TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN DI PELAYANAN KESEHATAN
LITERATURE REVIEW

KARYA TULIS ILMIAH

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

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

Disusun oleh :

ENI MARLINA
1317038

PRODI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN DI PELAYANAN KESEHATAN
LITERATURE REVIEW

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan oleh:

ENI MARLINA
1317038

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Salah Satu

Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi

Kesehatan di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Tanggal: 21 Agustus 2020

Menyetujui:

Penguji,	Pembimbing,
Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes.	Eva Putriningrum, S.S.T., M.P.H.
NIDK 88-1241-0016	NIDN 05-1003-85501

Ketua Prodi
Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Laili Rahmatul Ilmi, A.Md, S.K.M., M.P.H.
NPP 2014-13-0072

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Eni Marlina

NPM : 1317038

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran di Pelayanan Kesehatan *Literature Review*

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas 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 sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogakarta, 2020

METERAI TEMPEL 6000

Eni Marlina

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul: "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran di Pelayanan Kesehatan *Literature Review*". Karya Tulis Ilmiah ini telah dapat diselesaikan atas bimbingan, bantuan, serta arahan dari berbagai pihak dan dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kuswanto Hardjo, dr, M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dan selaku penguji Karya Tulis Ilmiah.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md.Perkes., S.K.M., M.P.H. selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3).
3. Eva Putriningrum, S.S.T., M.P.H. selaku pembimbing Karya Tulis Ilmiah.
4. Seluruh staf dan dosen-dosen Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah mendukung.
5. Teristimewa untuk orangtua saya yang selalu mendukung, memberikan kepercayaan, dan selalu mendoakan untuk penelitian ini.
6. Rekan-rekan seperjuangan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang saya banggakan dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari yang diharapkan, sehingga masih terdapat kekurangan bahkan kesalahan yang terdapat dalam penulisan karya Tulis Ilmiah ini baik dari segi isi maupun penulisannya. Dalam hal ini saya menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah sehingga dapat menjadi lebih baik dan dapat dipakai pada masa yang akan datang.

Yogyakarta, 2020

Penulis

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN PERNYATAAN iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL vi
DAFTAR GAMBAR vii
DAFTAR LAMPIRAN viii
INTISARI ix
ABSTRACT x
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 3
C. Tujuan Penelitian 3
D. Manfaat Penelitian 3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 4
A. Landasan Teori 4
B. Kerangka Teori 12
C. Kerangka Konsep 13
D. Pertanyaan Penelitian 13
BAB III METODE PENELITIAN 14
A. Desain Penelitian 14
B. Sumber Data 14
C. Metode Pengumpulan Data 14
D. Seleksi Studi dan penelitian Kualitas 15
E. Metode Analisis Data 16
F. Prosedur Penelitian 16
G. Etika Penelitian 17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 18
A. Hasil 18
B. Pembahasan 26
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 29
DAFTAR PUSTAKA 30
LAMPIRAN 32

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Literature Review 18
Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan Secara Umum..... 23
Tabel 4. 3 Penelitian Indah Kristina & Mely Susanti 23
Tabel 4. 4 Penelitian Wahyu Kuntoro & Wahyudi Istiono..... 24
Tabel 4. 5 Penelitian Rosi Damayanti & Nanda Aula Rumana 24
Tabel 4. 6 Penelitian Puguh Ika Listyorini & Lia Rosella 25
Tabel 4. 7 Penelitian Mustafilah & Eti Rimawati 25

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1Kerangka Teori 12
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep 13

Gambar 3. 1 Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas 15

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kehadiran Mengikuti Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah
Lampiran 2 : Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA