

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DENGAN KECEMASAN PASIEN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH BALI MANDARA
PROVINSI BALI**



NI KADEK MEGA YANTI

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2026**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DENGAN KECEMASAN PASIEN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH BALI MANDARA
PROVINSI BALI**

Skripsi

Diajukan Oleh :

**NI KADEK MEGA YANTI
NIM. C2125021**

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KECEMASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALI MANDARA PROVINSI BALI

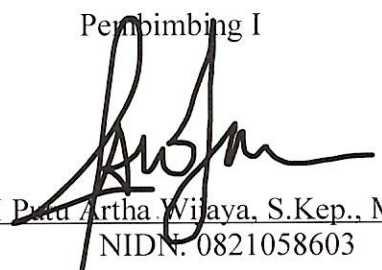
Diajukan Oleh :

NI,KADEK MEGA YANTI
NIM. C2125021

Mangupura, 24 Juni 2026

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

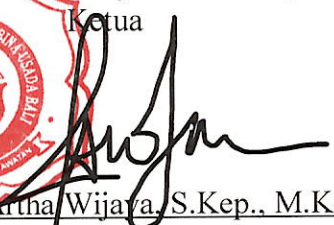
Pembimbing I


Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep.
NIDN. 0821058603

Pembimbing II


Dr. Ns. Putu Wira Kusuma Putra, S.Kep., M.Kep.
NIDN. 0807068702

Mengetahui
Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan
Ketua



Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep.
NIDN. 0821058603

HALAMAN PENGESAHAN

**SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN
DISAHKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI PROGRAM
STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN SEKOLAH
TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI**

Tanggal : 10 Juli 2026

Yang terdiri dari:

Ketua Penguji



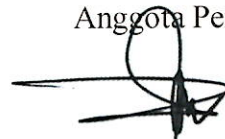
Ns. Claudia Wuri Pihandini, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0812018901

Sekretaris Penguji



Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep.
NIDN. 0821058603

Anggota Penguji



Dr. Ns. Putu Wira Kusuma Putra, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0807068702

Mengetahui

Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan
Ketua



Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep.
NIDN. 0821058603

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Kadek Mega Yanti
NIM : C2125021
Jurusan : S1 Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kecemasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis benar – benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan bahwa tugas ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mangupura, Juni 2026



Ni Kadek Mega Yanti

**SEKOLAH TINGGI ILMU KEPERAWATAN
BINA USADA BALI PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN**

Skripsi, Juni 2026

Ni Kadek Mega Yanti

Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kecemasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali

(xiv + 78 halaman + 5 Tabel + 2 Gambar + 14 Lampiran)

ABSTRAK

Kecemasan merupakan masalah psikologis yang sering dialami pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) akibat kondisi kegawatan dan ketidakpastian yang dihadapi. Salah satu faktor yang memengaruhi kecemasan pasien adalah komunikasi interpersonal perawat. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kecemasan selama menjalani perawatan di IGD. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dengan kecemasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali. Penelitian ini menggunakan metode analisis korelasi dengan rancangan *cross-sectional*. Penelitian ini melibatkan 190 sampel yang dipilih dengan teknik sampel *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, analisis data terdiri dari analisis univariat dan bivariat menggunakan uji *Rank Spearman*.

Hasil penelitian ini menunjukkan sebanyak 89 responden (46,8%) menilai komunikasi interpersonal perawat dalam kategori baik dan paling banyak yaitu 111 responden (58,4%) kecemasan pasien ringan. Hasil uji *Rank Spearman* didapatkan $p\text{ value} = 0,001(<0,05)$ menunjukkan ada komunikasi interpersonal perawat dengan kecemasan pasien, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal perawat berhubungan signifikan dengan kecemasan pasien. Disarankan kepada rumah sakit untuk mengembangkan Standar Operasional Prosedur (SPO) tentang komunikasi interpersonal sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas penerapan komunikasi interpersonal oleh perawat.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Kecemasan, Instalasi Gawat Darurat
Sumber Pustaka : 35 (2020-2025)

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA USADA BALI
BACHELOR'S DEGREE OF NURSING PROGRAM

Undergraduate thesis, June 2026

Ni Kadek Mega Yanti

**The Correlation Between Interpersonal Communication and Patient Anxiety
in the Emergency Department of Bali Mandara Regional General Hospital,
Bali Province**

(xiv + 78 pages + 5 tables + 2 figures + 14 appendices)

ABSTRACT

Anxiety is one of the most common psychological responses experienced by patients admitted to the Emergency Department (ED) due to the urgency of their medical condition and the uncertainty surrounding diagnosis and treatment. Effective interpersonal communication by nurses plays a crucial role in establishing trust, providing emotional support, and enhancing patients' sense of safety, thereby potentially reducing anxiety during emergency care. This study aimed to examine the relationship between nurses' interpersonal communication and patient anxiety in the Emergency Department of Bali Mandara Regional General Hospital, Bali Province.

