



## **ANALISIS DUKUNGAN KELUARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENURUNAN KECEMASAN PASIEN DENGAN PENYAKIT PARU OBSTRUKTIF KRONIK DI RUMAH SAKIT MITRA MEDIKA BONDOWOSO**

**Munawarah<sup>1</sup>, Hendrik Probo Sasongko<sup>2</sup>, Achmad Kusyairi<sup>3</sup>**

Universitas Hafshawaty Zainul Hasan<sup>1,3</sup>

STIKES Rustida Banyuwangi<sup>2</sup>

Email Korespondensi: [kepwaroh@gmail.com](mailto:kepwaroh@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penyakit Paru Obstruktif Kronik (PPOK) adalah kondisi dengan hambatan aliran udara progresif yang menyebabkan gejala seperti sesak napas, batuk kronis, dan produksi dahak berlebih. Kondisi ini sering menimbulkan kecemasan pada pasien, sehingga dukungan keluarga dan kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor penting untuk mengurangi kecemasan tersebut. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara dukungan keluarga dan kualitas pelayanan terhadap penurunan kecemasan pasien PPOK yang dirawat inap di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso. Penelitian menggunakan desain analitik korelasional dengan pendekatan cross-sectional, dilaksanakan pada periode 1 Juni hingga 15 Juli 2025. Sampel terdiri dari 30 responden yang diambil secara accidental sampling dari populasi 32 pasien PPOK rawat inap di rumah sakit tersebut. Data dianalisis dengan uji chi-square dan Fisher's Exact Test untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil menunjukkan bahwa 21 responden (70%) mendapatkan dukungan keluarga yang baik, dan 19 responden (63,3%) menilai kualitas pelayanan sangat baik. Sebanyak 22 responden (73,3%) tidak mengalami kecemasan selama perawatan. Analisis statistik mengungkapkan adanya hubungan signifikan antara dukungan keluarga dengan tingkat kecemasan ( $p = 0,005$ ; Fisher's Exact Test = 0,001) serta antara kualitas pelayanan dengan tingkat kecemasan ( $p = 0,001$ ; Fisher's Exact Test = 0,001). Kesimpulannya, dukungan keluarga dan kualitas pelayanan yang baik berperan penting dalam menurunkan kecemasan pasien PPOK selama perawatan. Penelitian ini menegaskan pentingnya peran keluarga dan pelayanan kesehatan berkualitas dalam mendukung kesejahteraan psikologis pasien PPOK.

**Kata kunci :** Dukungan Keluarga, Kualitas Pelayanan, Kecemasan.

### **ABSTRACT**

*Chronic Obstructive Pulmonary Disease (COPD) is a condition characterized by progressive airflow obstruction that causes symptoms such as shortness of breath, chronic cough, and excessive phlegm production. This condition often causes anxiety in patients, making family support and quality of healthcare services important factors in reducing this*

*anxiety. This study aims to analyze the relationship between family support and quality of healthcare services on reducing anxiety in COPD patients hospitalized at Mitra Medika Hospital, Bondowoso. The study used a correlational analytical design with a cross-sectional approach, conducted from June 1 to July 15, 2025. The sample consisted of 30 respondents drawn by accidental sampling from a population of 32 COPD inpatients at the hospital. Data were analyzed using the chi-square test and Fisher's Exact Test to examine the relationship between variables. The results showed that 21 respondents (70%) received good family support, and 19 respondents (63.3%) rated the quality of healthcare services as very good. Twenty-two respondents (73.3%) experienced no anxiety during treatment. Statistical analysis revealed a significant relationship between family support and anxiety levels ( $p = 0.005$ ; Fisher's Exact Test = 0.001) and between service quality and anxiety levels ( $p = 0.001$ ; Fisher's Exact Test = 0.001). In conclusion, family support and good service quality play a significant role in reducing anxiety in COPD patients during treatment. This study emphasizes the importance of family and quality healthcare in supporting the psychological well-being of COPD patients.*

**Keywords:** Family Support, Service Quality, Anxiety

## PENDAHULUAN

Pada saat ini, Penyakit Paru Obstruktif Kronik merupakan penyakit tidak menular terbesar keempat di dunia yang memiliki angka kematian yang tinggi. Penyakit ini ditandai dengan hambatan aliran udara yang bersifat progresif dan tidak sepenuhnya reversible, yang menyebabkan gejala seperti sesak napas, batuk kronis dan produksi dahak berlebih. Diagnosis PPOK seringkali membawa dampak psikologis yang signifikan bagi pasien, salah satunya adalah kecemasan. Kecemasan yang tidak terkontrol dapat memperburuk kondisi pasien, menurunkan kualitas hidup dan meningkatkan risiko rawat inap.

