

**HUBUNGAN *WAITING TIME* DENGAN TINGKAT
KECEMASAN KELUARGA PASIEN DI IGD
RUMAH SAKIT DAERAH
MADANI PALU**

SKRIPSI



ALDINA

201601055

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2020**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul HUBUNGAN *WAITING TIME* DENGAN TINGKAT KECEMASAN KELUARGA PASIEN DIIGD DI RUMAH SAKIT DAERAH MADANI PALU adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada STIKes Widya Nusantara Palu.

Palu, 08 September 2020

METERAI
TEMPEL
C8A5BAHF722335355
6000
ENAM RIBU RUPIAH
ALDINA
NIM. 201601055

ABSTRAK

ALDINA. Hubungan *Waiting Time* Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Rumah Sakit Daerah Madani Palu Tahun 2020. Dibimbing oleh SUKRANG dan AFRINA JANUARISTA.

Waiting time adalah periode waktu dimana pasien dan keluarga pasien harus menunggu dalam rangka pemeriksaan pasien. Masalah yang terjadi di IGD Rumah Sakit Daerah Madani Palu adalah *waiting time* <20 menit dan lambatnya pelayanan perawat di IGD karena banyaknya pasien. Tujuan penelitian ini diketahuinya Hubungan *Waiting Time* Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di IGD Rumah Sakit Daerah Madani Palu. Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif yang menggunakan desain bersifat Analitik Correlation. Populasi dalam penelitian ini adalah semua keluarga pasien yang berkunjung ke IGD Rumah Sakit Daerah Madani Palu. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 46 orang, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian dianalisis menggunakan uji correlation spearman sehingga diperoleh nilai coefisien korelasi 0,480 dan nilai sig 0,001 ($p \leq 0,05$). Simpulan ada hubungan *waiting time* dengan tingkat kecemasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Daerah Madani Palu. Diharapkan bagi petugas kesehatan diruangan IGD lebih banyak memberikan komunikasi terapeutik, tujuannya untuk membantu pasien dan keluarga pasien untuk mengurangi kecemasannya melalui memperbaiki emosi, mengurangi keraguan dan rasa takut pada pasien dan keluarga pasien.

Kata kunci: *Waiting Time*, Tingkat Kecemasan

ABSTRACT

ALDINA. Correlation Of *Waiting Time* Toward Anxiety Level Of Patient's Family In Madani General Hospital, Palu, 2020. Guide By SUKRANG and AFRINA JANUARISTA.

Waiting time is the duration time which patient and relative or family waiting for patient examination. The problem happened in emergency unit of Madani General Hospital, Palu is *waiting time* more than 20 minutes and besides it delay of emergency services also due to a lot of patients in. The aims of this research to obtain the correlation of *waiting time* toward anxiety level of patient's family in Madani General Hospital, Palu. This is quantitative research by used correlation analyses design. The population is all patient's family or relatives who visiting in emergency unit of Madani General Hospital, Palu. Total of sampling about 46 respondents that taken by *purposive sampling* technique. The result of research analysed by *correlation spearman* test and found the coefisien correlation = 0,480 and sig value = 0,001 ($p \leq 0,05$). Conclusion mentioned that have correlation of *waiting time* toward anxiety level of patient's family in Madani General Hospital, Palu. Expected for health worker in emergency unit should more providing therapeutic communication with the aims to help the patient and realtives in reducing their anxietyby controlling the emotional, worry and scare toward patient and relatives.

Keyword : *Waiting Time*, anxiety level

**HUBUNGAN WAITING TIME DENGAN TINGKAT
KECEMASAN KELUARGA PASIEN DI IGD
RUMAH SAKIT DAERAH
MADANI PALU**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi
Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wilayah Nusantara Palu



**ALDINA
201601055**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN *WAITING TIME* DENGAN TINGKAT
KECEMASAN KELUARGA PASIEN DI IGD
RUMAH SAKIT DAERAH
MADANI PALU**

SKRIPSI

**ALDINA
201601055**

Skripsi Ini Telah Di Ujikan Tanggal 08 September 2020

Ns. Sukrang M.Kep

NIK. 20100902014


(.....)

Ns.Afrina Januarista, S.Kep., M.Sc

NIK. 20130901030


(.....)

