

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN KECEMASAN  
PASIEN DI UGD PUSKESMAS DINOYO KOTA MALANG**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH :  
AFIFA RAMADANI ARYANTI  
2019610056**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG  
2023**

## RINGKASAN

*Response time* perawat memegang peran krusial dalam upaya penyelamatan pasien, menjadi landasan untuk menilai kualitas pelayanan keperawatan, serta berdampak signifikan pada tingkat kecemasan pasien. Keterlambatan penerimaan layanan kesehatan dapat menciptakan rasa takut dan kekhawatiran pada pasien terkait kondisinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara waktu reaksi pengasuhan dengan tingkat ketegangan pasien di Unit Krisis (IGD) Dinoyo Wellbeing Center Kota Malang. Konfigurasi eksplorasi menggunakan strategi cross-sectional. Populasinya adalah pasien IGD sebanyak 50 orang, dengan contoh all out sebanyak 47 pasien IGD Puskesmas Dinoyo Kota Malang yang diambil dengan metode pengujian tidak teratur yang disengaja. Variabel independen adalah response time, sedangkan variabel dependen adalah tingkat kecemasan pasien. Instrumen yang digunakan mencakup lembar observasi response time dan kuesioner *Hamilton Anxiety Rating Scale* (HARS). Investigasi informasi dilakukan dengan menggunakan uji chi-square. Hasil eksplorasi menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga medis di IGD Puskesmas Dinoyo Kota Malang memiliki waktu reaksi yang baik (70,2%), dan sebagian besar pasien di IGD tidak mengalami ketegangan derajat yang besar (63,8%). Eksplorasi ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat besar antara waktu reaksi pengasuhan dengan tingkat kegelisahan pasien di IGD Dinoyo Wellbeing Center Kota Malang ( $p = 0,000$ ; OR = 16,5). Implikasinya, perawat diharapkan terus meningkatkan response time melalui manajemen beban kerja dan pendekatan pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pasien.

***Kata Kunci : Kecemasan, Pasien UGD, Response Time.***

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Ketegangan pada pasien mencerminkan perasaan kejengkelan yang dalam, yang ditandai oleh sensasi ketakutan atau stres yang berlangsung secara berkelanjutan (Ardiyani dan Sutriningsih, 2022). Kejadian ketegangan pada pasien dapat dipicu oleh faktor cuaca, kondisi fisik, dan prosedur medis, karena pasien merespons terhadap faktor-faktor seperti iklim, lingkungan, kondisi kesehatan, kelelahan, perubahan rezeki, kekacauan, dan ketidakpuasan. Situasi-situasi ini dapat membuat pasien merasa tidak nyaman dan meningkatkan tingkat ketegangan mereka. Ketegangan juga dapat muncul ketika prosedur klinis tidak segera diselesaikan, yang dapat meningkatkan kekhawatiran terkait lambatnya respon petugas medis, dianggap sebagai potensi ancaman terhadap kesejahteraan pasien (Dadang, 2020).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Silitonga dan Anugrahwati (2021) menunjukkan adanya kecenderungan respon yang kurang menguntungkan sebanyak 30,0%, dengan waktu reaksi petugas medis dalam menangani kasus kritis berada pada tingkat yang dianggap lamban (>5 menit). Temuan yang dilaporkan oleh Sudarta, dkk (2020), mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien mengalami tingkat ketegangan sedang (97,4%), sementara Mardianingsih (2017) mencatat bahwa tingkat ketegangan pasien di pusat trauma berada pada rentang tingkat kegelisahan yang sedang (46,5%). Temuan lain oleh Ika Silvitasari,

Wahyuni (2019) menunjukkan tingkat kegelisahan pasien di pusat trauma Klinik Medis Soehadi Prijonegoro Sragen mencapai 69%.

Beberapa faktor yang turut menyumbang pada peningkatan frekuensi kecemasan pada pasien mencakup kondisi penyakit, informasi yang diterima, strategi menghadapi situasi sulit, kondisi iklim, dukungan keluarga, dan terapi klinis (Danu, dkk, 2022). Selain itu, waktu reaksi petugas medis dalam menangani pasien juga menjadi faktor yang berpotensi memicu tingkat kecemasan pada pasien (Harto, dkk. 2020). Respons time yang terlalu lama dari petugas medis terhadap pasien dapat meningkatkan tingkat kecemasan, yang selanjutnya dapat memicu perubahan perilaku, seperti mengurung diri dari lingkungan, kesulitan berkonsentrasi, masalah pola makan, respons emosional yang mendalam, dan kesulitan tidur (Jarnawi 2020).

