

## DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN .....	i
SAMPUL DALAM .....	ii
PERSYARATAN GELAR .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	vi
PENGESAHAN PENGUJI .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR SINGKATAN .....	xiii
DAFTAR ISTILAH SIMBOL .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	4
C. TUJUAN PENELITIAN .....	5
1. Tujuan Umum .....	5
2. Tujuan Khusus .....	5
D. MANFAAT PENELITIAN .....	5
E. KEASLIAN PENELITIAN.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. LANDASAN TEORI	
1. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat .....	8
a. Pengertian Pelayanan .....	8
b. Konsep Pelayanan Berkualitas .....	8
c. Penilaian Mutu Pelayanan .....	9
d. Pelayanan IGD.....	9
2. Perawat .....	11
a. Pengertian Perawat .....	11
b. Peran Perawat .....	11
3. Keluarga .....	13
a. Pengertian Keluarga .....	13
b. Tipe Keluarga .....	14
4. <i>Response Time</i> .....	15
a. Pengertian <i>Response Time</i> .....	15
b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi <i>Response Time</i> .....	16

c. <i>Response Time</i> Perawat Dalam Memberikan Pelayanan.....	17
5. Kepuasan .....	18
a. Pengertian Kepuasan .....	18
b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan .....	19
c. Indek Kepuasan .....	22
d. Dimensi Kepuasan.....	23
6. <i>Response Time</i> dan Kepuasan .....	23
B. KERANGKA TEORI .....	24
C. KERANGKA KONSEP .....	25
D. HIPOTESIS PENELITIAN .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. JENIS DAN RANCANGAN PENELITIAN .....	26
B. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN .....	26
C. POPULASI DAN SAMPEL .....	26
D. VARIABEL PENELITIAN .....	28
E. DEFINISI OPERASIONAL .....	29
F. TEHNIK DAN JENIS PENGUMPULAN DATA.....	29
G. INSTRUMEN PENELITIAN .....	30
H. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	32
I. TEHNIK ANALISA DATA .....	33
J. JALANNYA PENELITIAN .....	36
K. ETIKA PENELITIAN.....	38
L. JADWAL PENELITIAN .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	40
B. HASIL PENELITIAN.....	41
C. PEMBAHASAN .....	43
D. KETERBATASAN PENELITI.....	49
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. KESIMPULAN .....	50
B. SARAN .....	51
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR SINGKATAN

STIKES	Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
IGD	Instalasi Gawat Darurat
Kemenkes	Kementrian Kesehatan
RS	Rumah Sakit
UU	Undang - Undang
Kepmenkes	Keputusan Menteri Kesehatan
KBBI	Kamus Besar Bahasa Indonesia
D3	Diploma 3
BAU	Badan Administrasi Umum
SPSS	<i>Statistical Product and Solution</i>

## DAFTAR SIMBOL

$\%$	Persen
$<$	Kurang dari
$>$	Lebih dari
$\geq$	Lebih dari sama dengan
$\leq$	Kurang dari samangan
$=$	Sama dengan

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah kunjungan pasien tahun 2017.....	3
Tabel 3.1 Definisi operasional.....	35
Tabel 3.2 Kisi-kisi kuesioner dimensi tingkat kepuasan .....	35
Tabel 3.3. Jadwal penelitian.....	38
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi kepuasan keluarga pasien.....	41
Tabel 4.2 Uji normalitas.....	42
Tabel 4.3 <i>Response time</i> dengan kepuasan keluarga pasien.....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	23
Gambar 2.2. Kerangka Konsep .....	24

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Permohonan Menjadi Responden
Lampiran 2	Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 3	Lembar Permintaan Menjadi Asisten Peneliti
Lampiran 4	Lembar Persetujuan Menjadi Asisten Peneliti
Lampiran 5	Lembar Observasi <i>Response Time</i>
Lampiran 6	Lembar Kuesioner Dimensi Tingkat Kepuasan
Lampiran 7	Planing Of Action
Lampiran 8	Lembar Konsultasi