

**PENGARUH PERAN MANAJER PELAYANAN PASIEN (MPP) DALAM
PENURUNAN TINGKAT KECEMASAN PADA PASIEN
PRE OPERASI *CITO* DI IGD RUMAH SAKIT
MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

SKRIPSI



SUMADYO

NIM: 1602012063P

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH
LAMONGAN
2017**

**PENGARUH PERAN MANAJER PELAYANAN PASIEN (MPP) DALAM
PENURUNAN TINGKAT KECEMASAN PADA PASIEN
PRE OPERASI *CITO* DI IGD RUMAH SAKIT
MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah
Lamongan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan**

OLEH :

**SUMADYO
NIM: 1602012063P**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH
LAMONGAN
2017**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : SUMADYO
NIM : 1602012063P
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 25 APRIL 1976
INSTITUSI : SEKOLAH TINGGI ILMU
KESEHATAN (STIKES)
MUHAMMADIYAH LAMONGAN

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : “ *Pengaruh Peran manajer pelayanan pasien (MPP) Dalam Penurunan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi Cito Di IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan*” adalah bukan skripsi orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Lamongan, April 2017

Yang menyatakan

SUMADYO
NIM: 1602012063p

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : SUMADYO
NIM : 1602012063P
JUDUL : PENGARUH PERAN MANAJER PELAYANAN PASIEN (MPP)
DALAM PENURUNAN TINGKAT KECEMASAN PADA PASIEN
PRE OPERASI *CITO* DI IGD RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH
LAMONGAN

Telah disetujui untuk diujikan dihadapkan Dewan Penguji Skripsi pada
tanggal 14 Mei 2017.

Pembimbing I

Pembimbing II

Virgianti Nur Farida, S.Kep., Ns., M.Kep
NIK.198309122006017

Farida Juanita, S.Kep., Ns., M.Kep
NIK.196310312009057

Mengetahui :

Drs. H. Budi Utomo, Amd. Kep., M.Kes
NBM. 936.665

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Sidang Skripsi
Di Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Lamongan

Tanggal : 14 Mei 2017

PANITIA PENGUJI

Tanda tangan

Ketua : Drs. H. Budi Utomo, Amd. Kep., M.Kes

Anggota : 1. Virgianti Nur Farida, S.Kep., Ns., M.Kep

2. Farida Juanita, S.Kep., Ns., M.Kep

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES)
Muhammadiyah Lamongan

Drs. H. Budi Utomo, Amd. Kep., M.Kes
NBM. 936.665

CURICULUM VITAE

Nama : Sumadyo

Tempat Tanggal Lahir : Lamongan, 25 April 1976

Alamat Rumah : Dsn. Mindahan, RT.04, RW.02, Gempol Manis,
Sambeng, Lamongan

Pekerjaan : Perawat

Riwayat Pendidikan :

1. TK Maduran Lulus Tahun 1983
2. SDN Maduran Lulus Tahun 1985
3. SMP Wakhid Hasyim Parengan Lulus Tahun 1991
4. SMAN Babat Lulus Tahun 1994
5. AKPER Kosgoro Mojokerto Lulus Tahun 1998
6. Prodi SI Keperawatan STIKES Muhammadiyah Lamongan mulai tahun 2012 sampai sekarang .

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Katakanlah "Ya Tuhanku Berilah Ampunan dan Berilah Rahmat, Dan Engkau
Adalah Pemberi Rahmat Yang Paling Baik"
(Q.S. Al-Mu'minun 118)*

Motto

"Dalam Hari Pasti Ada Kemungkinan, Dalam Hari Pasti Ada Kepastian"

Skripsi ini saya persembahkan :

♥ *Kedua orang tuaku Ibu dan Bapakku yang tercinta. Atas usaha serta jerih payah dan Do'anya yang tiada henti-hentinya diberikan kepadaku sehingga saya dapat mencapai cita-cita yang ku harapkan.*

♥ *Buat istri dan anak-anakku yang selalu memberikanku semangat, terima kasih atas do'a dan dukungannya.*

♥ *Buat Saudara-saudarku atas arahan dan motivasinya yang selalu diberikan kepada ku.*

♥ *Dan tidak lupa pula kepada teman-temanku Angkatan 2016 terima kasih atas dukungan bantuan dan motivasi yang telah diberikan kepada saya selama ini.*

Kalian semua merupakan bagian dalam hidupku...

