

# Performance Hospital Service Against The Level Of Anxiety In Child

## Performance Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kecemasan Anak

Erni Nuryanti  
Suharto  
Endang Nurnaningsih

*Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Semarang  
Jl. Ahmad Yani Po Box 2 Blora  
E-mail: [erninuryanti@gmail.com](mailto:erninuryanti@gmail.com)*

### Abstract

Hospitalization in children is a crisis condition when children are sick and they need to be treated at hospital. Mostly, children who are hospitalized will experience anxiety. The services provided by nurses, doctor and laboratory personnel affect the level of anxiety in children. The method used in this research is survey with the use of questionnaire as a data collection tool. This research involves some children who are hospitalized in dr R Soetijono and Permata Hospital in Blora as the samples of this research which were taken with a total sampling method. Data analyzed with the Spearman Rho method. The result of the research study in dr R Soetijono Blora hospital shows a connection between the performance of nurses ( $p=0,006$ ) and the performance of doctors ( $p=0,008$ ). There is no connection between the level of anxiety and the performance of laboratory personnel ( $p=0,431$ ). The study in Permata Hospital Blora shows that there is a connection between performance nurses ( $0,391$ ) and performance doctors ( $0,019$ ). Moreover, there is no connection between the level of anxiety and the performance of laboratory personnel ( $p=0,258$ ).

*Key words: performance, service, anxiety*

### Abstrak

Perawatan anak di rumah sakit akan mengalami kecemasan. Pelayanan yang diberikan oleh perawat, dokter dan tenaga laboratorium sangat mempengaruhi tingkat kecemasan pada anak yang dirawat di Rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan rumah sakit terhadap tingkat kecemasan anak. Metode penelitian yang digunakan adalah survey dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Penelitian ini melibatkan anak yang dirawat di RSUD dr R Soetijono Blora dan Rumah sakit Permata Blora sebagai sampel yang diambil dengan teknik *total sampling*. Data dianalisa dengan *Spearman Rho*. Hasil penelitian studi di RSUD dr R Soetijono Blora menunjukkan terdapat hubungan antara performance perawat ( $p=0,006$ ) dan performance dokter ( $0,008$ ). Tidak terdapat hubungan performance tenaga laboratorium ( $p=0,431$ ). Studi di Rumah Sakit Permata Blora menunjukkan terdapat hubungan antara performance perawat ( $p=0,391$ ) dan performance dokter ( $0,019$ ). Tidak terdapat hubungan performance tenaga laboratorium ( $p=0,258$ ).

*Kata kunci: performance, pelayanan, kecemasan*

## 1. Pendahuluan

Perawatan anak di rumah sakit adalah suatu keadaan krisis pada

anak, saat anak sakit dan dirawat di rumah sakit. Keadaan ini terjadi karena anak berusaha untuk beradaptasi dengan lingkungan asing dan baru yaitu rumah sakit, sehingga kondisi tersebut menjadi faktor stressor bagi anak baik terhadap anak maupun orang tua dan keluarga (Wong, 2000).

Hospitalisasi pada anak merupakan suatu proses karena alasan berencana atau darurat yang mengharuskan anak untuk tinggal di rumah sakit untuk menjalani terapi dan perawatan. Meskipun demikian dirawat di rumah sakit tetap merupakan masalah besar dan menimbulkan ketakutan, cemas, bagi anak (Supartini, 2004). Hospitalisasi juga dapat diartikan adanya beberapa perubahan psikis yang dapat menjadi sebab anak dirawat di rumah sakit (Stevens, 1999).

Reaksi anak di rumah sakit dan dirawat di rumah sakit berbeda-beda tergantung pada perkembangan usia, support system, ketrampilan coping dalam menangani stress, serta pengalaman sakit dan dirawat di rumah sakit. Pada anak usia prasekolah, termasuk usia toddler biasanya mengalami kecemasan perpisahan.

Sumber stres yang utama pada anak adalah perpisahan, tambahan pula reaksi stres ini dikaitkan dengan pembatasan fisik, terganggunya kegiatan rutin dan ketergantungan.

