

SKRIPSI
HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN IGD
DENGAN TINGKAT KECEMASAN PASIEN

Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri



Oleh:
FAJAR ISNAINI
NIM : 23632510

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2024

SKRIPSI
HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN IGD
DENGAN TINGKAT KECEMASAN PASIEN
Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri



Oleh:
FAJAR ISNAINI
NIM : 23632510

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2024

SURAT PERNYATAAN

Saya bersumpah bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun.

Ponorogo, 30 Januari 2025

Yang Menyatakan



Fajar Isnaini

NIM. 23632510

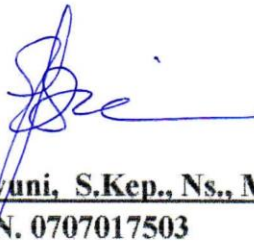
HALAMAN PERSETUJUAN

Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan IGD Dengan Tingkat Kecemasan
Pasien Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

Skripsi ini Telah Disetujui Pada, 12 Februari 2025

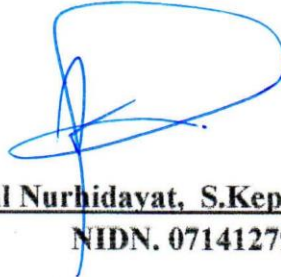
Oleh :

Pembimbing 1



Nurul Sri Wahyuni, S.Kep., Ns., M. Kes
NIDN. 0707017503

Pembimbing 2



Saiful Nurhidayat, S.Kep., Ns., M. Kep
NIDN. 0714127901

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Sulistyo Andarmoyo, S.Kep., Ns., M. Kes., Ph.D
NIDN. 0715127903

HALAMAN PENGESAHAN

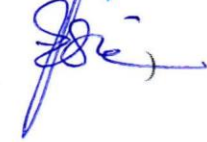
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Skripsi di Program
Sarjana Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah
Ponorogo pada, 12 Februari 2025

Tim Penguji

Ketua : Dr. Sugeng Mashudi, M. Kes
NIDN. 0731038002

Anggota : 1. Yayuk Dwi Rahayu, S.Kep., Ns., M. Kes
NIDN. 0715049002

2. Nurul Sri Wahyuni, S.Kep., Ns., M. Kes
NIDN. 0707017503

()
()
()

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Sulistyo Andarmoyo, S. Kep., Ns., M. Kes., Ph.D
NIDN. 0715127903

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT penulis panjatkan atas segala rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan IGD Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri” untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari sepenuh hati bahwa dalam penelitian ini tidak akan terlaksana sebagaimana yang diharapkan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi kepada penulis. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Sulisty Andarmoyo, S.Kep.,Ns.,M.Kes. Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Siti Munawaroh, S.Kep.,Ns.,M.Kes selaku KAPRODI Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Kepala UPT Puskesmas Jatisrono II yang telah memberikan ijin dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Direktur RS Amal Sehat Wonogiri yang telah memberikan izin untuk pengambilan data penelitian skripsi ini.
6. Nurul Sri Wahyuni, S.Kep., Ns., M. Kes selaku pembimbing 1 yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
7. Saiful Nurhidayat, S.Kep., Ns., M. Kep selaku pembimbing 2 yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
8. Responden yang telah meluangkan waktunya dalam penelitian ini.
9. Istri, Anak, Orang Tua dan Saudaraku, yang selalu mengiringi langkahku dengan doa dan memberi semangat, harapan serta

dukungan, sehingga dapat menyelesaikan karya tulis dengan tepat waktu.

10. Teman-teman S1 Keperawatan yang telah membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini dan juga memberikan semangatnya.

Penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhirnya penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi bidang keperawatan.

Ponorogo, Juli 2024



Fajar Isnaini

NIM. 23632510

ABSTRAK
HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN IGD DENGAN
TINGKAT KECEMASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT AMAL SEHAT WONOGIRI
Oleh: Fajar Isnaini

