

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan umum.....	5
1.3.2 Tujuan khusus.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB 2.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	7
2.1.1 Definisi IGD.....	7
2.1.2 Peran & Fungsi Perawat IGD.....	7
2.1.3 Fungsi IGD.....	8
2.1.4 Prinsip Umum Pelayanan Keperawatan IGD.....	8
2.1.5 Dasar Hukum IGD.....	9
2.2 Konsep Kepuasan Pasien.....	9
2.2.1 Definisi Kepuasan.....	9
2.2.2 Definisi Kepuasan Pasien.....	10
2.2.3 Faktor – faktor Kepuasan pasien.....	10
2.2.4 Indikator kepuasan pasien.....	11

2.2.5	Instrument penilaian kepuasan pasien.....	12
2.3	Respon Time.....	13
2.3.1	Definisi Respon Time.....	13
2.3.2	Definisi Respon Time di IGD.....	14
2.3.3	Tujuan Respon Time.....	14
2.3.4	Faktor – faktor yang mempengaruhi Respon time.....	14
2.3.5	Indikator Respon Time.....	17
2.3.6	Metode Pengukuran Respon Time.....	17
2.3.7	Klasifikasi Respon Time Berdasarkan Kegawatan.....	20
2.4	Komunikasi Terapeutik Perawat.....	21
2.4.1	Definisi Komunikasi Terapeutik.....	21
2.4.2	Definisi Komunikasi Terapeutik Perawat.....	21
2.4.3	Fungsi Komunikasi Terapeutik.....	21
2.4.4	Tujuan Komunikasi Terapeutik.....	21
2.4.5	Prinsip Dasar Komunikasi Terapeutik Keperawatan.....	21
2.4.6	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik.....	22
2.4.7	Tahap – Tahapan Komunikasi Terapeutik.....	23
2.4.8	Klasifikasi Komunikasi.....	26
2.4.9	Hubungan Terapeutik Klien – Perawat.....	27
2.4.10	Teknik Komunikasi Terapeutik.....	27
2.5	Kerangka konsep.....	28
2.6	Hipotesis Penelitian.....	29
BAB 3.....		30
METODE PENELITIAN.....		30
3.1	Desain Penelitian.....	30
3.2	Populasi dan Sampel.....	30
3.2.1	Populasi.....	30
3.2.2	Sampel.....	31
3.3	Variabel Penelitian.....	33
3.4	Definisi Operasional.....	34
3.5	Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	37
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.8	Instrument Penelitian.....	40
3.9	Pengolahan Data.....	44

3.10	Analisa Data.....	47
3.11	Etika Penelitian.....	52
BAB 4.....		53
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1	Hasil Penelitian.....	53
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
4.1.2	Karakteristik Responden.....	55
4.1.3	Respon Time Perawat di Ruang IGD RS Lavelette Malang.....	56
4.1.4	Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang IGD RS Lavelette Malang.....	57
4.1.5	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di IGD RS Lavelette.....	57
4.1.6	Hubungan Respon Time Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RS Lavelette Malang.....	58
4.1.7	Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RS Lavelette Malang.....	59
4.1.8	Hubungan Respon Time dan Kemampuan Komunikasi Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RS Lavelette Malang.....	60
4.2	Pembahasan.....	61
4.2.1	Respon Time Perawat di IGD Rumah Sakit Lavelette Malang.....	61
4.2.2	Kemampuan Komunikasi Perawat di IGD RS Lavelette Malang.....	64
4.2.3	Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Lavelette Malang.....	66
4.2.4	Hubungan Respon Time dan Kepuasan Pasien di IGD RS Lavelette.....	68
4.2.5	Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik dan Kepuasan Pasien di IGD RS Lavelette Malang.....	70
4.2.6	Hubungan Respon Time dan Komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di IGD RS Lavalette Malang.....	72
4.3	Keterbatasan Penelitian.....	74
BAB 5.....		75
PENUTUP.....		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....		78