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

Widya Nusantara Palu



Dr.Tigor H Situmorang, MHI., M.Kes

NIK. 20080901001

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PERNYATAAN	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan umum <i>Waiting Time</i>	6
B. Tinjauan umum Kecemasan	8
C. Tinjauan umum Instalasi Gawat Darurat (IGD)	13
D. Kerangka Konsep	17
E. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	18
B. Tempat dan waktu penelitian	18
C. Populasi dan Sampel Penelitian	18
D. Variabel Penelitian	20
E. Definisi Operasional	20
F. Instrumen Penelitian	21
G. Teknik pengumpulan data	22
H. Analisis Data	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum lokasi Penelitian	25
B. Hasil Penelitian	26
C. Pembahasan	29
BAB V SIMPULAN & SARAN	
A. Simpulan	35
B. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi responden berdasarkan umur di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Daerah Madani Palu Tahun 2020	23
Tabel 4.2	Distribusi responden berdasarkan pendidikan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Daerah Madani Palu Tahun 2020	24
Tabel 4.3	Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Daerah Madani Palu Tahun 2020	24
Tabel 4.4	Distribusi responden Kecemasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Rumah Sakit Daerah Madani Palu Tahun 2020	25
Tabel 4.5	Distribusi <i>Waiting Time</i> di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Daerah Madani Palu Tahun 2020	25
Tabel 4.6	Hubungan <i>Waiting Time</i> dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Daerah Madani Palu Tahun 2020	26

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	17
Gambar 3.1 Alur Penelitian	24

DAFTAR LAMPIRAN

1. Jadwal kegiatan penelitian
2. Surat Permohonan Pengambilan Data
3. Surat Izin Pengambilan Data
4. Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian
5. Lembar Permohonan Menjadi Responden
6. Lembar Kuesioner
7. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
8. Surat Izin Pelaksanaan Penelitian
9. Dokumentasi Penelitian
10. Riwayat Hidup Peneliti
11. Lembar Bimbingan Proposal/Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut *World Health Organization* (WHO), Rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh (integral) dari suatu organisasi sosial dan medis yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun preventif. Rumah sakit juga merupakan pusat untuk tenaga kesehatan dan penelitian medik.¹ Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 menyatakan bahwa Rumah sakit merupakan pusat pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat Rumah Sakit Umum (RSU) memiliki misi yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien.¹

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bagian rumah sakit dimana salah satu tugasnya adalah melakukan pertolongan pertama berdasarkan triase pada pasien dengan kegawatan. Penanganan dari multi disiplin dan multi profesi sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan kegawatan yang merupakan bagian integral dalam asuhan keperawatan dengan mengutamakan pelayanan kesehatan bagi korban guna mencegah dan mengurangi angka kesakitan, kecacatan dan kematian.²

Standar pelayanan dalam melakukan pertolongan dengan cepat dan tepat diberikan pada pasien di IGD sesuai dengan kompetensi dan kemampuan, sehingga *waiting time* yang cepat dan tepat dapat menjamin penanganan gawat darurat. *waiting time* yang cepat dan tepat dapat dicapai dengan meningkatkan sumber daya manusia, sarana, prasarana, dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar.³ IGD merupakan bagian rumah sakit yang memberikan pelayanan dan pintu pertama masuknya pasien gawat.

Tindakan utama yang dilakukan diruangan IGD adalah memberikan kecepatan dalam penanganan pasien dari pasien datang hingga dilakukan penanganan ini disebut dengan *waiting Time*. Waktu ≤ 20 menit adalah waktu tanggap yang baik bagi pasien. Salah satu dari sebuah indikator keberhasilan tentang penanggulangan medik pasien gawat darurat adalah kecepatan dalam memberikan pertolongan yang memadai kepada pasien gawat darurat baik pada keadaan rutin tiap hari atau sewaktu mengalami bencana. Keberhasilan waktu tanggap atau response time sangat tergantung kepada kecepatan yang disediakan serta kualitas saat pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa⁴

Berdasarkan hasil studi Yeni K., Ani S ,Vita M.A (2015) terdapat pasien dengan prioritas 3 ada 10 pasien didapatkan data tentang *waiting time* yang lama >15 menit. Lamanya waktu tunggu dikarenakan ada seorang dokter lebih fokus kepada pasien yang lain sehingga pasien yang lainnya tidak dapat ditangani dengan baik dan pasien menunggu waktu yang lama untuk ditindaki. Waktu tanggap pelayanan bisa dihitung dengan cara hitungan menit dan ini sangat dipengaruhi oleh beberapa hal baik tentang jumlah tenaga maupun komponen-komponen lain yang sangat mendukung seperti ruangan layanan laboratorium, ruang radiologi, farmasi serta administrasi. Waktu tanggap ini dikatakan tepat waktu atau tidak terlambat jika waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ada.⁵

Tindakan keperawatan yang dapat diberikan diruangan Instalasi Gawat Darurat untuk menolong seseorang yang masuk rumah sakit ini dilakukan ketika terdapat keadaan fisiologi pada pasien yang mengalami keadaan sangat terancam, tindakan seperti ini termasuk memberikan suatu medikasi darurat, melakukan *resusitasi kardiopulmonal*. Suatu tindakan medis menyelamatkan jiwa-jiwa sehingga dapat mendinginkan kecemasan, karena ada ancaman suatu integritas tubuh.⁶

Kecemasan ini terkait dengan ada masalah kesehatan yang sangat mendasarinya bagi sejumlah beberapa. Dalam beberapa kasus, kecemasan adalah tanda dan gejala atau suatu indikator utama bahwa anda memiliki

penyakit medis. Dalam beberapa kasus juga, kecemasan disebabkan karena kondisi medis yang sangat memerlukan perawatan.²

Penelitian Yeni K., Ani S., Vita M.A (2015) Hubungan *Waiting Time* Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RS Waluya Sawahan Malang, dari penelitian yang dilakukan ini terdapat sebagian besar responden dengan *Waiting Time* tepat terdapat 27 orang (90%) dan untuk kepuasan pasien dengan pelayanan sangat puas didapatkan responden sebanyak 18 orang (53%) dan ada hubungan yang cukup antara *waiting time* dengan kepuasan pasien di prioritas 3 di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang ($p = 0,25 < 0,05$) dan $r = 0,408$ pasien dengan *Waiting Time* yang tepat memiliki tingkat kepuasan yang lebih besar.⁵

Penelitian Silvitasari I & Wahyuni (2019) *Waiting Time* dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Ruang IGD RSUD Soehadi Prijonegoro Sragen, dengan Hasil penelitian adanya tingkat kemaknaan 95 % didapatkan dengan nilai $p = 0,026$ atau ($p < 0,05$), sehingga didapatkan ada terdapat hubungan *Waiting Time* dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di ruang IGD RSUD Soehadi prijonegoro. Maka semakin cepat response time perawat terhadap pasien akan menurunkan tingkat kecemasan pada keluarga pasien.⁷

Data kunjungan pasien di Rumah Sakit Daerah Madani Palu yaitu pada tahun 2018 berjumlah 8.828 orang, 2019 berjumlah 10.436 orang dan 2020 pada bulan Januari-Maret berjumlah 2.543 orang. namun fenomena yang terjadi yang diberikan pada saat penanganan pasien yang dilakukan oleh 3 perawat di IGD rata rata *waiting time* perawat yang > 20 menit. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kepada 5 pasien yang telah masuk ke IGD yang termasuk pada kategori triase kuning (urgent), dari 5 pasien terdapat 3 pasien mereka mengatakan masih merasa sangat cemas karena respon tindakan perawat yang diberikan kepada pasien masih sangat lambat, dan adanya tindakan yang harus mereka jalani dan mereka juga mengatakan pelayanan perawat di IGD masih lambat karena banyaknya pasien.⁸

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut apakah ada “Hubungan *Waiting Time* dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Daerah Madani Palu?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Dianalisis Hubungan *Waiting Time* dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Daerah Madani Palu.

