

**SKRIPSI**

**GAMBARAN TINGKAT *OVERCROWDING* UNIT GAWAT DARURAT  
(UGD) DI RUMAH SAKIT SWASTA 'S' SURABAYA**



**OLEH :**

**YONIDA DWI IMAWATI**

**NIM : 202302047**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KATOLIK  
ST.VINCENTIUS A PAULO SURABAYA**

**2025**

**GAMBARAN TINGKAT *OVERCROWDING* UNIT GAWAT  
DARURAT (UGD) DI RUMAH SAKIT SWASTA 'S' SURABAYA**



**OLEH :**

**YONIDA DWI IMAWATI**

**NIM : 202302047**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KATOLIK  
ST.VINCENTIUS A PAULO SURABAYA**

**2025**

**HALAMAN PERSYARATAN GELAR**

**GAMBARAN TINGKAT *OVERCROWDING* UNIT GAWAT DARURAT  
(UGD) DI RUMAH SAKIT SWASTA 'S' SURABAYA**

**SKRIPSI**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)  
Dalam Program Studi Ilmu Keperawatan

**YONIDA DWI IMAWATI**

**202302047**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KATOLIK  
ST.VINCENTIUS A PAULO SURABAYA**

**2025**

## HALAMAN PERSYARATAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan

Nama : Yonida Dwi Imawati

Program Studi : Ilmu Keperawatan

NIM : 202302047

Tempat Tanggal Lahir: Tuban, 25 Oktober 1983

Alamat : Jalan Sunan Kalijogo Gang.Mangga No.38 Tuban

Dengan ini menyatakan bahwa :

“Gambaran Tingkat *Overcrowding* Unit Gawat Darurat (UGD) Di Rumah Sakit Swasta S Surabaya”

Adalah hasil pekerjaan saya pribadi, ide, pendapat, atau materi-materi dari sumber lain telah dikutip sesuai dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Keperawatan yang nanti saya dapatkan.

Surabaya, 13 Januari 2025



Yonida Dwi Imawati  
202302047

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA**

**TANGGAL 13 JANUARI 2025**

Oleh :

Pembimbing 2



Irine Yunila Prastyawati, M.Kep.,Ns

Pembimbing 1



Ni Nyoman Wahyu Lestarina, M.Kep.,Ns

Mengetahui,

Sekolah Tinggi Ilmu Keperawatan  
St. Vincentius A Paulo



Arief Widya Prasetya, M.Kep.,Ns  
Ketua

Ketua Program Studi  
Ilmu Keperawatan



Ni Luh Agustini Purnama, M.Kep.,Ns

## HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Yonida Dwi Imawati  
NIM : 202302047  
Program Studi : Ilmu Keperawatan  
Judul : Gambaran Tingkat *Overcrowding* Unit Gawat Darurat  
(UGD) Di Rumah Sakit Swasta 'S' Surabaya




Skripsi ini telah diuji dan dinilai

Oleh Panitia Penguji Pada Program Studi Ilmu Keperawatan

STIKES Katolik St.Vincentius A Paulo Surabaya

Pada 13 Januari 2025

Panitia Penguji,

1. Ketua Penguji : Cicilia Wahyu Djajanti,S.Kep.,M.Kes.,Ns (  )
2. Anggota Penguji 1: Ni Nyoman Wahyu Lestarina,M.Kep.,Ns (  )
3. Anggota Penguji 2 : Irine Yunila Prastyawati,M.,Kep.,Ns (  )

## **MOTTO**

**Allah yang telah membawamu ke titik saat ini,  
Allah juga yang akan memberimu kekuatan untuk  
melaluinya hingga akhir**

**“ Sesungguhnya setelah kesukaran akan ada kemudahan,  
maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan),  
tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan  
hanya kepada Tuhan-Mu lah engkau berharap”**

**(Q.S Al-Insyirah : 6-8)**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “GAMBARAN TINGKAT *OVERCROWDING* UNIT GAWAT DARURAT (UGD) DI RUMAH SAKIT SWASTA S SURABAYA”.

Penulis dalam melaksanakan dan menyelesaikan penelitian ini mendapat bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih dengan setulus hati kepada :

- 1) Ni Nyoman Wahyu Lestarina, M.Kep.,Ns selaku pembimbing 1 skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan meluangkan waktu sampai saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
- 2) Irine Yunila Prastyawati, M.Kep.,Ns selaku pembimbing 2 skripsi yang telah memberikan bimbingan serta dukungan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan tugas penelitian dengan baik.
- 3) Marcelina R. Widayanti.,SST.,M.Pd selaku pembimbing akademik yang telah membimbing dan memberikan motivasi bagi saya selama menjalani Pendidikan.
- 4) Cicilia Wahyu Djajanti.,S.Kep., M.Kes.,Ns selaku dosen penguji yang senantiasa memberikan masukan, saran dan bimbingan atas penelitian ini.
- 5) Siloam Hospital Surabaya yang telah memberikan kesempatan bagi saya untuk melanjutkan study dan selalu mendukung saya dalam semua proses Pendidikan.



- 6) Tim UGD Siloam Surabaya yang selalu memberi dukungan, motivasi, dan doa dalam setiap perjalanan saya dalam menempuh Pendidikan di STIKES Katolik St. Vincentius a Paulo Surabaya.
- 7) Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Katolik St. Vincentius a Paulo Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan memberi wadah untuk belajar dan mengembangkan ilmu keperawatan.
- 8) Orang tua, suami dan anak yang selalu memberikan semangat dan doa.
- 9) Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitan ini masih banyak kckurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaannya. Penulis berharap agar penelitian ini akan memeberikan manfaat khususnya bagi para pembaca serta menjadi pedoman bagi penulis sendiri dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

Surabaya, 13 Januari 2025



Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika STIKES Katolik St.Vincentius A Paulo Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yonida Dwi Imawati

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIKES Katolik St.Vincentius A Paulo Surabaya Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Gambaran Tingkat *Overcrowding* Unit Gawat Darurat (UGD) Di Rumah Sakit Swasta S Surabaya”**

Beserta perangkat yang diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti Noncksklusif ini STIKES Katolik St.Vincentius A Paulo Surabaya berhak menyimpan, menalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 14 Januari 2025  
Yang Menyatakan,



( Yonida Dwi Imawati )

## ABSTRACT

### **OVERVIEW OF EMERGENCY DEPARTEMENT (ED) OVERCROWDING LEVEL IN PRIVATE HOSPITAL “S” SURABAYA**

By :

**YONIDA DWI IMAWATI  
202302047**

*The increase in patient visits to hospitals which increases every year is directly proportional to the increase in the number of patient visits coming to the ED. This increase in visits/overcrowding in the ED can hinder the provision of quality care and services to the community, thereby affecting patient and family satisfaction, increasing mortality rates and reducing the quality and quantity of services. The aim of this research is to determine the level of ED overcrowding at the Surabaya "S" Private Hospital. This research method uses a descriptive research design, with one variable, namely the level of overcrowding. The research was conducted in the ER of the S Private Hospital Surabaya on 5 September-18 September 2024. The total research sample was 813 patient data. Research samples were taken using total sampling technique. The data collection tool uses the NEDOCS (National Emergency Department Overcrowding Scale) observation sheet. The research results showed that more than 50% (64%) of the overcrowding levels were at level 2 (busy). It is recommended that hospitals be consistent in calculating the level of ED overcrowding so that they can regulate/reduce overcrowding conditions in the ED and improve hospital quality. Researchers hope that increasing the number of beds in the ED and inpatient care will be an effort to solve the problem of overcrowding. The strategy of increasing the number of nurses in the ED and increasing the operational hours of the General Practitioner (GP) / general polyclinic until 21.00 is expected to be a solution to overcome overcrowding in the ED.*

*Keywords : Overcrowding Level, Emergency Departement*

## ABSTRAK

### GAMBARAN TINGKAT *OVERCROWDING* UNIT GAWAT DARURAT (UGD) DI RUMAH SAKIT SWASTA S SURABAYA

Oleh :

**YONIDA DWI IMAWATI**  
**202302047**

Peningkatan kunjungan pasien ke rumah sakit yang meningkat setiap tahunnya berbanding lurus dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien yang datang ke UGD. Peningkatan kunjungan / *overcrowding* di UGD ini dapat menghambat pemberian perawatan dan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat, sehingga berpengaruh pada kepuasan pasien dan keluarga, peningkatan angka mortalitas serta mengurangi kualitas dan kuantitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat *overcrowding* UGD di Rumah Sakit Swasta “S” Surabaya. Metode penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif, dengan satu variable yaitu tingkat *overcrowding*. Penelitian dilakukan di UGD Rumah Sakit Swasta S Surabaya pada tanggal 5 September-18 September 2024. Jumlah sampel penelitian sebanyak 813 data pasien. Pengambilan sampel penelitian dengan teknik *total sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan lembar observasi NEDOCS (*National Emergency Departement Overcrowding Scale*). Hasil penelitian didapatkan bahwa lebih dari 50% (64%) tingkat *overcrowding* berada pada level 2 (sibuk). Direkomendasikan kepada pihak rumah sakit untuk konsisten dalam melakukan perhitungan tingkat *overcrowding* UGD sehingga dapat mengatur / mengurangi kondisi *overcrowding* di UGD dan meningkatkan mutu rumah sakit. Peneliti berharap penambahan jumlah bed di UGD dan di rawat inap menjadi upaya dalam menyelesaikan permasalahan *overcrowding*. Strategi meningkatkan jumlah perawat di UGD dan penambahan waktu operasional General Praktitioner (GP) / poli umum sampai dengan jam 21.00 diharapkan dapat menjadi solusi untuk mengatasi *overcrowding* UGD.

