DAFTAR ISI

COVER

[LEMBAR PERSETUJUAN iii](#_Toc169196612)

[LEMBAR PENGESAHAN iv](#_Toc169196613)

[ABSTRAK v](#_Toc169196614)

[ABSTRACT vi](#_Toc169196615)

[KATA PENGANTAR vii](#_Toc169196616)

[DAFTAR ISI ix](#_Toc169196617)

[DAFTAR TABEL xiii](#_Toc169196618)

[DAFTAR GAMBAR xiv](#_Toc169196619)

[DAFTAR LAMPIRAN xv](#_Toc169196620)

[BAB 1 1](#_Toc169196621)

[PENDAHULUAN 1](#_Toc169196622)

[1.1 Latar Belakang Masalah 1](#_Toc169196623)

[1.2 Rumusan Masalah 5](#_Toc169196624)

[1.3 Tujuan Penelitian 5](#_Toc169196626)

[1.3.1 Tujuan umum 5](#_Toc169196627)

[1.3.2 Tujuan khusus 5](#_Toc169196628)

[1.4 Manfaat Penelitian 6](#_Toc169196629)

[1.4.1 Manfaat Teoritis 6](#_Toc169196630)

[1.4.2 Manfaat Praktis 6](#_Toc169196633)

[BAB 2 7](#_Toc169196634)

[TINJAUAN PUSTAKA 7](#_Toc169196635)

[2.1 Konsep Instalasi Gawat Darurat (IGD) 7](#_Toc169196636)

[2.1.1 Definisi IGD 7](#_Toc169196637)

[2.1.2 Peran & Fungsi Perawat IGD 7](#_Toc169196638)

[2.1.3 Fungsi IGD 8](#_Toc169196639)

[2.1.4 Prinsip Umun Pelayanan Keperawatan IGD 8](#_Toc169196640)

[2.1.5 Dasar Hukum IGD 9](#_Toc169196641)

[2.2 Konsep Kepuasan Pasien 9](#_Toc169196642)

[2.2.1 Definisi Kepuasan 9](#_Toc169196643)

[2.2.2 Definisi Kepuasan Pasien 10](#_Toc169196644)

[2.2.3 Faktor – faktor Kepuasan pasien 10](#_Toc169196645)

[2.2.4 Indikator kepuasan pasien 11](#_Toc169196646)

[2.2.5 Instrument penilaian kepuasan pasien 12](#_Toc169196647)

[2.3 Respon Time 13](#_Toc169196648)

[2.3.1 Definisi Respon Time 13](#_Toc169196649)

[2.3.2 Definisi Respon Time di IGD 14](#_Toc169196650)

[2.3.3 Tujuan Respon Time 14](#_Toc169196651)

[2.3.4 Faktor – faktor yang mempengaruhi Respon time 14](#_Toc169196652)

[2.3.5 Indikator Respon Time 17](#_Toc169196653)

[2.3.6 Metode Pengukuran Respon Time 17](#_Toc169196654)

[2.3.7 Klasifikasi Respon Time Berdasarkan Kegawatan 20](#_Toc169196655)

[2.4 Komunikasi Terapeutik Perawat 21](#_Toc169196656)

[2.4.1 Definisi Komunikasi Terapeutik 21](#_Toc169196657)

[2.4.2 Definisi Komunikasi Terapeutik Perawat 21](#_Toc169196658)

[2.4.3 Fungsi Komunikasi Terapeutik 21](#_Toc169196659)

[2.4.4 Tujuan Komunikasi Terapeutik 21](#_Toc169196661)

[2.4.5 Prinsip Dasar Komunikasi Terapeutik Keperawatan 21](#_Toc169196662)

[2.4.6 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik 22](#_Toc169196664)

[2.4.7 Tahap – Tahapan Komunikasi Terapeutik 23](#_Toc169196666)

[2.4.8 Klasifikasi Komunikasi 26](#_Toc169196667)

[2.4.9 Hubungan Terapeutik Klien – Perawat 27](#_Toc169196668)

[2.4.10 Teknik Komunikasi Terapeutik 27](#_Toc169196669)

[2.5 Kerangka konsep 28](#_Toc169196670)

[2.6 Hipotesis Penelitian 29](#_Toc169196671)

[BAB 3 30](#_Toc169196673)

[METODE PENELITIAN 30](#_Toc169196674)

[3.1 Desain Penelitian 30](#_Toc169196675)

[3.2 Populasi dan Sampel 30](#_Toc169196678)

[3.2.1 Populasi 30](#_Toc169196679)

[3.2.2 Sampel 31](#_Toc169196680)

[3.3 Variabel Penelitian 33](#_Toc169196681)

[3.4 Definisi Operasional 34](#_Toc169196683)

[3.5 Tempat dan Waktu Penelitian 37](#_Toc169196685)

[3.6 Prosedur Pengumpulan Data 37](#_Toc169196686)

[3.7 Teknik Pengumpulan Data 39](#_Toc169196688)

[3.8 Instrument Penelitian 40](#_Toc169196689)

[3.9 Pengolahan Data 44](#_Toc169196690)

[3.10 Analisa Data 47](#_Toc169196691)

[3.11 Etika Penelitian 52](#_Toc169196692)

[BAB 4 53](#_Toc169196693)

[HASIL DAN PEMBAHASAN 53](#_Toc169196694)

[4.1 Hasil Penelitian 53](#_Toc169196695)

[4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 54](#_Toc169196699)

[4.1.2 Karakteristik Responden 55](#_Toc169196700)

[4.1.3 Respon Time Perawat di Ruang IGD RS Lavelette Malang 56](#_Toc169196701)

[4.1.4 Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang IGD](#_Toc169196702)

[RS Lavelette Malang 57](#_Toc169196702)

[4.1.5 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di IGD RS Lavelette 57](#_Toc169196703)

[4.1.6 Hubungan Respon Time Terhadap Kepuasan Pasien di IGD](#_Toc169196704)

[RS Lavelette Malang 58](#_Toc169196704)

[4.1.7 Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat](#_Toc169196705)

[Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RS Lavelette Malang 59](#_Toc169196705)

[4.1.8 Hubungan Respon Time dan Kemampuan Komunikasi Perawat](#_Toc169196706)

[Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RS Lavelette Malang 60](#_Toc169196706)

[4.2 Pembahasan 61](#_Toc169196707)

[4.2.1 Respon Time Perawat di IGD Rumah Sakit Lavelette Malang 61](#_Toc169196708)

[4.2.2 Kemampuan Komunikasi Perawat di IGD RS Lavelette Malang 64](#_Toc169196709)

[4.2.3 Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Lavelette Malang 66](#_Toc169196710)

[4.2.4 Hubungan Respon Time dan Kepuasan Pasien di IGD RS Lavelette 68](#_Toc169196711)

[4.2.5 Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik dan Kepuasan Pasien di](#_Toc169196712)

[IGD RS Lavelette Malang 70](#_Toc169196712)

[4.2.6 Hubungan Respon Time dan Komunikasi terapeutik perawat terhadap](#_Toc169196713)

[kepuasan pasien di IGD RS Lavalette Malang 72](#_Toc169196713)

[4.3 Keterbatasan Penelitian 74](#_Toc169196714)

[BAB 5 75](#_Toc169196715)

[PENUTUP 75](#_Toc169196716)

[5.1 Kesimpulan 75](#_Toc169196717)

[5.2  Saran 76](#_Toc169196718)

[DAFTAR PUSTAKA 78](#_Toc169196719)