Untuk mengatasi tantangan ketegangan pada pasien, kerjasama antara staf klinis, pasien, dan keluarga memegang peran penting. Salah satu aspek yang krusial adalah respons yang ditunjukkan oleh staf klinis, terutama respons time perawat dalam merawat pasien. Pentingnya respons petugas medis saat memberikan terapi kepada pasien menuntut kesesuaian dengan waktu yang telah ditetapkan, terutama dalam situasi darurat. Pentingnya hal ini ditekankan oleh Sinurat dkk. (2019), yang menyatakan bahwa kecepatan pasien menerima bantuan dapat memengaruhi waktu yang dibutuhkan untuk menerima layanan. Pelayanan keperawatan yang cepat dan sesuai dengan kondisi pasien dapat berkontribusi pada pengurangan tingkat ketegangan pasien (Ardiyani, 2018). Respons time yang tepat juga dapat memenuhi kebutuhan emosional pasien sehingga tingkat ketegangan pasien dapat diminimalkan (Alizera dkk, 2019).

Pada tanggal 28 Agustus 2023 telah dilakukan studi pendahuluan di IGD Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Ditemukan bahwa tujuh dari sepuluh pasien yang berpartisipasi mengatakan bahwa mereka dilayani dengan lambat oleh penyedia layanan kesehatan, sehingga menimbulkan kekhawatiran mengenai kesehatan mereka. Namun tidak sedikit pasien yang menyampaikan kepuasannya kepada pihak pelayanan di UGD Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Tiga pasien berbeda merasa mendapat bantuan cepat. Oleh karena itu, pertimbangan luar biasa harus diberikan untuk memelihara waktu reaksi sebagai bagian penting dalam mengawasi kegugupan pasien di pusat trauma. Dengan mempertimbangkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian “Hubungan *response time* perawat dengan kecemasan pasien di UGD Puskesmas Dinoyo Kota Malang”

## **1.2. Rumusan Masalah**

“Di UGD Puskesmas Dinoyo Kota Malang, adakah hubungan antara respon time perawat dengan kecemasan pasien?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan umum**

Menyadari hubungan antara waktu reaksi pengasuhan dengan ketegangan pasien di UGD Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

### **1.3.2 Tujuan khusus**

1. Identifikasi *response time* di Puskesmas UGD Dinoyo Kota Malang
2. Membedakan kegugupan pasien di IGD Dinoyo Wellbeing Center Kota Malang

3. Mengkaji hubungan antara *response time* pengasuhan dengan ketegangan pasien di IGD Dinoyo Wellbeing Center Kota Malang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Konsekuensi dari eksplorasi ini diyakini akan memberikan data dan informasi tentang waktu reaksi petugas medis terhadap kegugupan pasien

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Institusi Rumah Sakit

Dipercayai bahwa konsekuensi dari eksplorasi ini dapat memberikan dasar bagi klinik darurat untuk merancang proyek guna meningkatkan waktu reaksi pengasuhan, yang bertujuan untuk mengurangi tingkat kegugupan pasien.

2. Perawat

Melalui proses pengkajian, diharapkan perawat dapat lebih memahami hubungan antara waktu respon perawat dengan tingkat kecemasan pasien dengan bantuan temuan penelitian ini. Sehingga, diharapkan perawat dapat memberikan intervensi keperawatan yang sesuai dan tepat untuk mengatasi kecemasan yang dialami oleh pasien.

3. Responden

Melalui konsekuensi eksplorasi ini, diyakini bahwa responden akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara waktu reaksi pengasuhan dan tingkat ketidaknyamanan yang dialami pasien.

4. Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diyakini akan memberikan landasan bagi dokter spesialis yang

akan melanjutkan pemeriksaan serupa, sekaligus dipandang sebagai sumber data penting untuk membangun pemahaman mengenai ketegangan pasien di Unit Krisis (ruang gawat darurat)..