Lama waktu tunggu di Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang berpotensi memengaruhi kondisi psikologis pasien, termasuk tingkat kecemasan. Ketidakpastian selama menunggu pelayanan di IGD dapat meningkatkan kecemasan pasien dan berdampak pada pengalaman mereka selama menerima perawatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara lama waktu tunggu di IGD dengan tingkat kecemasan pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* dengan sampel sebanyak 95 pasien IGD yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu salah satu jenis non-probability sampling. Instrumen pengukuran lama waktu tunggu dilakukan dengan pendekatan observasi, sedangkan tingkat kecemasan diukur menggunakan kuesioner *Zung Self-Rating Anxiety Scale*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 95 responden, sebagian besar (72 responden atau 84,6%) menyatakan waktu tunggu pelayanan IGD tergolong cepat, sedangkan sebagian kecil (23 responden atau 24,2%) menyatakan waktu tunggu lama. Sementara itu, hampir setengah responden (40 responden atau 42,1%) mengalami kecemasan tingkat ringan, sedangkan sebagian kecil responden (24 responden atau 25,3%) mengalami kecemasan tingkat sedang. Analisis statistik menggunakan *uji Chi-Square* menunjukkan hubungan yang signifikan antara lama waktu tunggu di IGD dengan tingkat kecemasan pasien, dengan nilai $p = 0,003$ ($p < 0,05$). Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa lama waktu tunggu di IGD memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kecemasan pasien. Rumah sakit disarankan untuk memberikan pelatihan kepada staf IGD mengenai manajemen kecemasan pasien dan menyediakan informasi yang jelas selama waktu tunggu untuk mengurangi ketidakpastian pasien. Selain itu, perawat disarankan meningkatkan kompetensi komunikasi terapeutik dan mengembangkan SOP khusus untuk menangani kecemasan pasien di IGD secara terstruktur.

Kata Kunci: Instalasi Gawat Darurat, Lama Waktu Tunggu, Tingkat Kecemasan

ABSTRACT
THE RELATIONSHIP BETWEEN EMERGENCY DEPARTMENT
WAITING TIME AND PATIENT ANXIETY LEVELS AT AMAL SEHAT
WONOGIRI HOSPITAL

By: Fajar Isnaini

Waiting time in the Emergency Department (ED) is a key indicator of service quality that can potentially impact patients' psychological conditions, including anxiety levels. Uncertainty during the waiting period in the ED may increase patient anxiety and influence their overall care experience. This study aims to analyze the relationship between ED waiting time and patient anxiety levels at Amal Sehat Wonogiri Hospital. This research employs a cross-sectional design with a sample of 95 ED patients selected using purposive sampling, a type of non-probability sampling. Waiting time was measured through direct observation, while anxiety levels were assessed using the Zung Self-Rating Anxiety Scale questionnaire. The results indicate that among the 95 respondents, the majority (72 respondents or 84.6%) perceived their ED waiting time as short, whereas a smaller proportion (23 respondents or 24.2%) reported a longer waiting time. Additionally, nearly half of the respondents (40 respondents or 42.1%) experienced mild anxiety, while a smaller group (24 respondents or 25.3%) experienced moderate anxiety. Statistical analysis using the Chi-Square test revealed a significant relationship between ED waiting time and patient anxiety levels, with a p-value of 0.003 ($p < 0.05$). In conclusion, ED waiting time has a significant relationship with patient anxiety levels. It is recommended that hospitals provide training for ED staff on patient anxiety management and offer clear information during waiting periods to reduce patient uncertainty. Additionally, nurses are encouraged to enhance their therapeutic communication skills and develop structured standard operating procedures (SOPs) to address patient anxiety in the ED.

Keywords: Emergency Department, Waiting Time, Anxiety Level

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	
Halaman Sampul Dalam	i
Surat Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Penetapan Panitia Penguji.....	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	vii
Abstract	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Daftar Singkatan.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Keaslian Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	12
2.1.1 Definisi Instalasi Gawat Darurat (IGD)	12
2.1.2 Klasifikasi Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	13
2.1.3 Jenis Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	13
2.1.4 Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD)	14
2.1.5 Tujuan Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	15

2.1.6	Kriteria Kegawatdaruratan	16
2.2	Konsep Lama Waktu Tunggu	16
2.2.1	Pengertian Waktu Tunggu.....	16
2.2.2	Standar Waktu Tunggu IGD	16
2.2.3	Faktor-faktor yang memperngaruhi Lama Waktu Tunggu IGD.....	17
2.3	Konsep Kecemasan.....	22
2.3.1	Definisi Kecemasan	22
2.3.2	Tanda gejala Kecemasan.....	23
2.3.3	Tingkat dan Jenis Kecemasan	24
2.3.4	Rentang Kecemasan	25
2.3.5	Faktor – Faktor Kecemasan	27
2.3.6	Alat Ukur Kecemasan	28
2.3.7	Kerangka Teori.....	10
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN		31
3.1	Kerangka Konseptual.....	31
3.2	Hipotesis Penelitian	32
BAB 4 METODE PENELITIAN.....		33
4.1	Desain Penelitian	33
4.2	Kerangka Operasional.....	34
4.3	Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Sampling.....	35
4.3.1	Populasi	35
4.3.2	Sampel dan Besar Sampel.....	35
4.3.3	Sampling	36
4.4	Variabel Penelitian.....	37
4.4.1	Variabel Independen	37
4.4.2	Variabel Dependen.....	37
4.5	Definisi Operasional	38
4.6	Instrumen Penelitian	39
4.7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
4.8	Lokasi dan Waktu Penelitian	42
4.8.1	Lokasi Penelitian.....	42