This study employed a quantitative correlational design using a cross-sectional approach. A total of 190 patients were recruited through purposive sampling. Data were collected using structured questionnaires to assess nurses' interpersonal communication and patients' anxiety levels. Data analysis included descriptive (univariate) statistics and inferential (bivariate) analysis using Spearman's Rank correlation test.

The results showed that 89 respondents (46.8%) perceived nurses' interpersonal communication as good, while the majority of respondents (111; 58.4%) experienced mild anxiety. The Spearman's Rank correlation test demonstrated a statistically significant relationship between nurses' interpersonal communication and patient anxiety ($p = 0.001$; $p < 0.05$). These findings indicate that better interpersonal communication by nurses is associated with lower levels of patient anxiety in the emergency department.

In conclusion, nurses' interpersonal communication is significantly associated with patient anxiety in the Emergency Department. It is recommended that hospitals develop and implement Standard Operating Procedures (SOPs) for interpersonal communication to ensure that nurses consistently apply effective communication skills thereby improving the quality of nursing care.

Keywords: interpersonal communication, anxiety, emergency department

References: 35 (2020–2025)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkah dan karunia-NYA yang telah diberikan pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kecemasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali" tepat pada waktunya.

Penulis dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapat bantuan dari beberapa pihak, oleh karena itu, pada kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir I Putu Santika, MM., selaku Ketua Stikes Bina Usada.
2. Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep.M.Kep. selaku Ka. Prodi Sarjana Keperawatan sekaligus pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini
3. Dr. Ns. Putu Wira Kusuma Putra, S.Kep., M.Kep., selaku pembimbing II yang telah banyak membantu penulisan dalam penyusunan skripsi ini
4. Seluruh Dosen dan Staf STIKES Bina Usada Bali.
5. Rekan-rekan mahasiswa prodi S1 Keperawatan STIKES Bina Usada Bali yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima segala kritik dan saran

yang bersifat membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan bagi penulis khususnya dari para pembaca umum.

Mangupura, Juni 2026

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Komunikasi Interpersonal.....	9
B. Konsep Kecemasan	16
C. Kajian Empiris	28
D. Kerangka Teori	29

BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL

A. Kerangka Konsep	30
--------------------------	----

B. Hipotesis	31
C. Definisi	32

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	33
B. Populasi dan Dampel Penelitian	33
C. Tempt Penelitian	36
D. Waktu Penelitian	36
E. Etika Penelitian	36
F. Alat Pengumpulan Data	39
G. Prosedur Pengumpulan Data.....	42
H. Pengolahan Data	44
I. Analisa Data	46

BAB V HASIL PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	49
B. Karakateristik Responden	50
C. Hasil Analisis Univariat	51
D. Hasil Analisis Bivariat	52

BAB VI PEMBAHASAN

A. Mengidentifikasi Karakteristik Karakteristik Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali	54
B. Mengidentifikasi Komunikasi Interpersonal Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali	61
C. Mengidentifikasi Kecemasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali.....	64
D. Menganalisis Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kecemasan Pasien	68
E. Keterbatasan Penelitian.....	72
F. Implikasi Penelitian	72

BAB VII SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	75
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional	32
Tabel 5.1 Karakteristik Responden di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali Tahun 2026.	50
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Komunikasi Interpersonal di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali Tahun 2026.....	51
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Kecemasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali Tahun 2026	51
Tabel 5.4 Hasil Analisis Hubungan Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kecemasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali Tahun 2026.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	29
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Jadwal Pelaksanaan Penelitian
- Lampiran 2: Surat Studi Pendahuluan
- Lampiran 3: Surat Balasan Studi Pendahuluan
- Lampiran 4: Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 5: Surat Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 6: Instrumen Penelitian
- Lampiran 7: Tabulasi Data
- Lampiran 8: Hasil Analisis
- Lampiran 9: Surat Permohonan Uji Etik
- Lampiran 10: Hasil Uji Etik
- Lampiran 11: Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 12: Surat Persetujuan Penelitian
- Lampiran 13: Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 14: Form Bimbingan Skripsi

