

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
PRAKATA.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
INTISARI PENELITIAN.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
1. Tujuan Umum.....	7
2. Tujuan Khusus.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
1. Bagi Peneliti.....	8
2. Bagi Masyarakat.....	8
3. Bagi Keperawatan.....	8
4. Bagi Instansi Pendidikan.....	8
E. Keaslian Penelitian.....	9

## **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....12**

### **A. Tinjauan Teoritis.....12**

#### **1. Kegawatdaruratan.....12**

##### **a. Definisi Kegawatdaruratan.....12**

##### **b. Pelayanan Kegawatdaruratan.....12**

##### **c. Pertolongan Pertama Pelayanan Kegawatdaruratan.....16**

#### **2. Sistem Pelayanan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT).....17**

##### **a. Definisi SPGDT.....17**

##### **b. Bentuk Penyelenggaraan SPGDT.....18**

#### **3. *Public Safety Center* 119 (PSC 119).....20**

##### **a. Definisi PSC 119.....20**

##### **b. Bentuk Penyelenggaraan PSC 119.....20**

##### **c. PSC 119 Daerah Istimewa Yogyakarta (PSC 119 DIY).....22**

#### **4. Kepuasan.....27**

##### **a. Definisi Kepuasan Pasien.....27**

##### **b. Urgensi Kepuasan Pasien.....28**

##### **c. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....29**

##### **d. Kepuasan Pasien Gawat Darurat.....30**

##### **e. Pengukuran Kepuasan Pasien.....31**

### **B. Landasan Teori.....33**

### **C. Kerangka Teori.....35**

### **D. Kerangka Penelitian.....36**

### **E. Pertanyaan Penelitian dan/atau Hipotesis Penelitian.....36**

## **BAB III. METODE PENELITIAN.....37**

A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
D. Variabel Penelitian.....	42
E. Definisi Operasional.....	43
F. Instrumen Penelitian.....	46
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
H. Teknik Pengumpulan Data.....	47
I. Jalannya Penelitian.....	48
J. Etika Penelitian.....	50
K. Analisis Data.....	53
L. Hambatan dan Keterbatasan Penelitian.....	53
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
A. Hasil Penelitian.....	56
B. Pembahasan.....	68
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>