**Kata kunci :** Tingkat kepadatan, UGD

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	ii
Halaman Persyaratan Gelar.....	iii
Halaman Persyaratan Orisinalitas .....	iv
Lembar Pengesahan .....	v
Halaman Pengesahan Panitia Penguji.....	vi
Motto.....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi.....	x
<i>Abstract</i> .....	xi
Abstrak.....	xii
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Tabel .....	xvii
Daftar Grafik.....	xviii
Daftar Singkatan.....	xix
Daftar Lampiran.....	xx
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Teoritis.....	5
1.4.2 Praktis .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 <i>Overcrowding</i> UGD.....	6
2.1.1 Pengertian <i>overcrowding</i> UGD.....	6
2.1.2 Penyebab <i>Overcrowding</i> UGD .....	6
2.1.3 Faktor-faktor <i>overcrowding</i> UGD.....	7
2.1.4 Kriteria <i>Overcrowding</i> UGD.....	9
2.1.5 Dampak <i>overcrowding</i> UGD .....	10
2.1.6 Pengukuran <i>overcrowding</i> .....	11

2.1.7 Solusi Untuk Mengatasi <i>Overcrowding</i> .....	13
2.2 Unit Gawat Darurat (UGD).....	14
2.2.1 <i>Triage</i> .....	14
2.2.2 Pengertian Gawat Darurat .....	15
2.2.3 <i>Response time</i> .....	17
2.3 Kerangka Konseptual .....	19
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Kerangka Kerja ( <i>Frame Work</i> ) .....	21
3.3 Identifikasi Variabel.....	23
3.4 Definisi Operasional.....	23
3.5 Populasi, <i>Sample</i> , dan <i>Sampling</i> .....	25
3.5.1 Populasi.....	25
3.5.2 <i>Sample</i> .....	25
3.6 Pengumpulan Data dan Analisa Data.....	27
3.6.1 Pengumpulan Data .....	27
3.6.2 Analisa Data .....	29
3.7 Etika Penelituan .....	32
3.7.1 Tanpa Nama ( <i>Anonymity</i> ) .....	32
3.7.2 Kerahasiaan ( <i>Confidentiality</i> ) .....	33
3.7.3 Keadilan ( <i>Justice</i> ).....	33
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	34
4.1.1 Karakteristik Lokasi Penelitian .....	34
4.1.2 Data Umum .....	35
4.1.3 Data Khusus .....	38
4.2 Pembahasan.....	39
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>44</b>
5.1 Simpulan .....	44
5.2 Saran.....	44

Daftar Pustaka .....	45
Lampiran .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Tingkat <i>Overcrowding</i> di Unit Gawat Darurat (UGD) .....	19
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Gambaran Tingkat <i>Overcrowding</i> di Unit Gawat Darurat (UGD) .....	21



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Gambaran Tingkat <i>Overcrowding</i> Unit Gawat Darurat (UGD) di Rumah Sakit Swasta ‘S’ Surabaya .....	23
Tabel 4.1 Karakteristik Sampel Data Demografi Pasien Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Swasta ‘S’ Surabaya Tanggal 5 September 2024 – 18 September 2024 .....	35

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Jumlah Crowding yang diukur dengan skala NEDOCS di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Swasta 'S' Surabaya Tanggal 5 September 2024 – 18 September 2024.....	38
--	----

## DAFTAR SINGKATAN

UGD	: Unit Gawat Darurat
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
LOS	: <i>Length Of Stay</i>
EDLOS	: <i>Emergency Departement Length Of Stay</i>
IPLOS	: <i>In Patient Length Of Stay</i>
NEDOCS	: <i>National Emergency Departement Overcrowding Scale</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
GP	: <i>General Practitioner</i>
ASDPP	: Analisa Statistik Deskriptif Proporsional Presentase
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BOR	: <i>Bed Occupancy Rate</i>
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
RI	: Republik Indonesia
STIKES	: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
ED	: <i>Emergency Departement</i>
PERSI	: Persatuan Rumah Sakit Seluruh Indonesia
NHS	: <i>National Health Service</i>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Ijin <i>Survey</i> Pendahuluan .....	49
Lampiran 2 Lembar Jawaban Permohonan Ijin <i>Survey</i> .....	50
Lampiran 3 Lembar Keterangan Kelayakan Etik .....	51
Lampiran 4 Lembar Permohonan Ijin Penelitian .....	52
Lampiran 5 Lembar Jawaban Ijin Penelitian .....	53
Lampiran 6 Lembar Hasil Pemeriksaan Plagiasi Menggunakan Turnitin .....	54
Lampiran 7 Lembar Observasi <i>Crowding</i> .....	60
Lampiran 8 Lembar Data Penelitian .....	62
Lampiran 9 Lembar Bimbingan Skripsi Penelitian Pembimbing 1 .....	82
Lampiran 10 Lembar Bimbingan Skripsi Penelitian Pembimbing 2 .....	89
Lampiran 11 Lembar Konsultasi Revisi Skripsi .....	96