Anak yang dirawat di Rumah sakit akan berhubungan dengan perawat, dokter, bidan, tenaga laboratorium, tenaga gizi, tenaga radiologi dan tenaga administrasi. Tenaga kesehatan yang sering berhubungan setiap hari dengan anak yang di rawat di Rumah Sakit yaitu perawat, dokter dan tenaga laboratorium. Performance perawat, dokter dan tenaga laboratorium sangat berpengaruh besar terhadap

tingkat kecemasan pada anak yang di rawat di Rumah sakit.

## 2. Metode

Penelitian ini termasuk dalam *explanatory research* dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data dengan pendekatan yang digunakan adalah *cross sectional*. Subjek dalam penelitian ini anak yang di rawat di RSUD dr R Soetijono Blora dan Rumah Sakit Permata Blora yang belum dinyatakan sembuh. Teknik sampling dengan total sampling yaitu semua responden yang ada pada saat survey dilakukan di RSUD dr R Soetijono Blora dan Rumah sakit Permata Blora.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### a. Gambaran Anak di Rumah

#### *Sakit dr R Soetijono Blora*

Anak yang di rawat di ruang anak RSUD dr R Soetijono Blora sebagian besar berumur 7 tahun (26,7 %). Hal ini sesuai dengan teori perkembangan anak pada usia 7 tahun anak mulai mengenal lingkungan, anak senang bermain di luar rumah. Dengan usia 7 tahun dimana tingkat ketahanan tubuh belum berfungsi secara optimal maka anak akan mudah terkena penyakit. Dilihat dari jenis kelamin responden anak yang dirawat di ruang anak RSUD dr R Soetijono Blora sebagian besar berjenis kelamin perempuan (53,3 %).

Performance perawat yang ada di ruang anak RSUD dr R Soetijono Blora sebagian besar performance perawat ramah (70 %). Hal ini sesuai dengan tuntutan Rumah Sakit semua tenaga pelayanan Rumah Sakit diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumennya. Sedangkan performance dokter yang ada di ruang anak RSUD dr R Soetijono Blora

sebagian besar performance dokter tidak ramah (70 %). Hal ini disebabkan karena waktu untuk berinteraksi antara dokter dan pasien yang pendek. Sehingga antara dokter dan pasien tidak terjalin hubungan atau komunikasi yang baik. Performance tenaga laboratorium yang ada di ruang anak RSUD dr R Soetijono Blora performance tenaga laboratorium sebagian besar ramah (53,3%).

Tingkat kecemasan anak yang dirawat di ruang anak RSUD dr R Soetijono Blora sebagian besar anak mengalami tingkat kecemasan berat (80 %). Sesuai dengan konsep hospitalisasi, pada anak yang baru pertama kali dirawat di Rumah sakit atau berada pada suatu tempat yang asing bagi anak maka anak akan menjadi cemas.

#### *b. Gambaran Anak di Rumah Sakit Permata Blora*

Responden anak yang di rawat di ruang anak Rumah Sakit Permata Blora sebagian besar berumur 7 tahun (30 %). Hal ini sesuai dengan teori perkembangan anak pada usia 7 tahun anak mulai mengenal lingkungan, anak senang bermain di luar rumah. Dengan usia 7 tahun dimana tingkat ketahanan tubuh belum berfungsi secara optimal maka anak akan mudah terkena penyakit.

Dilihat dari jenis kelamin responden anak yang dirawat di ruang anak Rumah Sakit Permata Blora sebagian besar berjenis kelamin laki-laki (53,3 %).

Performance perawat yang ada di ruang anak Rumah Sakit Permata Blora sebagian besar performance perawat ramah (63,3 %). Hal ini sesuai dengan visi misi yang ada di Rumah Sakit Permata Blora adalah memberikan pelayanan kesehatan profesional, bermutu dan terjangkau. Dengan visi misi tersebut perawat

akan memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien.