2. Tujuan Khusus

- a. Diidentifikasi *Waiting Time* di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Daerah Madani Palu.
- b. Diidentifikasi Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Daerah Madani Palu
- c. Dianalisis Hubungan *Waiting Time* dengan tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Daerah Madani Palu

D. Manfaat Penelitian

1. Ilmu pendidikan

Manfaat pendidikan keperawatan khususnya ilmu Keperawatan STIKES Widya Nusantara Palu diharapkan ini dapat memperkaya dalam bidang ilmu keperawatan dan dijadikan sebagai bahan kegiatan penelitian selanjutnya khususnya yang berhubungan dengan *Waiting Time* dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Daerah Madani Palu

2. Bagi Masyarakat

Sebagai tambahan informasi pengetahuan masyarakat mengenai Penelitian ini dapat menambah pengetahuan masyarakat mengenai *Waiting Time* dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Daerah Madani Palu.

3. Bagi Penelitian Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan penelitian yang sama dengan variabel-variabel yang luas.

DAFTAR PUSTAKA

1. *Wordpress.com/2015/05124/ definisi-tugas-dan-fungsi-rumah-sakit-menurut-who/*. 2015.
2. Brunner dan Suddarth. *Keperawatan Medikal Bedah*, vol 1. Jakarya : Penerbit EGC, 2015.
3. Musliha. *Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta : Penerbit Nuha Medika, 2015.
4. Tumbuan Akrian. *Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Kategori Triase Kuning di IGD RSUD GMIM Kalooran Amurang*. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado. *ejournal Keperawatan (e-Kp) Volume 3*. Nomor 2. Mei 2015.
5. Yeni K., Ani S ,Vita M.A . *Hubungan Waiting Time Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat Rs Waluya Sawahan Malang*. [Jurnal] CARE, Vol. 3, No. 1, 201
6. De. Araujo, L., Susilo, E., Widodo G. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kecemasan Pasien di Ruang Triase Instalasi Gawat Darurat Hospital Nacional Giudo Valadares*. [skripsi] Surabaya : STIKES Ngudi Waluyo ; 2016.
7. Silvitasari I & Wahyuni. *Hubungan Response Time dengan tingkat kecemasan keluarga pasien di ruang IGD RSUD Soehadi Prijonegoro Sragen*. [jurnal] ISSN: 1858-3385, EISSN: 2549-7006.GASTER Vol. 17 No. 2 Agustus. 2019
8. RSD Madani Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Data Kunjungan Pasien Di IGD. Palu : Rumah Sakit Daerah Madani Palu Provinsi Sulawesi Tengah.2018-2020*
9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. Jakarta (ID): Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2015.
10. Mohammad Nur Firdaus. *Penerapan Ats Terhadap Waiting Time Klien Di IGD RSUD NGUDI Waluyo Wlingi Blitar*. Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Seri Ke-1. 2017
11. Dorland N. *Kamus Saku Kedokteran Dorland*. Edisi 28. Editor, Mahode AA, Jakarta (ID) : EGC, 2015.

12. Aziz, Safrudin. *Konsep dan Strategi*. Yogyakarta : Pendidikan Keluarga.2015
13. Donsu,T.D.J. *Psikologi Keperawatan, Aspek-Aspek Psikologi, Konsep Dasar Psikologi, Teori Perilaku Manusia*. Yogyakarta : Pustaka Baru, 2017
14. Yupendi. Simposium Abstrak. *Pendekatan Biopsikosial Spritual didlam Psikologi Kesehatan*. Penerbit Simposium Nasional. Bandung. 2015.
15. Ellias. Y., Susanti I.L., Hayati. N.I *Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kecemasan keluarga di ruang High Care unit (HCU) Rumah Sakit Immanuel*. [skripsi] Bandung : Prosiding Seminar Nasional ; 2015.
16. Stuart, W. S. *Buku Saku Keperawatan Jiwa Edisi 5*. Jakarta (ID): ECG, 2015.
17. Boswick J. A, Ir, MD. *Perawatan Gawat Darurat (Emergency Care)*. Jakarta (ID): Buku Kedokteran EGC.2015.
18. Depkes RI. *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. 2011
19. Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*, Bandung (ID): Penerbit Alfabeta, 2017.
20. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung (ID): Penerbit Alfabeta, 2015.
21. Dahlan, M. S. *Besar Sampel dan cara Pengambilan Sampel*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika, 2017
22. Notoatmodjo, S. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*, Edisi Revisi. Jakarta (ID): Rineka Cipta, 2012.
23. RSD Madani Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Profil Rumah Sakit Madani. Palu :Rumah Sakit Daerah Madani Palu Provinsi Sulawesi Tengah*. 2020.