik terhadap diri sendiri maupun orang lain, sehingga dapat mengambil sebuah keputusan dan tindakan yang tepat.

Menurut peneliti, dalam kondisi gawat darurat dapat mengakibatkan mekanisme koping yang menyimpang, sehingga mengakibatkan gangguan kecemasan. Oleh karena itu, diharapkan semakin matang usia maka semakin mampu untuk mengatasi stressor dengan baik berdasarkan mekanisme koping dan pengalaman yang dimiliki.

c) Berdasarkan Pendidikan

Hasil penelitian didapatkan data pendidikan yang paling banyak adalah SMA sejumlah 20 responden (35,1%) dan paling sedikit yaitu SD sejumlah 3 responden (5,3%). Hal ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Humala Guntur Tamba & Perangin-angin, (2022) yakni tingkat pendidikan responden umumnya SMA sebanyak 47,8%. Sama halnya dengan penelitian Afiani & Qodir, (2020) yang menunjukkan mayoritas responden merupakan lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) atau sederajat yaitu sebanyak 44 responden (53,0%). Tingkat pendidikan berhubungan erat

dengan tingkat pengetahuan sehingga dapat membantu mengarahkan seseorang dalam bersikap.

Hasil penelitian Silvitasari & Wahyuni, (2019) yang menyatakan bahwa semakin rendah tingkat pendidikan seseorang, maka semakin tinggi tingkat kecemasannya. Pendidikan rendah akan membuat seseorang sulit memahami informasi dengan jelas, tetapi dengan tingkat pendidikan yang tinggi, responden dapat memahami informasi dengan mudah dan mencari tahu tentang penyakit yang diderita anggota keluarganya sehingga menjadi stressor tersendiri dalam merawat anggota keluarga (Muliani, Praghlapati & Irman, 2020).

Menurut peneliti, kecemasan dapat dialami oleh keluarga pasien tanpa memandang tingkat pendidikan seseorang. Tingkat pendidikan rendah dapat membuat seseorang kesulitan memahami informasi terkait kondisi pasien, sedangkan tingkat pendidikan tinggi dapat dengan mudah memahami dan mencari tahu terkait kondisi pasien. Dengan demikian, tingkat kecemasan dapat meningkat dikarenakan pemahaman keluarga pasien terkait kegawatdaruratan atau keparahan dari kondisi pasien, sehingga tidak tergantung pada karakteristik tingkat pendidikan.

- d) Berdasarkan hubungan keluarga dengan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan keluarga paling banyak adalah sebagai anak dari pasien sejumlah 17 responden (29,8%) dan paling sedikit yaitu saudara sejumlah 6 responden (28,1%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Agustin *et al.*, 2020) yakni hubungan keluarga sebagian besar merupakan anak dari pasien

sebanyak 25 responden (83,3%), hal tersebut karena anak mempunyai ikatan emosional yang kuat dan memiliki kewajiban untuk berbakti serta bertanggung jawab merawat orang tuanya.

Hasil penelitian Safariyah, Indra D., & Kusdayani, (2020) menunjukkan data bahwa kecemasan lebih banyak dialami oleh keluarga yang dekat dan merupakan keluarga inti dengan pasien, seperti anak, saudara kandung, istri atau suami. Hal ini sejalan dengan penelitian Purwacaraka, Hidayat & Farida, (2022) bahwa Semakin dekat hubungan keluarga maka semakin merasa cemas terhadap kondisi pasien.

Menurut peneliti, semakin dekat hubungan kekeluargaan, maka dapat mengakibatkan tingkat kecemasan meningkat. Hal ini didukung oleh hasil penelitian, responden yang mengalami kecemasan sedang didominasi oleh keluarga inti yaitu sebagai anak, orang tua, dan suami maupun istri. Namun, tidak menutup kemungkinan saudara juga dapat merasakan kecemasan seperti keluarga inti. Rasa takut kehilangan adalah faktor utama yang menyebabkan keluarga mengalami kecemasan.