ABSTRAK

Cito operasi merupakan keadaan yang memerlukan pembedahan secara cepat. Hal ini dimaksudkan untuk menyelamatkan nyawa seseorang atau mencegah keadaan yang jauh lebih buruk dari keadaan diderita. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi Pengaruh Peran *MPP* (Manajer pelayanan Pasien) dalam Penurunan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi *Cito* di IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

Desain penelitian menggunakan pre eksperimental dengan pendekatan pre post test design kontrol. Sampel dalam penelitian adalah pasien dengan pre operasi *cito* memenuhi criteria inklusi. Teknik pengambilan sampling adalah *simple random sampling* dengan jumlah responden adalah 20 orang. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Wilcoxon Signed Rank Test* dan teknik pengumpulan data dengan lembar kuesioner.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pada pasien yang mengalami pre operasi *cito* sebelum diberikan peran *MPP* (Manajer pelayanan Pasien) *Pre-Test* hampir sebagian pasien 9 orang (45%) mengalami tingkat kecemasan sedang sedangkan yang diberikan peran *MPP* (Manajer pelayanan Pasien) *Post-Test* sebagian pasien 10 orang (50%) mengalami tingkat kecemasan ringan. Maka berdasarkan perhitungan didapatkan hasil uji *Wilcoxon Signed Rank Test* dengan nilai $p=0,001$ ($p<0,05$) maka H_0 ditolak H_1 diterima berarti ada pengaruh yang signifikan tentang pemberian peran *MPP* (Manajer pelayanan Pasien) terhadap Penurunan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi *Cito*.

Dari hasil penelitian tersebut, peneliti memberikan saran kepada berbagai pihak yang berkaitan dengan keperawatan kegawatdaruratan untuk lebih mengoptimalkan pelaksanaan peran *MPP* (Manajer pelayanan Pasien) pada pasien dengan Pre Operasi *Cito*.

Kata Kunci : *Cito* operasi, tingkat kecemasan, peran *MPP* (Manajer pelayanan Pasien)

ABSTRACT

Cito operation is a condition that requires surgery quickly. It is intended to save lives or prevent the situation that much worse than the state suffered. The purpose of this study was to identify the role of the Effects of MPP (Patient services manager) in Decrease Anxiety Levels in Patients Pre Operation Cito in Lamongan Muhammadiyah Hospital emergency department.

Using pre-experimental research design with pre-post test design approach control. Samples were patients with preoperative cito meet the inclusion criteria. Sampling technique is simple random sampling with the number of respondents is 20 people. Analysis of the data in this study using a statistical test of Wilcoxon Signed Rank test and data collection techniques by questionnaire.

Results from this study is that those patients who had preoperative cito before being given the role of MPP (Patient services manager) Pre-Test almost half of the patients 9 (45%) experienced a moderate level of anxiety while given the role of MPP (Patient services manager) Post- Test some patients 10 (50%) experienced mild anxiety level. So based on the calculation of the results obtained Wilcoxon Signed Rank test with $p = 0.001$ ($p = <0.05$) H_0 rejected H_1 accepted meaning no significant effect on the provision of the role of MPP (Patient services manager) to Decrease Anxiety Levels in Patients Pre Operation Cito.

From the results of the study, researchers gave suggestions to the various parties associated with emergency nursing to optimize the execution of the role of MPP (Patient services manager) in patients with Operation Pre Cito.

Keywords: Cito operation, the anxiety level, the role of MPP (Patient services manager)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Peran manajer pelayanan pasien (MPP) Dalam Penurunan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi Cito Di IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan” sesuai waktu yang ditentukan.