Performance dokter yang ada di ruang anak Rumah Sakit Permata Blora sama antara performance dokter ramah (50 %) dan performance dokter tidak ramah (50 %). Hal ini sesuai dengan visi misi Rumah Sakit Permata Blora adalah memberikan pelayanan kesehatan yang profesional. Adanya tuntutan untuk memberikan pelayanan kesehatan secara profesional yang salah satunya adalah dokter, Rumah Sakit akan memberikan kompensasi pembayaran tenaganya yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan Rumah Sakit Negeri. Dengan adanya itu maka perilaku dokter dengan pasien akan memberikan pelayanan kesehatan yang profesional.

Performance tenaga laboratorium yang ada di ruang anak Rumah Sakit Permata Blora performance tenaga laboratorium sebagian besar tidak ramah (73,3 %). Dilihat dari tingkat kecemasan anak yang dirawat di ruang anak Rumah Sakit Permata Blora sebagian besar anak mengalami tingkat kecemasan panik (66.6 %). Hal ini sesuai dengan reaksi anak terhadap sakit dan hospitalisasi dimana dipengaruhi oleh tingkat perkembangan anak, pengalaman sebelumnya, support keluarga, koping dan berat ringannya penyakit.

#### *c. Hubungan performance perawat dengan tingkat kecemasan anak di RSUD dr R Soetijono Blora*

Persentase tingkat kecemasan berat 85,7 % lebih besar dari yang tingkat kecemasan sedang 14,3 % dan tingkat kecemasan panik 0 % pada performance perawat yang ramah. Pada persentase tingkat kecemasan berat 66,7 % lebih besar yang tingkat kecemasan panik 33,3 % dan tingkat

kecemasan sedang 0 % pada performance perawat yang tidak ramah.

Hasil uji analisis hubungan dengan uji *Spearman' rho* diperoleh hasil bahwa  $p = 0,006$  yang berarti  $p < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau ada hubungan yang signifikan antara performance perawat dengan tingkat kecemasan anak yang dirawat di ruang anak di Rumah Sakit dr R Soetijono Blora.

d. *Hubungan performance dokter dengan tingkat kecemasan anak di RSUD dr R Soetijono Blora*

Persentase tingkat kecemasan berat 85 % lebih besar dari yang tingkat kecemasan sedang 15 % dan tingkat kecemasan panik 0 % pada performance dokter yang ramah. Pada persentase tingkat kecemasan berat 70 % lebih besar yang tingkat kecemasan panik 30 % dan tingkat kecemasan sedang 0 % pada performance dokter yang tidak ramah.

e. *Hubungan performance tenaga laboratorium dengan tingkat kecemasan anak di RSUD dr R Soetijono Blora*

Persentase tingkat kecemasan berat 81,3 % lebih besar dari yang tingkat kecemasan sedang 12,5 % dan tingkat kecemasan panik 6,3 % pada performance tenaga laboratorium yang ramah. Pada persentase tingkat kecemasan berat 78,6 % lebih besar yang tingkat kecemasan panik 14,3 % dan tingkat kecemasan sedang 7,1 % pada performance tenaga laboratorium yang tidak ramah.

Hasil uji analisis hubungan dengan uji *Spearman' rho* diperoleh hasil bahwa  $p = 0,431$  yang berarti  $p > 0,05$  maka  $H_0$  tidak ditolak atau tidak ada hubungan yang signifikan antara performance tenaga laboratorium dengan tingkat kecemasan anak yang

dirawat di ruang anak di Rumah Sakit dr R Soetijono Blora.

f. *Hubungan performance perawat dengan tingkat kecemasan anak di Rumah Sakit Permata Blora*

Persentase tingkat kecemasan panik 52,6 % lebih besar dari yang tingkat kecemasan berat 47,4 % dan tingkat kecemasan sedang 0 % pada performance perawat yang ramah. Pada persentase tingkat kecemasan panik 90,7 % lebih besar dari yang tingkat kecemasan berat 9,1 % dan tingkat kecemasan sedang 0 % pada performance perawat yang tidak ramah.