## 2. Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Menerapkan Slogan *Know, Check, dan Ask* Sebelum Pemberian Obat

**Tabel 2.** Komunikasi Terapeutik Dengan Menerapkan Slogan *Know, Check, dan Ask* Sebelum Pemberian Obat di IGD RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo (n=57)

Komunikasi Terapeutik	Jumlah (n)	Presentase (%)
Cukup	9	15,8%
Baik	48	84,2%
Kurang	0	0%
Jumlah	57	100%

Berdasarkan **Tabel 2.** diketahui bahwa komunikasi terapeutik perawat dengan menerapkan slogan *know*, *check*, dan *ask* sebelum pemberian obat mayoritas baik sejumlah 48 responden (84,2%), sedangkan 9 responden (15,8%) didapatkan data komunikasi terapeutik dengan kategori cukup. Selaras dengan penelitian Fatikhah, Yuniar & Widyasworo, (2022) sebagian besar responden mendapatkan komunikasi terapeutik perawat dengan kategori baik yaitu 79 responden (59,8%). Komunikasi terapeutik perawat dengan kategori baik tersebut menggambarkan bahwa perawat sudah maksimal melakukan pelayanan dengan sepenuh hati.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari & Suminar, (2020) diketahui bahwa komunikasi terapeutik sebelum pemberian obat mayoritas kurang yaitu sejumlah 34 responden (63%). Komunikasi terapeutik kurang, dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti perawat enggan menjelaskan keseluruhan proses pengobatan dan pasien maupun keluarga juga tidak aktif untuk bertanya mengenai tujuan pengobatan meskipun sudah diberikan kesempatan untuk bertanya. Sedangkan hasil penelitian Rendy, Prastiwi & Dewi, (2018) sebagian besar komunikasi terapeutik cukup sebanyak 27 responden (59%) dan menunjukkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan ketepatan pemberian obat pada pasien ruang rawat inap di RS Panti Waluyo. Kurangnya komunikasi terapeutik juga dapat mengakibatkan kesalahan dalam pemberian obat. Cara pemberian obat yang benar akan memberikan efek yang baik dalam proses penyembuhan penyakit.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat penelitian, hampir semua perawat di ruang IGD sudah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik. Dari hasil penelitian,

diketahui bahwa komunikasi terapeutik perawat di ruang IGD dikategorikan baik karena perawat melakukan prosedur pemberian obat mulai dari memberi salam, menjelaskan tujuan dan prosedur tindakan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien dan keluarga. Sebagian besar perawat juga menerapkan slogan *know*, *check*, dan *ask* sebelum pemberian obat, yaitu mulai dari menjelaskan nama obat, manfaat obat, cara pemberian obat, mengecek label dengan identitas pasien, dan menjelaskan rencana tindak lanjut setelah pemberian obat.

### 3. Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien

**Tabel 3.** Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di ruang IGD RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo pada bulan Juni 2023 (n=57)

Tingkat Kecemasan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Cemas Ringan	49	86%
Cemas Sedang	8	14%
Cemas Berat	0	0%
Panik	0	0%
Jumlah	57	100%

Berdasarkan **Tabel 3.** diketahui bahwa tingkat kecemasan keluarga pasien mayoritas cemas ringan sejumlah 49 orang (86%) dan sisanya yaitu 8 responden (14%) mengalami kecemasan sedang. Adapun responden yang mengalami cemas berat dan panik, tidak diemukan (0%) dalam penelitian ini. Hal ini sejalan dengan penelitian Muliani *et al.*, (2020) didapatkan data pada tingkat kecemasan ringan sebanyak 17 responden (56,7%) dan kecemasan sedang (43,3%), sedangkan kecemasan berat dan panik tidak ada (0%). Hasil yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian Fatikhah, Yuniar & Widyasworo, (2022) dengan sebagian besar tingkat kecemasan keluarga

pasien tinggi yaitu sejumlah 64 responden (48,5%).

Pengalaman pertama pasien di IGD merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kecemasan dan menentukan kondisi mental pasien dan keluarga untuk pengobatan selanjutnya (Silvitasari & Wahyuni, 2019). Kecemasan dapat dialami oleh keluarga pasien karena ketidaktahuan tentang kegiatan yang ada di rumah sakit sehingga membutuhkan informasi lebih lanjut (Novita, Nugroho & Handoko, 2020).

Menurut peneliti, kecemasan keluarga merupakan respon emosional yang wajar ketika salah satu anggota keluarganya mengalami kondisi yang dapat mengancam jiwa. Kecemasan dapat terjadi di instalasi gawat darurat dikarenakan rasa takut kehilangan atau merasa asing dan tidak nyaman terhadap lingkungan rumah sakit. Kecemasan harus diatasi agar tidak semakin meningkat, karena dikhawatirkan dapat menimbulkan syok dan kejadian yang tidak diinginkan.

#### 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Menerapkan Slogan *Know, Check, dan Ask* Sebelum Pemberian Obat Terhadap Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien

**Tabel 4.** Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Menerapkan Slogan *Know, Check, dan Ask* Sebelum Pemberian Obat Terhadap Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di ruang IGD RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo (n=57)

	<i>Correlation Coefficient</i>	<i>p-value</i>
Komunikasi Terapeutik Terhadap Tingkat Kecemasan	-0,656	0,000

Berdasarkan **Tabel 4.** komunikasi terapeutik dengan menerapkan slogan *Know, Check, dan Ask* sebelum

pemberian obat yaitu mayoritas baik dan keluarga pasien mengalami kecemasan ringan sejumlah 46 responden (80,7%). Hasil analisis bivariat dengan uji *Spearman Rank* menunjukkan  $p\text{-value}=0,000 < \alpha=0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan menerapkan slogan *Know, Check, dan Ask* sebelum pemberian obat terhadap tingkat kecemasan keluarga pasien di ruang IGD RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo. Nilai koefisien kolerasi didapatkan -0,656, artinya terdapat hubungan yang kuat dan nilai negatif (-) menunjukkan kolerasi berlawanan arah, artinya semakin baik penerapan komunikasi terapeutik dengan slogan *Know, Check, dan Ask* sebelum pemberian obat, maka tingkat kecemasan keluarga pasien semakin menurun.

Hasil penelitian selaras dengan penelitian Fatikhah, Yuniar & Widyasworo, (2022) menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kecemasan keluarga pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat PKU Muhammadiyah Gombong. Namun, berbeda dengan hasil penelitian Humala Guntur Tamba & Perangin-angin, (2022) menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara komunikasi perawat dengan tingkat kecemasan keluarga pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan di Iran oleh Seyedoshohadaee, Ahmadi & Haghani, (2019) diketahui bahwa ada hubungan signifikan antara kecemasan anggota keluarga di ruang IGD dengan pandangannya terhadap keterampilan komunikasi perawat. Cara perawat berinteraksi dengan pasien dan keluarga dapat berperan penting dalam mengendalikan dan mengelola



kecemasan mereka. Selaras dengan penelitian Dawood, Mitsu & Alharbi, (2018) yang dilakukan di Riyadh, Arab Saudi, juga didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kecemasan dan depresi keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat. Perawat harus memiliki keterampilan komunikasi terutama untuk menangani situasi dengan anggota keluarga. Hal tersebut dikarenakan keluarga dapat memberikan informasi lengkap tentang pasien dan bertanggung jawab untuk membuat keputusan terkait asuhan keperawatan.

Kemampuan komunikasi perawat di instalasi gawat darurat merupakan faktor utama yang paling berpengaruh terhadap tingkat kecemasan. Perawat yang dapat menjalankan perannya dengan baik, akan memberikan kenyamanan bagi pasien maupun keluarga pasien, sehingga dapat mengurangi tingkat kecemasan (Tridiyawati, Idealistiana & Rofita, 2020). Komunikasi perawat dalam menginformasikan prosedur pelayanan saat di IGD seperti obat-obatan, dan jenis tindakan dapat mengurangi tingkat kecemasan (Novita, Nugroho & Handoko, 2020).

