

**LITERATURE REVIEW: ANALISA KEPUASAN PASIEN
PADA BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya
Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta



Disusun oleh:

NAOMI NATHANELA
191204068

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI
KESEHATAN (D-3) FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS
JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

ANALISA KEPUASAN PASIEN PADA BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT

Diajukan oleh:

NAOMI NATHANELA
191204068

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Dinyatakan Syah
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan
di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: Agustus 2022

Menyetujui:

Pengaji,



Eniyati, SST., MH
NIDN: 0512068105

Pembimbing,



Ristiana Eka Ariningtyas, SST., MPH
NIDN: 0604068801

Keprodi,



Laili Rahmatul Ilimi, A.Md., SKM., MPH
NPP: 2014.13.0072

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Naomi Nathanela
NPM : 191204068
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Judul KTI : Analisa Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit

Menyatakan bahwa hasil *Literature Review* ini dengan judul tersebut adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 13 Juli 2022



Naomi Nathanela

PRAKATA

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pangasih lagi Maha Penyayang. Penulis memanjatkan puja dan puji syukur atas kehadiratNya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan KaryaTulis Ilmiah dengan judul; Analisa Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit. Penulis menyadari bahwa penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan serta dukungan berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan saran. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih atas tersusunnya KaryaTulis Ilmiah ini kepada :

1. Ida Nursanti, Kep., Ns., MPH, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Laili Rahmatul Ilmi, AMd., SKM., MPH selaku Ketua Prodi Rekam Medis danInformasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ristiana Eka Ariningtyas, SST., MPH, selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah.
4. Eniyati, SST., MH. Kes, selaku penguji KaryaTulis Ilmiah.
5. Staf dan dosen Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah mendukung dan melancarkan mahasiswa dalam menyelesaikan KaryaTulis Ilmiah
6. Bapak Ibu dan keluarga tercinta yang telah memberikan semangat dan doa.
7. Serta teman-teman dan semua pihak yang terlibat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah mendukung dan membantu pelaksanaan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Dalam hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Akhir kata, semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang rekam medis dan informasi kesehatan.

Yogyakarta, Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Landasan Teori Penelitian	4
B. Kerangka Konsep Penelitian	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
A. Strategi Pencarian <i>Literature</i>	13
B. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	14
C. Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas	15
BAB IV HASIL ANALISIS JURNAL	18
A. Hasil.....	18
B. Analisis.....	23
BAB V PEMBAHASAN	25
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	29
A. Kesimpulan.....	29
B. Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	32

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Database</i>	13
Tabel 3.2 Kata Kunci.....	14
Tabel 3.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	14
Tabel 3.4 Penilaian Kualitas.....	16

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	12
Gambar 3.1 Bagan Seleksi Studi.....	15

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN