



**Kecepatan pelayanan dan pengalaman pasien yang dirawat di IRD RSUD Bontang**  
 SUARDIKA, I Gusti Made, dr. Adi Utarini, MSc., MPH., Ph.D  
 Universitas Gadjah Mada, 2009 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>INTISARI</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	 1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Keaslian Penelitian .....	6
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	 7
A. Mutu Pelayanan Kesehatan .....	7
B. Indikator Kinerja Rumah Sakit .....	10
C. Instalasi Rawat Darurat .....	12
D. Landasan Teori .....	23
E. Kerangka Konsep .....	24
F. Pertanyaan Penelitian .....	25
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	 26
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	26
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	26



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Kecepatan pelayanan dan pengalaman pasien yang dirawat di IRD RSUD Bontang**  
SUARDIKA, I Gusti Made, dr. Adi Utarini, MSc., MPH., Ph.D  
Universitas Gadjah Mada, 2009 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

C. Cara Pengumpulan Data .....	27
D. Variabel dan Definisi Operasional .....	27
E. Alat Penelitian .....	27
F. Jalannya Penelitian .....	29
G. Etika Penelitian .....	30
H. Analisis dan Hasil Penelitian .....	30
I. Kesulitan Penelitian .....	31
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	 <b>32</b>
A. Hasil .....	32
B. Pembahasan .....	42
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	 <b>49</b>
A. Kesimpulan .....	49
B. Saran .....	49
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>51</b>
 <b>LAMPIRAN .....</b>	 <b>53</b>



**Kecepatan pelayanan dan pengalaman pasien yang dirawat di IRD RSUD Bontang**  
 SUARDIKA, I Gusti Made, dr. Adi Utarini, MSc., MPH., Ph.D  
 Universitas Gadjah Mada, 2009 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Indikator Pelayanan RSUD Bontang Tahun 2003 dan 2004.....	3
Tabel 2 : Kunjungan Instalasi Rawat Darurat RSUD Bontang (2004).....	4
Tabel 3 : Komposisi Ketenagaan IRD RSUD Bontang (2005).....	5
Tabel 4 : Indikator Kinerja IRD Australia.....	17
Tabel 5 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan umur.....	32
Tabel 6 : Distribusi Responden Berdasarkan Sumber Rujukan.....	33
Tabel 7 : Distribusi Responden berdasarkan Penyakit waktu masuk IRD.....	34
Tabel 8 : Distribusi Responden Berdasarkan Tujuan Pasien Setelah Keluar IRD.....	35
Tabel 9 : Ketepatan Menentukan Prioritas.....	35
Tabel 10 : Rata-rata waktu pelayanan kepada pasien menurut tingkat prioritas penanganan pasien.....	36
Tabel 11 : Rata-rata Waktu Pelayanan.....	37
Tabel 12 : Pengalaman Pasien tentang Keamanan dan Keterampilan Staf IRD.....	38
Tabel 13 : Pengalaman pasien tentang kondisi ruangan IRD.....	39
Tabel 14 : Pengalaman pasien tentang Kemampuan Komunikasi Staf IRD.....	40
Tabel 15 : Pengalaman pasien tentang pelayanan dan Dukungan Staf IRD selama perawatan di IRD.....	41



**Kecepatan pelayanan dan pengalaman pasien yang dirawat di IRD RSUD Bontang**  
SUARDIKA, I Gusti Made, dr. Adi Utarini, MSc., MPH., Ph.D  
Universitas Gadjah Mada, 2009 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Bagan Alur Pasien IRD.....	20
Gambar 2 : Bagan Kerangka Konsep .....	24