Hasil penelitian Fatikhah, Yuniar & Widiasworo, (2022) diketahui bahwa komunikasi terapeutik dapat memberikan kepuasan dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian Sari & Suminar, (2020) bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik dalam pemberian obat terhadap kepuasan keluarga pasien. Kurangnya komitmen perawat saat melakukan prosedur pemberian obat menyebabkan kurangnya informasi yang terjalin, sehingga pemberian sanksi apabila tidak

melakukan prosedur sesuai SOP perlu dilakukan untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan mencegah terjadinya kesalahan dalam pemberian obat. Hal ini sesuai dengan penelitian Rendy, Prastiwi & Dewi, (2018) bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan ketepatan pemberian obat. Komunikasi perawat harus benar-benar diterapkan, karena cara pemberian obat yang benar akan memberikan dampak yang efektif dalam proses penyembuhan penyakit.

Kemampuan komunikasi perawat yang buruk saat melakukan tindakan dapat menjadi stressor yang dapat menimbulkan kecemasan bagi pasien maupun keluarga (Afiani & Qodir, 2020). Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Tridiyawati, Idealistiana & Rofita, (2020) yang menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kecemasan keluarga. Komunikasi yang tidak diterapkan dengan baik akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada kecemasan keluarga pasien. Komunikasi terapeutik sebelum pemberian obat jika tidak dilakukan dengan baik juga dapat mengakibatkan kesalahan dalam pemberian obat (Rendy, Prastiwi & Dewi, 2018). Perawat dapat mengaplikasikan komunikasi terapeutik sebagai intervensi mandiri untuk menurunkan tingkat kecemasan pasien maupun keluarga (Novita, Nugroho & Handoko, 2020)

Menurut peneliti, semakin baik komunikasi terapeutik dengan menerapkan slogan *know*, *check*, dan *ask* sebelum pemberian obat, maka semakin memurun tingkat kecemasan keluarga pasien. Penerapan komunikasi terapeutik dapat menciptakan suatu hubungan yang bersifat terapeutik antara perawat dengan

keluarga pasien, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan, menimbulkan saling menghormati, dan saling menghargai. Sementara itu, slogan *know*, *check*, dan *ask* perlu diterapkan untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam pengobatan dan meningkatkan kepuasan dalam pelayanan keperawatan. Keluarga pasien yang diberi kesempatan untuk bertanya mengenai detail pengobatan pasien dan dapat mengungkapkan apa yang dirasakannya, diharapkan tingkat keemasannya dapat menurun dan dapat bekerja sama dengan baik untuk membantu kesembuhan pasien.

#### **KESIMPULAN**

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan sejumlah 31 responden (54,4%), usia terbanyak yaitu rentang usia 36-45 tahun sebesar 17 responden (29,8%), mayoritas pendidikan adalah SMA sebanyak 20 responden (35,1%), dan hubungan keluarga didominasi oleh anak dari pasien sejumlah 17 orang (29,8%).
2. Sebagian besar perawat sudah menerapkan komunikasi terapeutik dengan slogan *know*, *check*, dan *ask* sebelum pemberian obat dengan baik sejumlah 48 responden (84,2%), dan komunikasi terapeutik cukup sebesar 9 responden (15,8%).
3. Tingkat kecemasan keluarga pasien didominasi oleh cemas ringan sejumlah 49 orang (86%) dan sisanya yaitu 8 responden (14%) mengalami cemas sedang.
4. Hasil analisis bivariat dengan uji Spearman Rank menunjukkan  $p\text{-value}=0,000 < \alpha=0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan menerapkan slogan *Know*, *Check*, dan *Ask* sebelum

pemberian obat terhadap tingkat kecemasan keluarga pasien di ruang IGD RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo.

#### **SARAN**

##### **Bagi Perawat**

Diharapkan kepada perawat yang bertugas di ruang IGD untuk bisa mempertahankan komunikasi terapeutik dengan menerapkan slogan *Know*, *Check*, dan *Ask* sebelum pemberian obat dengan baik sesuai yang diserukan oleh WHO dan Kemenkes pada peringatan Hari Keselamatan Pasien Sedunia 2022.

##### **Bagi Rumah Sakit**

Setelah dilakukan penelitian ini, diharapkan kepada pihak rumah sakit agar dapat memberikan sosialisasi untuk seluruh perawat maupun tenaga kesehatan mengenai pentingnya penerapan komunikasi terapeutik dengan slogan *Know*, *Check*, dan *Ask* sebelum pemberian obat.

##### **Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan menjadi sumber informasi mengenai komunikasi terapeutik dengan menerapkan slogan *Know*, *Check*, dan *Ask* sebelum pemberian obat dengan tingkat kecemasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat.

##### **Bagi Peneliti Lain**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi studi literatur mengenai hubungan komunikasi terapeutik dengan menerapkan slogan *Know*, *Check*, dan *Ask* sebelum pemberian obat terhadap tingkat kecemasan keluarga pasien, sehingga disarankan agar peneliti selanjutnya mengembangkan penelitian ini dengan variabel yang berbeda.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afiani, N. and Qodir, A. (2020) 'Pasien Gawat Darurat Yang Mendapatkan Komunikasi', *Conference on Innovation and Application of*

- Science and Technology (Ciastech 2020)*, pp. 963-972.
- Agustin, W.R. *et al.* (2020) 'Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Koma di Ruang Intensif', *Jurnal Ilmiah Media Husada*, pp. 21-27. <https://doi.org/https://doi.org/10.33475/jikmh.v9i1.212>.
- Amiman, S.P., Katuuk, M. and Malara, R. (2019) 'Gambaran Tingkat Kecemasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat', *Jurnal Keperawatan*, 7 (2). <https://doi.org/10.35790/jkp.v7i2.24472>.
- Dawood, E., Mitsu, R. and Alharbi, M. (2018) 'Relationship between Nurses' Communication and Levels of Anxiety and Depression among Patient's Family in the Emergency Department', *Ann Psychiatry Ment Health*, 6, pp. 1–10.
- Deviana, E., Alifiar, I. and Sukmawan, Y.P. (2020) 'Analisis Medication Error Sediaan Parenteral Di Priangan Timur Analysis Of Parenteral Error Medication In The State Of The Disease In " X " Hospital', *Medical Sains*, 4(2), Pp. 129–136. <https://doi.org/10.37874/ms.v4i2.131>.
- Fatikhah, A.I., Yuniar, I. and Widyasworo, P.A. (2022) 'Relationship Of Nurse Therapeutic Communications To Patient Family Anxiety In Emergency Instalation Room Pku Muhammadiyah Gombong Hospital Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Diruang Igd Rs Pku Muhammadiyah Gombong', *Prosiding University Research Colloquium*, pp. 116–127. <http://repository.urecol.org/index.php/proceeding/article/view/2065>
- Humala Guntur Tamba and Perangin-angin, M.A. br (2022) Komunikasi Perawat Berhubungan Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Yang Dirawat Di Ruang Rawat Inap', *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 4, pp. 93–100. <http://doi.org/10.37287/jppp.v4i1.823>
- Istiyah and Fuadi, A.K. (2019) Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (Rumah Sakit Bhayangkara Tk. Iii Nganjuk)', *Jurnal Sabhanga*, 1(2), Pp. 148–158. Available at: <https://doi.org/10.53835/vol-1-no-2.thn-2019.hal-152-162>
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Pentingnya penggunaan obat yang aman jadi fokus peringatan hari keselamatan pasien sedunia 2022. Dipublikasi pada 15 September. Available at: <https://www.kemkes.go.id/article/view/22091600003/pentingnya-penggunaan-obat-yang-aman-jadi-fokus-peringatan-hari-keselamatan-pasien-sedunia-2022.html>.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 47 tahun 2018 tentang pelayanan kegawatdaruratan.
- Muliani, R., Praghlapati, A. and Irman, I. (2020) 'Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Ruang Perawatan Intensif', *Health Information: Jurnal Penelitian*, 12(1), pp. 63–75. Available at: <https://doi.org/10.36990/hijp.vi.190>.
- Novita, R., Nugroho, S.A. and Handoko, Y.T. (2020) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Baru di Ruang UGD Puskesmas Tamanan Bondowoso', *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(2), pp. 35–52. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i2.1431>.
- Panickar, R., Aziz, Z. and Kamarulzaman, A. (2022) 'Enhancing medication risk communication in developing

- countries: a cross-sectional survey among doctors and pharmacists in Malaysia', *BMC Public Health*, 22(1), pp. 1–16. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12889-022-13703-x>.
- Purwacaraka, M., Hidayat, S.A. and Farida (2022) 'Kegawatdaruratan (Triase) Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Correlation Of Emergency Levels (Triase) With Patient'S Family Anxiety Level In The Emergency Department In RSUD dr . ISKAK', *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 4(1), pp. 39–47. <https://doi.org/https://doi.org/10.53599/jip.v4i1.91>.
- Putri, P., Afandi, A.T. and Lestari, D.K. (2022) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Pre Operasi di Rumah Sakit', *Journals of Ners Community*, 13, pp. 606–615. <https://doi.org/https://doi.org/10.55129/jnerscommunity.v13i5.1886>.
- Rendy, W.F., Prastiwi, S. and Dewi, N. (2018) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Ketepatan Pemberian Obat Pada Pasien Rawat Inap di RS Panti Waluya Sawahan Malang', *Nursing News*, 3(3), pp. 654–662. Available at: <https://doi.org/10.33366/nn.v3i3.1374>.
- Safariyah, E., D., T.I. and Kusdayani, M. (2020) 'Correlation Between Nurse Therapeutic Communication and Anxiety Levels of Patients ' Families in the ICU of X Regional General Hospital, Sukabumi', *In 1ST International Conference on Science, Health, Econmics, Educatin and Technology (ICoSHEET 2019)*, pp. 429–433. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.2991/ahsr.k.200723.109>.
- Sari, L.T. and Suminar, E. (2020) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Dalam Pemberian Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien', *Indonesian Journal Of Professional Nursing*, 1(2), pp. 54–62. <http://dx.doi.org/10.30587/ijpn.v1i2.2304>.
- Seyedoshohadaee, M., Ahmadi, M. and Haghani, H. (2019) 'The Correlation between the Anxiety of the Family Members of the Patients Referring to the Emergency Department and Their Views on the Communication Skills of Nurses', *Iran Journal of Nursing (IJN)*, 32(119), pp. 87–98. <https://doi.org/10.29252/ijn.32.119.87>.
- Silvitasari, I. and Wahyuni (2019) 'Response Time d engan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Ruang IGD RSUD Soehadi Prijonegoro Sragen', *Gaster*, 17(2), pp. 141–153. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.30787/gaster.v17i2.365>.
- Tridiyawati, F., Idealistiana, L. and Rofita (2020) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien', *Kesehatan Masyarakat*, 3(2), pp. 109–113. Available at: <http://ojs.abdinusantara.ac.id/index.php/antarakebidanan/index>.
- Triwijayanti, R. and Rahmania, A. (2023) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien', *Jurnal Keperawatan Silampari*, 6, pp. 1612–1620. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.31539/jks.v6i2.4151>.
- World Health Organization. (2022). Medication without harm, diakses 25 November 2022, Available at: <https://www.who.int/initiatives/medication-without-harm>.
- World Health Organization. (2017). Patient safety, diakses 25 November 2022, Available at: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>.