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana keperawatan di Sekolah Tinggi ilmu Kesehatan Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak / Ibu :

1. Drs. H. Budi Utomo, Amd.Kep. M.Kes, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Lamongan.
2. Arifal Aris, S.Kep., Ns., M.Kes, selaku Kaprodi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Lamongan yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.
3. Virgianti Nur Farida, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.

4. Farida Juanita, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.
5. dr. Hj. Umi Aliyah., Mars, Selaku direktur rumah sakit muhammadiyah lamongan yang telah memperkenankan melakukan survey awal.
6. Seluruh responden yang telah bersedia memberikan informasi dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua serta keluarga saya tercinta yang telah memberikan dukungan baik berupa material maupun spiritual selama menempuh pendidikan di Stikes Muhammadiyah Lamongan.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materiil demi terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT, memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang di berikan. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun semangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga proposal ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, Januari 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>CURICULUM VITAE</i>	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRAC	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR SIMBOL	xviii
DAFTAR SINGKATAN	xix
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Pembedahan	7
2.1.1 Pengertian Pembedahan <i>Cito</i> Operasi	7
2.1.2 Perawatan Perioperatif	7
2.1.3 Indikasi Pembedahan	8
2.1.4 Klasifikasi Pembedahan	9
2.1.5 Persiapan Tindakan Operatif	10
2.2 Konsep Kecemasan	12

2.2.1 Pengertian Kecemasan.....	12
2.2.2 Tingkat Kecemasan.....	13
2.2.3 Faktor Penyebab Kecemasan.....	14
2.2.3.1 Faktor Predisposisi Kecemasan	14
2.2.3.1 Faktor Prepitasi Kecemasan	15
2.2.4 Cara Penilaian Tingkat Kecemasan	16
2.2.5 Skala Kecemasan <i>Dass</i>	17
2.2.6 Respon Klien Terhadap Kecemasan	21
2.2.7 Rentang Respond An Proses Adaptasi Terhadap Cemas...	22
2.3 Kecemasan Pre Operasi	23
2.4.1 Pengertian Kecemasan Pre Operasi	23
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kecemasan Preoperasi.....	23
2.4 Konsep MPP	24
2.2.1 Pengertian MPP	24
2.4.2 Ruang lingkup MPP.....	25
2.4.3 Kualifikasi MPP.....	29
2.4.4 Tata Laksana	30
2.5 Peran MPP	32
2.6 Kerangka Konsep.....	34
2.7 Hipotesis Penelitian	35
BAB 3 : METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	36
3.2 waktu dan tempat penelitian	37
3.3 Kerangka Kerja	38
3.4 Populasi dan Sampel.....	39
3.4.1. Populasi Penelitian.....	39
3.4.2. Sampel Penelitian	39
3.5 Variabel Penelitian.....	40
3.6 Definisi Operasional	41
3.7 Prosedur Pengumpulan Data	42
3.8 Etika Penelitian	46