Hasil uji analisis hubungan dengan uji *Spearman' rho* diperoleh hasil bahwa  $p = 0,032$  yang berarti  $p < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau ada hubungan yang signifikan antara performance perawat dengan tingkat kecemasan anak yang dirawat di ruang anak di Rumah Sakit Permata Blora.

g. *Hubungan performance dokter dengan tingkat kecemasan anak di Rumah Sakit Permata Blora*

Persentase tingkat kecemasan berat 53,3 % lebih besar dari yang tingkat kecemasan panik 46,7 % dan tingkat kecemasan sedang 0 % pada performance dokter yang ramah. Pada persentase tingkat kecemasan panik 86,7 % lebih besar dari yang tingkat kecemasan berat 13,3 % dan tingkat kecemasan sedang 0 % pada performance dokter yang tidak ramah.

Hasil uji analisis hubungan dengan uji *Spearman' rho* diperoleh hasil bahwa  $p = 0,019$  yang berarti  $p < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau ada hubungan yang signifikan antara performance dokter dengan tingkat kecemasan anak yang dirawat di ruang anak di Rumah Sakit Permata Blora. Kekuatan hubungan antara performance perawat dengan tingkat

kecemasan anak cukup kuat karena koefisien Spearman' rho 0,424.

*h. Hubungan performance tenaga laboratorium dengan tingkat kecemasan anak di Rumah Sakit Permata Blora*

Persentase tingkat kecemasan berat 53,3 % lebih besar dari yang tingkat kecemasan panik 46,7 % dan tingkat kecemasan sedang 0 % pada performance tenaga laboratorium yang ramah. Pada persentase tingkat kecemasan panik 86,7 % lebih besar dari yang tingkat kecemasan berat 13,3 % dan tingkat kecemasan sedang 0 % pada performance tenaga laboratorium yang tidak ramah.

Hasil uji analisis hubungan dengan uji Spearman' rho diperoleh hasil bahwa  $p = 0,258$  yang berarti  $p > 0,05$  maka  $H_0$  tidak ditolak atau tidak ada hubungan yang signifikan antara performance tenaga laboratorium dengan tingkat kecemasan anak yang dirawat di ruang anak di Rumah Sakit Permata Blora. Kekuatan hubungan antara performance tenaga laboratorium dengan tingkat kecemasan anak sangat lemah karena koefisien Spearman' rho 0,213.

#### 4. Simpulan dan Saran

Terdapat hubungan yang cukup kuat antara performance perawat dengan kecemasan anak baik di ruang anak RSUD dr R Soetijono dan Rumah Sakit Permata Blora. Demikian juga ada hubungan yang cukup kuat antara performance dokter dengan kecemasan anak di kedua Rumah Sakit Blora tersebut.

#### 5. Ucapan Terimakasih

Ucapan terimakasih disampaikan atas kesempatan yang diberikan untuk mendapatkan Dana Risbinakes DIPA Poltekkes Kemenkes Semarang sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

#### 6. Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Revisi V. Rineka Cipta. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2003. *Pengantar Ilmu Pendidikan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Andi Offset. Jogjakarta.
- Suryanah, Dra. 1996. *Keperawatan Anak*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta
- Stuart and sundenn. 1998. *Buku saku keperawatan jiwa*. Alih bahasa Achir Yani S. Hamid. Cetakan I. Penerbit buku kedokteran EGC. Jakarta
- Sugiyono. 1997. *Statistik Untuk penelitian*. Cetakan I. Alfabeta. Bandung
- Suharsiwi Arikunto, Dr. 1991. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Whally and wong. 1997. *Essential Of Pediatric Nursing*. St. Louis Mosby
- Whally and wong. 1996. *Clinical Manual of Pediatric Nursing*. Philadelphia. Mosby
- Whally, LF. & Wong, DL. *Nursing Care of Infant and Children*. Fourt edition St. Louis Mosby year Book.