Dalam menghadapi tantangan PPOK, dukungan keluarga dan kualitas pelayanan kesehatan memiliki peranan penting. Dukungan keluarga dan kualitas pelayanan kesehatan yang baik memiliki peran penting dalam mengurangi kecemasan pada pasien PPOK. Dukungan keluarga dapat memberikan rasa aman, nyaman, dan dukungan emosional yang dibutuhkan pasien untuk menghadapi penyakit mereka. Dukungan keluarga yang diberikan mencakup menciptakan lingkungan yang suportif dan penuh empati di rumah, mendorong komunikasi terbuka dan jujur mengenai perasaan dan kekhawatiran pasien, memberikan dukungan moral dan motivasi untuk menjalani pengobatan dan rehabilitasi. Sementara itu, kualitas pelayanan kesehatan yang baik dapat memastikan bahwa pasien menerima perawatan yang tepat dan efektif, serta edukasi yang memadai tentang pengelolaan penyakit mereka. Kualitas pelayanan yang diberikan mencakup penyediaan layanan kesehatan yang mencakup aspek fisik, psikologis, dan sosial pasien, koordinasi yang baik antara dokter, perawat, terapis rehabilitasi, dan pekerja sosial dan menyediakan akses yang mudah ke layanan kesehatan, termasuk konsultasi, rehabilitasi, dan perawatan darurat. (Dimas dkk, 2017).

Menurut data dari World Health Organization (WHO) dalam Global Status Report on Noncommunicable Diseases menyebutkan PPOK yang merupakan penyakit paru-paru kronis, sebagai penyakit pernapasan yang termasuk dalam empat besar penyakit tidak menular, dimana memiliki angka kematian yang tinggi yaitu sebesar 74% bersama penyakit jantung, stroke, kanker, dan diabetes mellitus (WHO, 2022). Prevalensi PPOK diperkirakan pada tahun 2030 akan menempati peringkat ketujuh di dunia yang mana diikuti dengan angka morbiditas dan mortalitas yang tinggi sehingga menjadi beban sosial dalam masyarakat (Dimas Dkk, 2017).

Dari data RISKESDAS Prevalensi Penyakit Paru Obstruktif Kronik di Indonesia sebanyak 3,7% dengan *prevalensi* terbanyak yaitu provinsi Nusa Tenggara Timur sebanyak 10%. Sementara untuk provinsi Jawa Timur *prevalensi* kejadian Penyakit Paru Obstruktif Kronik sebanyak 3,6% (RISKESDAS, 2019).

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Bondowoso tahun 2022 kasus Penyakit Paru Obstruktif Kronik termasuk yang cukup tinggi dari 10 penyakit terbanyak wilayah Kabupaten Bondowoso. Penderita Penyakit Paru Obstruktif Kronik sebanyak 36546 orang dengan prevalensi 18 % dari jumlah seluruh penyakit tahun 2023. Penyakit Paru Obstruktif Kronik termasuk urutan kedua setelah penyakit nasofaringitis akut sebanyak 69732 dengan prevalensi 27 % di kabupaten Bondowoso.

Berdasarkan studi pendahuluan di Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso tercatat 380 pasien PPOK yang di rawat inap periode bulan maret 2024 - maret 2025, dan 159 pasien kunjungan rawat jalan periode 2024. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang di lakukan peneliti kepada 15 responden yang mengalami Penyakit Paru Obstruktif Kronik (PPOK), 4 orang mengatakan kurang mendapat dukungan informasi dari keluarga dan 4 orang mengatakan kurang mendapat dukungan instrumental dan 2 orang mengatakan kurang mendapatkan dukungan emosional dan dukungan penghargaan dari keluarga, dan 5 orang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat.

Penelitian yang dilakukan oleh Edi dan Jek (2016) tentang Dukungan Keluarga Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operatif Di Rumah Sakit Sari Mutiara Medan dengan menggunakan jenis penelitian pendekatan cross sectional, menyebutkan Pre operatif merupakan persiapan pasien sebelum dilakukan tindakan operasi, pada tahap ini pasien sering mengalami kecemasan. Kecemasan merupakan respon fisiologis dan psikologis individu terhadap keadaan yang dianggap mengancam karena akan di operasi. Rasa cemas ini dapat menyebabkan kegagalan atau penundaan tindakan operasi. Untuk mengurangi kecemasan tersebut maka diperlukan dukungan dari keluarga. Dukungan keluarga yang diberikan keluarga itu sendiri yakni berupa informasi, motivasi, instrumental dan emosional.

Penelitian yang dilakukan oleh Tedi dan Jebul (2020) tentang hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan perawat dengan kecemasan pasien pre operasi di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga dengan menggunakan alat pengumpulan data kuisioner, menyebutkan Faktor yang bisa menurunkan kecemasan yaitu kualitas pelayanan perawat yang baik. Pelayanan perawat yang berkualitas diharapkan dapat mengatasi kendala yang ditimbulkan oleh kedua belah pihak, baik pasien maupun perawat. Kualitas pelayanan merupakan tipe pengawasan yang berhubungan dengan kegiatan yang dipantau atau diatur dalam pelayanan keperawatan yang dihasilkan sesuai dengan standar/keinginan pasien. Ada lima ukuran atau dimensi yang menentukan kualitas pelayanan keperawatan yakni Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy) dan Bukti Fisik (Tangible) (Nursalam, 2015).

Berdasarkan permasalahan diatas, dengan adanya dukungan keluarga, penderita menjadi lebih mudah dalam melakukan aktivitas yang berhubungan dengan permasalahan yang di hadapi, merasa dicintai dan bisa menceritakan keluh-kesah mereka, menggambarkan perasaan secara lebih terbuka sehingga membantu penderita dalam menghadapi persoalan yang di hadapi. Sementara itu pada kualitas pelayanan, pemberian edukasi yang jelas dan mudah dipahami dapat meningkatkan fasilitas dan kenyamanan penderita.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian *analitik korelasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi semua pasien PPOK yang datang ke RS Mitra Medika Bondowoso, penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* yang memenuhi kriteria inklusi

sebanyak 30 responden. Penelitian ini dilakukan mulai tanggal 01 sampai 30 Juni 2025 di RS Mitra Medika Bondowoso. Instrumen yang digunakan untuk variabel dukungan keluarga berupa kuesioner, variabel kualitas pelayanan berupa kuesioner SERVQUAL, variabel tingkat kecemasan menggunakan kuesioner HARS. Data yang diperoleh kemudian diproses *editing, coding, scoring* dan *tabulating*, kemudian dianalisis menggunakan uji *chi square*.

## HASIL PENELITIAN

Data umum hasil penelitian ini meliputi karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan.

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Umur</b>		
45-59 Tahun	6	20
60-70 Tahun	9	30
>70 Tahun	15	50
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	22	73,3
Perempuan	8	26,7
<b>Pendidikan</b>		
SD	18	60
SMP	6	20
SMA	4	13,3
PT	2	6,7
<b>Pekerjaan</b>		
Buruh tani	17	56,6
Pedagang	5	16,7
Swasta	2	6,7
Wiraswasta	4	13,3
PNS	2	6,7

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki usia > 70 tahun sebanyak 15 responden (50%), jenis kelamin mayoritas laki-laki sebanyak 22 responden (73,3%), tingkat pendidikan mayoritas SD sebanyak 18 responden (60%) dan pekerjaan mayoritas sebagai buruh tani sebanyak 17 responden (56,6%).

Data khusus hasil penelitian ini meliputi dukungan keluarga, kualitas pelayanan, tingkat kecemasan, hubungan dukungan keluarga dengan tingkat kecemasan pasien, hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kecemasan pasien.

### Identifikasi Dukungan Keluarga

Tabel 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Dukungan keluarga di rawat inap Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso

No.	Dukungan keluarga	Frekuensi	Prosentase
1.	Baik	21	70%
2.	Cukup	7	23.3%
3.	Kurang	2	6.7%

---

Jumlah	30	100%
--------	----	------

---

Berdasarkan tabel 2 di dapatkan bahwa sebagian besar responden mendapatkan dukungan keluarga yang baik yaitu sebanyak 21 responden (70%), responden dengan dukungan keluarga yang cukup sebanyak 7 responden (23.3%) dan responden dengan dukungan keluarga yang kurang sebanyak 2 responden (2%).

### Identifikasi Kualitas Pelayanan

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Kualitas Pelayanan di rawat inap Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso

No.	Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Baik	19	63.3%
2.	Baik	9	30%
3.	Cukup	2	6.7%
4.	Buruk	0	0
	Jumlah	30	100%

---

Berdasarkan tabel 3 di dapatkan bahwa sebagian besar responden mendapatkan kualitas pelayanan yang sangat baik yaitu sebanyak 19 responden (63.3%), responden mendapatkan kualitas pelayanan yang baik sebanyak 9 responden (30%), responden mendapatkan kualitas pelayanan yang cukup sebanyak 2 responden (2%) dan tidak ada responden yang mengalami kualitas pelayanan yang buruk.

### Identifikasi Tingkat Kecemasan

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Tingkat Kecemasan di rawat inap Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso

No.	Tingkat Kecemasan	Frekuensi	Prosentase
1.	Tidak ada kecemasan	22	73.3%
2.	Kecemasan ringan	6	20%
3.	Kecemasan sedang	2	6.7%
4.	Kecemasan berat	0	0
5.	Panik	0	0
	Jumlah	30	100%

---

Berdasarkan tabel 4 di dapatkan hasil sebanyak 22 responden (73.3%) tidak mengalami kecemasan, 6 responden (20%) mengalami kecemasan ringan, 2 responden (6.7%) mengalami kecemasan sedang, dan tidak ada responden yang mengalami kecemasan berat dan panik.

### Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Tingkat Kecemasan

Tabel 5. Tabulasi silang Hubungan Dukungan Keluarga dengan Tingkat Kecemasan di rawat inap Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso

		Kecemasan			Total
		Tidak Cemas	Cemas Ringan	Cemas Sedang	
Dukungan Keluarga	Baik	19	1	1	21
	Cukup	3	3	1	7
	Kurang	0	2	0	2
Total		22	6	2	30

Berdasarkan tabel 5 di dapatkan bahwa dari 21 responden mendapatkan dukungan keluarga yang baik dengan 19 responden tidak mengalami kecemasan, 1 orang mengalami cemas ringan, dan 1 orang mengalami cemas sedang. Dari 7 responden yang mendapatkan dukungan cukup, hanya 3 orang yang tidak cemas, 3 orang mengalami cemas ringan, dan 1 orang mengalami cemas sedang. Sedangkan dari 2 responden yang mendapatkan dukungan keluarga kurang, tidak ada yang termasuk kategori tidak cemas, 2 orang mengalami cemas ringan, dan tidak ada yang cemas sedang. Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square, dengan tambahan Fisher's Exact Test karena beberapa sel memiliki nilai expected count kurang dari 5, diperoleh nilai Pearson Chi-Square sebesar 14.719 dengan derajat bebas (df) = 4 dan tingkat signifikansi 2. Hasil ini diperkuat dengan nilai Fisher's Exact Test sebesar 0,003, uji Likelihood Ratio sebesar 13.752 ( $p = 0.008$ ), dan uji Linear-by-Linear Association sebesar 7.052 ( $p = 0.008$ ), yang juga signifikan. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0.05 pada ketiga uji tersebut menunjukkan bahwa secara statistik, semakin baik dukungan keluarga yang diterima pasien, maka tingkat kecemasan yang dialami cenderung lebih rendah, dan sebaliknya. Dengan jumlah responden sebanyak 30 orang, hasil ini menegaskan pentingnya peran dukungan keluarga dalam membantu pasien menghadapi kecemasan selama menjalani perawatan di rumah sakit.

### Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kecemasan

Tabel 6. Tabulasi silang Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kecemasan di rawat inap Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso

		Kecemasan			Total
		Tidak Cemas	Cemas Ringan	Cemas Sedang	
Kualitas Pelayanan	Sangat Baik	18	1	0	19
	Baik	4	3	2	9
	Cukup	0	2	0	2
Total		22	6	2	30

Berdasarkan tabel 6 di dapatkan bahwa dari 19 responden yang menerima pelayanan sangat baik sebanyak 18 responden tidak mengalami kecemasan, 1 responden mengalami cemas ringan dan tidak ada yang mengalami cemas sedang. Responden yang menerima pelayanan baik sebanyak 9 orang, dengan 4 orang tidak cemas, 3 orang mengalami cemas ringan, 2 orang mengalami cemas sedang. Responden yang menerima pelayanan cukup sebanyak 2 orang, 2 orang mengalami cemas ringan dan tidak ada yang tidak cemas maupun cemas sedang. Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square dengan tambahan Fisher's

Exact Test karena beberapa sel memiliki nilai expected count kurang dari 5, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso. Hasil ini diperkuat dengan nilai Fisher's Exact Test sebesar 0,001, nilai Pearson Chi-Square sebesar 17.608 dengan derajat bebas (df) = 4 dan nilai signifikansi sebesar 0.001, yang berarti  $p < 0.05$  dan menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik. Hasil ini juga diperkuat oleh nilai Likelihood Ratio sebesar 16.862 ( $p = 0.002$ ) dan Linear-by-Linear Association sebesar 10.630 ( $p = 0.001$ ), yang keduanya juga signifikan. Dengan jumlah kasus valid sebanyak 30 responden, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, maka semakin rendah tingkat kecemasan yang mereka alami selama menjalani rawat inap, sehingga pelayanan yang optimal menjadi faktor penting dalam mendukung kesehatan mental pasien.

## PEMBAHASAN

### Identifikasi Dukungan Keluarga

Berdasarkan tabel 2 di dapatkan bahwa sebagian besar responden mendapatkan dukungan keluarga yang baik yaitu sebanyak 21 responden (70%), responden dengan dukungan keluarga yang cukup sebanyak 7 responden (23.3%) dan responden dengan dukungan keluarga yang kurang sebanyak 2 responden (2%).

Hal ini di sebabkan karena keluarga memiliki kesibukan dalam pekerjaan mereka di samping merawat dan melakukan pemenuhan kebutuhan bagi responden. Keluarga juga memiliki keterbatasan waktu dan juga tenaga dalam memberikan pemenuhan kebutuhan untuk dirinya sendiri dan keluarganya, sehingga kebutuhan responden pun bisa terpenuhi. Kebutuhan yang peneliti maksud disini lebih kepada kebutuhan fisiologi, rasa aman dan nyaman dan juga kasih sayang.

Dukungan keluarga menurut Friedman (2013) adalah sikap, tindakan penerimaan keluarga terhadap anggota keluarganya, berupa dukungan informasional, dukungan penilaian, dukungan instrumental dan dukungan emosional. Jadi dukungan keluarga adalah suatu bentuk hubungan interpersonal yang meliputi sikap, tindakan dan penerimaan terhadap anggota keluarga, sehingga anggota keluarga merasa ada yang memperhatikan. Orang yang berada dalam lingkungan sosial yang suportif umumnya memiliki kondisi yang lebih baik dibandingkan rekannya yang tanpa keuntungan ini, karena dukungan keluarga dianggap dapat mengurangi atau menyangga efek kesehatan mental individu. Dukungan keluarga yang di berikan dapat bermacam-macam antara lain : 1) dukungan informasi 2) dukungan penilaian 3) dukungan emosional 4) dukungan instrumental. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustian, Andayani, dan Wahyuniati (2017). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tingginya dukungan keluarga pada pasien PPOK sebanyak 90% (27 dari 30 responden). Tingginya dukungan yang diberikan oleh keluarga pada pasien penderita PPOK merupakan bentuk dari rasa tanggung jawab, balas budi, kepuasan, kedekatan, rasa kasihan dan sebagai caregiver utama. Berdasarkan hasil analisa dalam penelitiannya, semakin baik dukungan keluarga yang diberikan pada pasien PPOK maka semakin baik pula persepsi mereka tentang pengobatan yang dilakukan, karna terdapat pengaruh dukungan keluarga terhadap efikasi diri.

Penelitian Dasuki (2018) juga menunjukkan hasil yang sejalan dengan penelitian ini yaitu dukungan keluarga dan orang-orang terdekat berpengaruh besar terhadap kualitas hidup PPOK. Keluarga memberikan dukungan tidak hanya secara emosional dan sosial tetapi juga dapat mencakup dukungan pembiayaan untuk pengobatan dan perawatan pasien. Dukungan keluarga yang baik disini dapat di artikan sebagai rasa kasih sayang dan juga perhatian kepada anggota keluarganya, contoh seperti memberikan waktu luang untuk

menemani penderita dan mendengarkan keluhan kesahnya dan memberikan informasi mengenai hal-hal yang dapat mempercepat penyembuhannya.

### **Identifikasi Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan tabel 3 di dapatkan bahwa sebagian besar responden mendapatkan kualitas pelayanan yang sangat baik yaitu sebanyak 19 responden (63.3%), responden mendapatkan kualitas pelayanan yang baik sebanyak 9 responden (30%), responden mendapatkan kualitas pelayanan yang cukup sebanyak 2 responden (2%) dan tidak ada responden yang mengalami kualitas pelayanan yang buruk. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyatakan kualitas pelayanan perawat sudah sangat baik. Pasien yang menyatakan kualitas pelayanan keperawatan baik karena perawat menangani pasien secara handal (reliability). Sedangkan kategori cukup dengan nilai rata-rata jawaban terendah terletak pada aspek empati (emphaty). Keandalan (reliability) yaitu sikap kerja perawat dalam hal kualitas pelayanan kesehatan yang dinilai berdasarkan kemampuan perawat untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, teliti, dan terpercaya.

Apa yang dilakukan perawat sesuai dengan teori dari Nursalam (2015), bahwa setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal. Artinya dalam memberikan pelayanan setiap perawat diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh pasien.

Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan perawat tergantung dari pelayanan yang diberikan perawat. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Perawat harus mampu memberikan pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien secara langsung dengan membantu pasien memenuhi kebutuhan dasarnya dan perawat menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) setiap melakukan tindakan yang berhubungan dengan pasien.

### **Identifikasi Tingkat Kecemasan**

Berdasarkan tabel 4 di dapatkan hasil sebanyak 22 responden (73.3%) tidak mengalami kecemasan, 6 responden (20%) mengalami kecemasan ringan, 2 responden (6.7%) mengalami kecemasan sedang, dan tidak ada responden yang mengalami kecemasan berat dan panik.

Menurut Hawari (2016) kecemasan adalah gangguan alam perasaan yang ditandai dengan perasaan ketakutan dan khawatir yang mendalam dan berkelanjutan, tidak mengalami gangguan dalam menilai realitas (masih baik), kepribadian masih tetap utuh (tidak mengalami keretakan kepribadian), perilaku dapat terganggu tetapi masih dalam batas normal. Menurut Zifa,dkk (2025) menyebutkan berbagai faktor termasuk psikologis, fisiologis, sosial, dan lingkungan, berkontribusi terhadap kecemasan pada penderita PPOK. Dukungan sosial dan akses ke perawatan kesehatan yang memadai dapat mengurangi tingkat kecemasan. Intervensi non-farmakologis dan farmakologis efektif dalam manajemen kecemasan pada pasien PPOK. Penyebab kecemasan pasien PPOK bersifat multifaktorial maka pendekatan komprehensif dalam manajemen PPOK diperlukan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien dan mengurangi kecemasan terkait PPOK.

Kecemasan sendiri merupakan perasaan emosional yang terdiri dari rasa takut dan gelisah yang menjadi satu, kecemasan yang di alami oleh pasien bisa saja tidak terjadi karena adanya dukungan yang baik dari keluarganya untuk tetap menjalani hidup dengan bahagia, penderita yang nyaman akan menghasilkan hormone endorphin yang membuat penderita terhindar dari rasa cemas dan menghambat terjadinya penurunan system imun sehingga proses penyembuhan akan lebih cepat terjadi.

## Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Tingkat Kecemasan

Berdasarkan tabel 5 di dapatkan bahwa dari 21 responden mendapatkan dukungan keluarga yang baik dengan 19 responden tidak mengalami kecemasan, 1 orang mengalami cemas ringan, dan 1 orang mengalami cemas sedang. Dari 7 responden yang mendapatkan dukungan cukup, hanya 3 orang yang tidak cemas, 3 orang mengalami cemas ringan, dan 1 orang mengalami cemas sedang. Sedangkan dari 2 responden yang mendapatkan dukungan keluarga kurang, tidak ada yang termasuk kategori tidak cemas, 2 orang mengalami cemas ringan, dan tidak ada yang cemas sedang.

Berdasarkan hasil analisis bivariate dengan menggunakan uji statistik (uji *chi-square*) dengan tambahan Fisher's Exact Test untuk mengetahui apakah ada hubungan antar dukungan keluarga dengan tingkat kecemasan, diperoleh nilai  $p$  ( $0.005$ )  $<$  ( $0.05$ ) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Dukungan Keluarga Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso. Berdasarkan jumlah responden sebanyak 30 orang, hasil ini menegaskan pentingnya peran dukungan keluarga dalam membantu pasien menghadapi kecemasan selama menjalani perawatan di Rumah Sakit.

Keluarga sebagai sebuah system memiliki peran dan fungsi dalam mendukung anggota keluarga ketika sakit. Tanggung jawab tersebut harus di laksanakan sebagai upaya untuk mempertahankan keberlangsungan hidup keluarga. Dukungan keluarga memiliki pengaruh terhadap individu yang sedang mengalami kecemasan yang sedang dihadapi. setiap individu memiliki kebutuhan berupa bantuan dari orang lain, dukungan berupa empati, simpati, kepedulian, perhatian, cinta kepercayaan dan penghargaan (Oktarini & Prima, 2021).

Penelitian yang dilakukan Marta dan Rully (2022) Dukungan keluarga terhadap tingkat kecemasan pasien pre operasi RS Wikau Kusuma Purwokerto, menunjukkan bahwa nilai korelasi antara hubungan dukungan keluarga dengan tingkat kecemasan dimana  $p < 0,028$  yang diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara dukungan keluarga terhadap tingkat kecemasan pasien dengan tingkat korelasinya menunjukkan arah di interpertasikan negatif, bahwa semakin tinggi dukungan keluarga maka akan semakin rendah tingkat kecemasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Edi dan Jek (2016) tentang Dukungan Keluarga Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operatif Di Rumah Sakit Sari Mutiara Medan dengan menggunakan jenis penelitian pendekatan cross sectional, dengan uji statistik Rank spearman menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dukungan keluarga dengan kecemasan pasien pre operatif di RSUD Sari Mutiara Medan dengan nilai  $p$  value =  $0.011$  dan nilai  $r = - 0.417$ .

Dukungan keluarga yang diberikan berupa dukungan emosional, dukungan instrumental, dukungan informasi dan dukungan penghargaan. Dukungan emosional sebagai dukungan keluarga dapat berupa pendampingan anggota keluarga yang sedang sakit dan memberikan perhatian pada pasien pada setiap waktu, dukungan instrumental berupa bantuan secara finansial untuk mendukung pasien untuk proses pengobatan, dukungan informasi berupa informasi terkait tindakan perawatan yang sedang dijalani pasien, secara penghargaan dukungan dapat berupa segala sesuatu hal yang berupa dukungan saat pasien mampu melakukan sesuatu yang positif terkait tindakan yang dihadapinya (Pandiangan et al., 2020).

Penelitian menunjukkan bahwa dukungan keluarga memiliki peran krusial dalam menurunkan tingkat kecemasan pada pasien PPOK. Secara umum, pasien dengan dukungan keluarga yang baik mengalami kecemasan yang lebih rendah selama menjalani pengobatan. Dalam konteks latar belakang sosial ekonomi pasien, seperti pekerjaan dan tingkat pendidikan anggota keluarga, dapat mempengaruhi intensitas dan kualitas dukungan yang diberikan. Keluarga dengan pendidikan yang lebih tinggi dan pekerjaan yang stabil

cenderung memiliki sumber daya lebih baik untuk memberikan dukungan emosional, informasi, dan finansial yang efektif, sehingga mampu mengurangi kecemasan pasien PPOK secara signifikan.

Dukungan keluarga yang berupa kepedulian, motivasi, dan bantuan langsung, baik fisik maupun psikologis, berkontribusi besar dalam meningkatkan rasa aman dan kepercayaan diri pasien. Pasien dengan keluarga yang memiliki status sosial lebih baik biasanya mendapatkan perhatian dan layanan yang lebih intensif, yang secara tidak langsung menurunkan tingkat kecemasan mereka. Sebaliknya, pasien dengan latar belakang keluarga yang kurang mampu secara ekonomi atau pendidikan, berpotensi mengalami kecemasan lebih tinggi akibat keterbatasan dukungan yang mereka terima.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kecemasan**

Berdasarkan tabel 6 di dapatkan bahwa dari 19 responden yang menerima pelayanan sangat baik sebanyak 18 responden tidak mengalami kecemasan, 1 reponden mengalami cemas ringan dan tidak ada yang mengalami cemas sedang. Responden yang menerima pelayanan baik sebanyak 9 orang, dngan 4 orang tidak cemas, 3 orang mengalami cemas ringan, 2 orang mengalami cemas sedang. Responden yang menerima pelayanan cukup sebanyak 2 orang, 2 orang mengalami cemas ringan dan tidak ada yang tidak cemas maupun cemas sedang.

Berdasarkan hasil analisis bivariante dengan menggunakan uji statistik (uji *chi-square*) dengan tambahan Fisher's Exact Test untuk mengetahui apakah ada hubungan antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kecemasan, diperoleh nilai  $p$  (0.001), yang berarti  $p < 0.05$  yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso. Berdasarkan jumlah kasus valid sebanyak 30 responden, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, maka semakin rendah tingkat kecemasan yang mereka alami selama menjalani rawat inap, sehingga pelayanan yang optimal menjadi faktor penting dalam mendukung kesehatan mental pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Tedi dan Jebul (2020) tentang hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan perawat dengan kecemasan pasien pre operasi di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga dengan menggunakan alat pengumpulan data kuisisioner, menyebutkan Faktor yang bisa menurunkan kecemasan yaitu kualitas pelayanan perawat yang baik. Pelayanan perawat yang berkualitas diharapkan dapat mengatasi kendala yang ditimbulkan oleh kedua belah pihak, baik pasien maupun perawat. Kualitas pelayanan merupakan tipe pengawasan yang berhubungan dengan kegiatan yang dipantau atau diatur dalam pelayanan keperawatan yang dihasilkan sesuai dengan standar/keinginan pasien. Ada lima ukuran atau dimensi yang menentukan kualitas pelayanan keperawatan yakni Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty) dan Bukti Fisik (Tangible) (Nursalam, 2015).

Peneilitian ini sejalan dengan penelitian Dwi (2018), hasil uji statistik Pearson Product Moment terlihat bahwa ada hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat cemas pasien dengan keeratan hubungan kuat dibuktikan dengan  $p\text{-value} = 0,000$ . Kualitas pelayanan perawat dalam pemberian asuhan keperawatan sangat berhubungan erat dengan kecemasan pasien karena dari cara perawat memberikan pelayanan keperawatan akan berdampak langsung terhadap pasien.

Penelitian menunjukkan bahwa pekerjaan dan pendidikan pasien dengan latar belakang pendidikan dan pekerjaan yang lebih baik cenderung memiliki akses yang lebih baik terhadap informasi dan layanan kesehatan, sehingga mereka dapat memahami proses pengobatan serta manajemen penyakit dengan lebih baik. Hal ini mengurangi ketidakpastian dan rasa cemas yang muncul akibat kurangnya pemahaman atau ketidakpastian terhadap

kondisi kesehatan. Selain itu, pelayanan yang responsif dan proaktif dalam memenuhi kebutuhan pasien juga dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap sistem kesehatan, yang pada gilirannya menurunkan kecemasan.

Sebaliknya, pasien dengan latar belakang pendidikan dan pekerjaan yang rendah mungkin mengalami kecemasan yang lebih tinggi karena keterbatasan pemahaman dan akses terhadap pelayanan yang memadai. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menyesuaikan pendekatan dengan kebutuhan sosio demografi pasien agar efektif menurunkan kecemasan.

## SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan dari hasil penelitian ini yaitu dukungan keluarga pasien dengan penyakit paru obstruktif kronik didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden mendapatkan dukungan keluarga yang baik yaitu sebanyak 21 responden (70%), kualitas pelayanan pasien dengan penyakit paru obstruktif kronik didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden mendapatkan kualitas pelayanan yang sangat baik yaitu sebanyak 19 responden (63.3%), tingkat kecemasan pasien dengan penyakit paru obstruktif kronik didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden tidak mengalami kecemasan yaitu sebanyak 22 responden (73.3%), ada hubungan antara dukungan keluarga terhadap penurunan kecemasan pasien dengan penyakit paru obstruktif kronik dengan nilai  $p$  (0.005) yang berarti  $p < (0.05)$ , ada hubungan kualitas pelayanan terhadap penurunan kecemasan pasien dengan penyakit paru obstruktif kronik dengan nilai  $p$  (0.001), yang berarti  $p < 0.05$ .

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Hartono, D., & Aini, S. (2023). *Hubungan peran keluarga pasien diabetes mellitus dengan pelaksanaan diet 3J di Puskesmas Jatiroto Kabupaten Lumajang. Professional Health Journal*, 4(2), 273–280.
- Agustian, D. M. (2017). *Hubungan Dukungan Keluarga dengan Kualitas Hidup pada Pasien Penyakit Paru Obstruktif Kronik di Poli Paru BLUD RSUD. Zainoel Abidin Banda Aceh. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kedokteran Medika*, Volume 2 Nomor 3: 24-29.
- Aini, F. N. (Terbitan I, 5 Oktober 2019). *Determinan Prevalensi Penyakit Paru Obstruktif Kronis Di Indonesia Dengan Geographically Weighted Regression*. Prosiding Seminar Nasional Matematika, Statistika, dan Aplikasinya 2019, e-ISSN: 2657-232X.
- ANGGRAENI, T. A. (2021). *Hubungan Tingkat Pengetahuan Dan Dukungan Keluarga*. Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta: Prodi Sarjana Terapan Keperawatan + Profesi Ners (PPNI) Halaman 27-32.
- Anisa, et al. (2024). *Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Efikasi Diri Pada Pasien Penyakit Paru Obstruktif Kronis (Ppok) Di Poliklinik Paru Rumah Sakit Umum Daerah Zainoel Abidin Kota Banda Aceh*. Volume 5, Nomor 2
- Ayuni. (2020). *Pengaruh Dukungan Keluarga terhadap Efikasi Diri Pasien PPOK*. *Jurnal Keperawatan Wiyata*, 5(2), 9-17.
- Cameline Alamanda. (2018). *Hubungan Dukungan Keluarga dengan Kualitas Hidup Pasien Penyakit Paru Obstruktif Kronik*. Skripsi, Universitas Sriwijaya.
- Fathurrahman, F., Hartono, D., & Hamim, N. (2023). *Hubungan dukungan keluarga dengan risiko terjadinya ulkus kaki diabetes pada pasien diabetes mellitus di Puskesmas Krucil. Health Research Journal*, 1(2), 67–74.
- Gina dan Syam (2022) *Skripsi Studi Ilmu Keperawatan Hubungan Dukungan Keluarga Dan Tingkat Depresi Dengan Kualitas Hidup Lansia Di Kelurahan Paccinongang*
- Hartono, D. (2017). *Effect of nurse caring behavior against client satisfaction levels in*

- nursing care in Paviliun Maskin of Waluyo Jati Hospital Kraksaan Probolinggo. Proceeding Surabaya International Health Conference 2017, 1(1).*
- Hasina, S. N., Noventi, I., Livana, P. H., & Hartono, D. (2021). *Mindfulness meditation based on spiritual care to reduce community anxiety due to the impact of pandemic coronavirus disease*. Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences, 9(G), 41–46. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2021.6487>
- Hulu, E. K. (2016). *Dukungan Keluarga Dengan Tingkat Kecemasan*. Jurnal Keperawatan Program Studi Ners Universitas Sari Mutiara Indonesia, Vol 2, No 1.
- Jamaludin, E. A., Hartono, D., & Hamim, N. (2023). *Hubungan dukungan keluarga dengan subjective well-being pada penderita diabetes mellitus di Puskesmas Pakuniran Kabupaten Probolinggo*. Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia, 2(10), 255–265.
- Laily, et al. (2023). *Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Kualitas Hidup Pada Pasien Ppok Di Rawat Jalan Rsud Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo*. Vol 10 No 3 (2023).
- Lara Duta Siregar & Rostinah Manurung. (2022). "Hubungan Dukungan Sosial Keluarga Dengan Tingkat Kecemasan Pasien PPOK."
- Marta dan Rully. (2022). *Dukungan Keluarga Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi*. Volume 6 No. 2
- Nurwulan, D. (2017). *Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pre Anestesi Dengan Tindakan Spinal Anestesi Di RSUD Sleman*. Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan.
- PDPI (2011) *Pedoman Diagnosis & Penatalaksanaan PPOK di Indonesia*, pp. 1973 2003.
- Revai, A. (2018). *Pengaruh spiritual emotional freedom technique (SEFT) terhadap kecemasan, saturasi oksigen dan kualitas tidur pasien Penyakit Paru Obstruktif Kronik (PPOK)*. Surabaya: Program Studi Magister Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga Surabaya.
- Riana, R., Hartono, D., & Rahmat, N. N. (2023). *The influence of nursing management education on the satisfaction level of patient families at IGD Hospital Dr. Haryoto Lumajang*. Journal of Nursing Care and Biomoleculer, 8(1), 25–31.
- Romadoni, S. (2019). *Karakteristik dan Dukungan Keluarga dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi Mayor di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang*. Jurnal Kesehatan.
- SAFITRI, N. (2020). *Pengaruh Kombinasi Akupresur Ht 7 Dan Aromaterapi Cendana Terhadap Penurunan Tingkat Kecemasan Preoperasi Di Rsud Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung*. Poltekkes Tanjungkarang Kemenkes RI Jurusan Keperawatan Tanjungkarang: Prodi Sarjana Terapan Keperawatan.
- Setyawan, D. R., Hartono, D., & Hafshawaty Pesantren Zainul Hasan, S. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan pemanfaatan ulang layanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Lumajang*. Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia, 2(10), 340–356.
- Sulistiowati. (2017). "Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Efikasi Diri Pada Pasien PPOK." Jurnal Keperawatan Wiyata, Volume 5, Nomor 2, Tahun 2024, hal. 9-17.
- Tedi Asep Sutrisno, J. S. (2020). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kecemasan Pasien Pre Operasi Di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga*. Jurnal Keperawatan Muhammadiyah, JKM Edisi Khusus September 2020.
- Tyas, Aprilia wahyuning *hubungan gejala pernapasan dan feaktor psikologis dengan kualitas tidur pada pasien penyakit paru obstruktif Kronik (PPOK) di RSD Soebandi Kabupaten Jember*.
- Wahyuni, S., Yunita, R., Hartono, D., Marfuah, M., & Alfarizi, M. (2023). *Hubungan peran*



*keluarga dengan kualitas hidup pasien diabetes mellitus tipe 2 di Kecamatan Senduro Kabupaten Lumajang. Jurnal Ners LENTERA, 11(2), 77–86.*

Zifa, et al. (2025). *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kecemasan Pada Pasien PPOK (Penyakit Paru Obstruktif Kronis): Tinjauan Pustaka*, Vol. 07, No. 02