3.8.1 <i>Informant Consent</i>	46
3.8.2 <i>Anonimity</i> Atau Tanpa Nama	46
3.8.3 <i>Confidentiality</i> Atau Kerahasiaan.....	46
3.8.4 <i>Right to Full Disclosure</i> atau Mendapatkan Jaminan Dari Perlakuan Yang Dilakukan.....	47
3.11.5 <i>Right in Fair Treatment</i> atau Mendapatkan Pengobatan Yang Adil.....	47
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil penelitian	48
4.1.1 Data Umum	48
4.1.2 Data Khusus	52
4.2 Pembahasan	54
4.2.1 Tingkat Kecemasan Sebelum dilakukan Peran <i>MPP</i> (Manajer Pelayanan Pasien) <i>Cito</i> di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan	54
4.2.2 Tingkat Kecemasan Sesudah dilakukan Peran <i>MPP</i> (Manajer Pelayanan Pasien) <i>Cito</i> di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan	56
4.2.3 Pengaruh <i>MPP</i> (Manajer pelayanan Pasien) terhadap penurunan tingkat kecemasan pada pasien Pre Operasi <i>Cito</i> sebelum dan sesudah dilakukan peran <i>MPP</i> (Manajer pelayanan Pasien) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah.....	59
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Daftar Pertanyaan <i>DASS</i> 17
Tabel 2.2	Pengukuran Tingkat Kecemasan..... 20
Table 4.1	Distribusi Frekuensi karakteristik pasien yang mengalami tingkat kecemasan pada pasien pre operasi berdasarkan jenis kelamin Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan bulan Maret 2017 50
Table 4.2	Distribusi Frekuensi karakteristik pasien yang mengalami tingkat kecemasan pada pasien pre operasi berdasarkan umur Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan bulan Maret 2017 50
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi karakteristik pasien yang mengalami tingkat kecemasan pada pasien pre operasi berdasarkan pendidikan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan bulan Maret 2017 50
Table 4.4	Distribusi Frekuensi karakteristik pasien yang mengalami tingkat kecemasan pada pasien pre operasi berdasarkan pekerjaan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan bulan Maret 2017 51
Tabel 4.5	Daftar frekuensi pasien yang mengalami Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi Cito Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sebelum dilakukan peran <i>MPP</i> (Manajer pelayanan Pasien) Bulan Maret 2017 52
Table 4.6	Daftar frekuensi pasien yang mengalami Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi Cito Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sesudah dilakukan peran <i>MPP</i> (Manajer pelayanan Pasien) Bulan Maret 2017 52
Table 4.7	Pengaruh <i>MPP</i> (Manajer pelayanan Pasien) terhadap penurunan tingkat kecemasan pada pasien Pre Operasi <i>Cito</i> sebelum dan sesudah dilakukan peran <i>MPP</i> (Manajer pelayanan Pasien) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Maret 2017 53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 kerangka konsep.....	37
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian Pengaruh Peran Manager Pelayanan Pasien terhadap Penurunan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi <i>Cito</i> Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan	41
Gambar 3.2 Definisi Operasional Pengaruh MPP dalam Penurunan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi <i>Cito</i> Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Penyusunan Skripsi.....	52
Lampiran 2	Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	53
Lampiran 3	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	54
Lampiran 4	Lembar Kuesioner.....	55
Lampiran 5	Lembar materi SAP	58
Lampiran 6	Surat izin survey awal.....	
Lampiran 7	Surat Ijin Penelitian	
Lampiran 8	Surat Balasan Penelitian	
Lampiran 9	Tabulasi Data Pengaruh Peran <i>MPP</i> (Manajer pelayanan Pasien) dalam Penurunan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi <i>Cito</i> di IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.....	
Lampiran 10	Hasil Analisa Data Pengaruh Peran <i>MPP</i> (Manajer pelayanan Pasien) dalam Penurunan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi <i>Cito</i> di IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan	
Lampiran 11	Lembar konsultasi.....	

DAFTAR SIMBOL

%	: persen
\leq	: kurang dari atau sama dengan
\geq	: lebih dari atau sama dengan
<	: kurang dari
>	: lebih dari
=	: sama dengan
-	: sampai
H1	: terdapat hubungan yang signifikan
Σ	: jumlah
P	: proporsi
X	: frekuensi yang memperoleh
N	: besar Sampel
N	: nilai yang didapat
Sp	: skor yang didapat
Sm	: skor tertinggi maksimum
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
DASS	: (<i>Depression Anxiety Stres Scale</i>)

DAFTAR SINGKATAN

STIKES	: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
TIA	: Transient Ischemic Attack
OHO	: Obat Hiperglikemic Oral
WHO	: World Health Organization
Dr	: Doktor
dr	: Dokter
Amd.Kep	: Ahli Madya Keperawatan
Ns	: Ners
S.Kep	: Sarjana Keperawatan
SE	: Sarjana Ekonomi
MM	: Magister Manajemen
M.Kep	: Magister Keperawatan
M.Kes	: Magister Kesehatan
NIM	: Nomor Induk Mahasiswa
STIKES	: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
MPP	: Manajer Pelayanan Pasien