4.8.2 Waktu Penelitian	42
4.9 Prosedur Pengumpulan Data Dan Analisa Data	42
4.9.1 Prosedur Pengumpulan Data	42
4.9.2 Metode Pengolahan Dan Analisis Data.....	44
4.10 Etika Penelitian	52
4.11 Keterbatasan Penelitian.....	53
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Gambaran Lokasi	54
5.2 Hasil Penelitian	55
5.2.1 Data Umum	55
5.2.2 Data Khusus	59
5.3 Pembahasan.....	61
5.3.1 Lama Waktu Tunggu Perawat.....	61
5.3.2 Tingkat Kecemasan.....	63
5.3.3 Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan IGD dengan Tingkat Kecemasan Pasien	68
BAB 6 KESIMPULAN.....	72
6.1 Kesimpulan	72
6.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Jenis Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 856/Menkes/Sk/IX/2009 tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit.....	14
Tabel 2.2	Indikator Mutu Instalasi Gawat Darurat.....	15
Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Usia di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dari 21-31 Desember 2024.....	55
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dari 21-31 Desember 2024.....	56
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dari 21-31 Desember 2024	56
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pekerjaan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dari 21-31 Desember 2024.....	57
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Cara Pembiayaan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dari 21-31 Desember 2024.....	57
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Triase di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dari 21-31 Desember 2024	58
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi Responden Dukungan keluarga di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dari 21-31 Desember 2024.....	58
Tabel 5.8	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Lama Waktu Tunggu Pelayanan IGD di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dari 21-31 Desember 2024.....	59
Tabel 5.9	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kecemasan pasien pra operasi di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dari 21-31 Desember 2024.....	59
Tabel 5.10	<i>Hubungan</i> Lama Waktu Tunggu Pelayanan IGD dengan Tingkat Kecemasan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dari 21-31 Desember 2024.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rentang respon kecemasan menurut model adaptasi stress.....	25
Gambar 2.2	Kerangka konsep teori hubungan lama waktu tunggu pelayanan IGD dengan tingkat kecemasan pasien di RS Amal Sehat Wonogiri.....	29
Gambar 3.1	Kerangka konsep penelitian hubungan lama waktu tunggu pelayanan IGD dengan tingkat kecemasan pasien di RS Amal Sehat Wonogiri.....	31
Gambar 4.1	Kerangka Kerja Hubungan Lama waktu tunggu pelayanan IGD dengan tingkat kecemasan pasien di RS Amal Sehat Wonogiri.....	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Pengambilan Data Awal	81
Lampiran 2	Surat Jawaban Pengambilan Data Awal	82
Lampiran 3	Time Schedule Penelitian	83
Lampiran 4	Kisi – Kisi Kuesioner.....	84
Lampiran 5	Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	85
Lampiran 6	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	86
Lampiran 7	Instrumen Penelitian.....	87
Lampiran 8	Data Awal Responden.....	90
Lampiran 9	Tabulasi Hasil Observasi Lama Waktu Tunggu Pelayanan IGD ..	93
Lampiran 10	Coding Hasil Tabulasi Instrumen Penelitian.....	98
Lampiran 11	Hasil SPSS Distribusi Frekuensi Data Umum dan Khusus.....	103
Lampiran 12	Hasil SPSS Uji Analis Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan IGD dengan Tingkat Kecemasan Pasien.....	106
Lampiran 13	Hasil SPSS Tabulasi Silang Lama Waktu Tunggu Dengan Data Umum	107
Lampiran 14	Hasil Uji Etik Peneliti.....	109

DAFTAR SINGKATAN

ASEAN	: <i>Association of Southeast Asian Nations</i>
DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pelayanan
GABA	: <i>(Neurotransmitter Gama-Aminobutirat Acid)</i>
IGD	: Instalasi Gawat Daurat
Menkes	: Menteri Kesehatan
RI	: Republik Indonesia
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SAS/SRAS	: <i>Zung Self-Rating Anxiety Scale</i>
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
TAT	: <i>Turn Around Time (TAT)</i>

