

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	11
A. Tinjauan teori.....	11
1. Instalasi Gawat Darurat (IGD) .....	11
2. <i>Overcrowding</i> IGD .....	18
3. Kepuasan Pasien .....	26
B. Landasan Teori.....	36
C. Kerangka Teori .....	38
D. Kerangka Penelitian .....	38
E. Pertanyaan Penelitian .....	39
F. Hipotesis .....	39
BAB III. METODE PENELITIAN .....	40
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	40

B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	40
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	40
1. Populasi .....	40
2. Sampel .....	40
D. Variabel Penelitian .....	42
E. Definisi Operasional .....	43
F. Instrumen Penelitian .....	44
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
H. Teknik Pengumpulan Data .....	51
I. Jalannya Penelitian .....	53
J. Etika Penelitian .....	55
K. Analisis Data .....	57
L. Hambatan dan Keterbatasan Penelitian .....	58
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	60
A. Hasil .....	60
1. Karakteristik Responden .....	60
2. Gambaran <i>Overcrowding</i> IGD .....	61
3. Gambaran Kepuasan Pasien .....	63
4. Hubungan antara <i>overcrowding</i> dan kepuasan pasien .....	68
B. Pembahasan .....	68
1. Gambaran Karakteristik Responden .....	68
2. Gambaran <i>Overcrowding</i> IGD .....	71
3. Gambaran Kepuasan Pasien IGD Secara Umum .....	77
4. Gambaran Kepuasan Pasien Pada Tiap Dimensi .....	81
5. Hubungan antara <i>Overcrowding</i> dan Kepuasan pasien di IGD .....	86
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	90
A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	93
LAMPIRAN .....	110
Lampiran 1. Lembar Penjelasan Kepada Calon Responden .....	110

Lampiran 2. Lembar Persetujuan Keikutsertaan dalam Penelitian .....	115
Lampiran 3. Kuesioner Identitas Responden .....	116
Lampiran 4. Kuesioner Kepuasan Pasien .....	118
Lampiran 5. Instrumen <i>Overcrowding</i> IGD.....	120
Lampiran 6. Permohonan Izin Penelitian.....	121
Lampiran 7. <i>Ethical Clearence</i> .....	122