## DAFTAR PUSTAKA

- Alizera Z. F, Ali A.J dan Tayebah N.B. (2019). Comparison The Effect Of Trained And Untrained Family Presence On Their Anxiety During Invasive Procedures In A Emergency Department: A Randomized Controlled Trial. *Turkish Journal Of Emergency Medicine*
- American College of Emergency Physician, (2008). Definition of emergency medicine.: <http://www.acep.org/Clinical---Practice-Management/Definition-of-Emergency-Medicine>
- Anggraini & Febrianti, 2020. Response Time Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Dr. A. K .Gani Palembang. <http://conference.unsri.ac.id/index.php/SNK/article/view/1793>
- Anggraini, D., & Febrianti, A. (2020). Response time dengan tingkat kecemasan keluarga pasien di unit gawat darurat rumah sakit Dr. A. K .Gani Palembang. In *Proceeding Seminar Nasional Keperawatan*, 6(1), 202–206. <http://conference.unsri.ac.id/index.php/SNK/article/view/1793>
- Ardiyani & Sutriningsih. 2022. Tingkat Kecemasan Pasien Dan Keluarga Yang Rawat Inap Di RSPW Malang Selama Pandemi Covid-19. [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj7tdjlmuf9AhVpUGwGHdkRB7gQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Fjurnal.unsri.ac.id%2Findex.php%2Fcare%2Farticle%2Fdownload%2F3924%2Fpdf\\_1&usg=AOvVaw3gyIqBEIwVbIDfElzl8Qor](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj7tdjlmuf9AhVpUGwGHdkRB7gQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Fjurnal.unsri.ac.id%2Findex.php%2Fcare%2Farticle%2Fdownload%2F3924%2Fpdf_1&usg=AOvVaw3gyIqBEIwVbIDfElzl8Qor)
- Ardiyani, dkk. 2018. Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas Ii Nontrauma Di Igd Rsud Bangil Pasuruan. *Nursing News* Volume 3, Nomor 3, 2018.
- Ardiyani, VitaMaryah (2015) *Analisis Hubungan Peran Perawat Triage Dengan Waiting Time, Penentuan Prioritas Kegawatdaruratan dan Length Of Stay Pada Ruang Triage di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit dr Saiful Anwar Malang*. Magister thesis, Universitas Brawijaya.
- Ardiyani.V.M (2018). Analisis Peran Perawat Terhadap Ketepatan Penentuan Prioritas I, Ii Dan Iii Pada Ruang Triage Di Instalasi Gawat Darurat



Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar Malang.  
<http://journal.wima.ac.id/index.php/NERS/article/view/1757>

- Cahyanti, R., Wahyuni, L., & Hariyanto, A. (2020). Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Respon Time Di Instalasi Gawat Darurat. *Stikes Bina Sehat PPNI Mojokerto*, 1(1), 1–10.
- Hamilton M. The assessment of anxiety states by rating. *Br J Med Psychol* 1959; 32:50–55.
- Insan, M. K., Surya Airlangga, P., & Djuari, L. (2021). Effect of Employee Labor Expenses on the Response Time in Emergency Department of Sampang Hospital, Indonesia. *Majalah Biomorfologi*, 31(2), 57. <https://doi.org/10.20473/mbiom.v31i2.2021.57-65>
- Istizhada, A. E. N. (2019). Gambaran respon time dan lama triage di instalasi gawat darurat rumah sakit Baladhika Husada Jember. *Skripsi*, 1, 119.
- Khoiroh, U. (2015). Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di unit Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik. Gresik : Rumah Sakit Gresik. Diakses tanggal 18 juni 2017.
- Mardianingsih. (2017). Gambaran kecemasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Wates Kulon Progo. *Skripsi*. Yogyakarta: STIKES Jenderal Ahmad Yani
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis*, Edisi 3. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman skripsi, tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Permenkes., 2018, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, Departemen Kesehatan RI, Jakarta
- Putri, M.G., Sulistyawati, S.D., & Utami, R.D. (2017). Hubungan response time perawat dengan tingkat kecemasan keluarga pasien triase merah di RSUD Dr. Moewardi (SKRIPSI). Surakarta: Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Kusuma Husada.

- Rahman, I. Y., Studi, P., Keperawatan, S., Keperawatan, F., Bhakti, U., & Bandung, K. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Respon Time Perawat Pada Pelayanan Pasien Igd Berdasarkan Triase Ats 1 – 5 Di Rsud Kota Bandung.
- Rahman, I. Y., Studi, P., Keperawatan, S., Keperawatan, F., Bhakti, U., & Bandung, K. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Respon Time Perawat Pada Pelayanan Pasien Igd Berdasarkan Triase Ats 1 – 5 Di Rsud Kota Bandung.
- Ricardo, W., Castro, S., Souza, R. P. De, Medeiros, A. C., Pascasarjana, P., Produksi, T., Kesehatan, I., Penuh, P., Bedah, D., Penuh, P., & Bedah, D. (2018a). Wakturespons di layanan darurat. *Sistematis*. 33(12), 1110–1121.
- Silvitasari, I., & Wahyuni, W. (2019). Response time dengan tingkat kecemasan keluarga pasien di ruang IGD RSUD Soehadi Prijonegoro Sragen. *Gaster*, 17(2), 141. <https://doi.org/10.30787/gaster.v17i2.365>.
- Sinurat et al, 2019. Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Gawat Darurat. <https://jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/330>
- Sudarta, I.W., Sagala, A.J., Kristina, D.D., H Hartanti, D., Lero, E.E., Rindayu., & Permatasari, I.S. (2020). Gambaran kecemasan keluarga penunggu pasien di UGD RS Panti Rini Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta*, 8(2). 72-137. <https://doi.org/10.35913/jk/v8i2.184>
- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), pp.9-15.