DAFTAR PUSTAKA

- Akkuputtan, D. (2023). Strategies to Manage Patients With Dental Anxiety and Dental Phobia. Literature Review, Clinical, Cosmetic and Invistigational Dentistry, 8, pp, 35-50
- Amiman, P. S., Katuuk, M., & Malara, R. (2022). Gambaran tingkat Kecemasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Bhayangkara. *e-Journal Keperawatan (e-Kp)*, 7(2).
- Arikunto, S. (2022). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT Rineka.
- Ariesta, I. (2023). Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia Vol. 4, No. 1*
- DeVito, J. A. (2021). *The Interpersonal Communication Book* (15th ed.). Pearson.
- Effendy, O, U. (2021). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Fleischer, S., Berg, A., Zimmermann, M., Wüste, K., & Behrens, J. (2022). Nurse–Patient Interaction And Communication: A systematic literature review. *Journal of Public Health*, 27(1).
- Ginting, S. (2023). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Skor Ansietas Pada Pasien Pre Operasi di Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara. *Journal of Medical Science Vol.18 No. 1*
- Hawari, D. (2022). *Manajemen Cemas dan Depresi*. Jakarta: Balai Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia
- Hidayat, A. (2022). *Metode Penelitian Keperawatan dan Tehnik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Huzaifah, Z., Iswara, W. (2023). Hubungan Komunikasi Efektif Terhadap Kecemasan Pasien Dengan Pemasangan Kateter di IGD. *Journal of Nursing Invention*, 4(1).
- Jamiyanti, A. (2022). Tingkat kecemasan Pada Pasien *Pre Operasi* Berdasarkan Karakteristik di Rumah Sakit Al-Islam Bandung. *Jurnal Kesehatan Vol 2 No 4*.

- Lainsamputty, F., Wuisang, M. (2022). Hubungan Antara Kecemasan Dan Karakteristik Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit di Sulawesi Tengah. *Journal of Islamic Medicine*, 6(1).
- Mariska, R. F., Hutagalung, B. S. P. (2024). Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Sebelum Tindakan Pencabutan Gigi di RSGM FK UNSRAT. *PHARMACON: Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT*, 5(4).
- Mirnawati, A. (2022). Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Vol 2 No. 1*
- McCarthy, S., O'Rourke, N., & O'Connor, P. (2022). Anxiety levels Of Patients Attending Emergency Departments. *International Emergency Nursing*, 45 (1).
- Muhammad, A. (2021). *Komunikasi Interpersonal*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mulyana, D. (2022). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Notoatmodjo. (2020). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmojo. (2020). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2020). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 2*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I. (2020). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Prayitno. (2022). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi offset.
- Rakhmat, J. (2021). *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Riskianti, I., Leftungun, M. S. (2025). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RS Bhayangkara Makassar. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 24(2)
- Roche, M., Diers, D. (2022). Measuring Patient Anxiety In Emergency Departments. *Journal of Emergency Nursing*, 44(4).
- Sari, N. P., Wahyuni, S., Lestari, R. (2022). Tingkat Kecemasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 8(1).

- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Stuart, G.W. (2023) *Principles and Practice of Psychiatric Nursing*. 11th ed. St. Louis: Elsevier
- Transyah, C. H. (2023). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interne RSUD dr. Rasidin Padang. *Jurnal Endurance Volume 3 Nomer 1*
- Videbeck, S.E. (2022). *Buku Ajar Keperawatan Jiwa*. Jakarta : EGC.
- Wahyuni, E.K. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi di RSUD Bengkalis. *Jurnal Ners, 12(1)*
- Widianti, M. (2022). Hubungan antara Depresi, Cemas Pasien Gagal Ginjal Terminal. *Jurnal Wacana Kesehatan Volume 5, Nomor 1*
- Widiastuti, N. L. P., Suardana, I. K., & Astuti, N. K. A. (2022). Gambaran Kecemasan Pasien di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Di Bali. *Jurnal Keperawatan Jiwa, 10(3)*.
- Yusuf, K. (2021). *Buku Ajar Keperawatan Kesehatan Jiwa*. Jakarta : Salemba Medika