

**LITERATURE REVIEW WAKTU TUNGGU PASIEN BARU DI
TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN
BERDASARKAN ASPEK *SERVICE QUALITY* DI RUMAH
SAKIT**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
Kesehatan Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas
Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh:

SITI NOR JANNAH
1317041

**PROGRAM STUDI
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D3)
FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS
JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

LITERATURE REVIEW WAKTU TUNGGU PASIEN BARU DITEMPAT PENDAFATRAN PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN *SERVICE QUALITY* DI RUMAH SAKIT

Diajukan oleh:

SITI NOR JANNAH

1317041

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Syah Sebagai
Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan Program
Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Fakultas Kesehatan Universitas
Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 21 Agustus 2020

Mengesahkan:

Penguji,

Pembimbing,



Imaniar Sevtiyani, SKM., M.K.M
05-0809-9302

Zakharias KP, A.Md., RMIK., S.IP., MPH
05-2904-7102

Keprodi



Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH
201413.0072

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Nama : Siti Nor Jannah

NPM : 1317041

Program Studi : Rekam Medis dan Informai Kesehatan

Judul Karya Tulis Ilmiah : *Literature Review* Waktu Tunggu Pasien Baru Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan *Service Quality* di Rumah Sakit

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

Yogyakarta, 21 Agustus 2020



Siti Nor Jannah

PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan rahmat-Nya kami berharap dapat menyelesaikan penelitian dan menyelesaikan pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “*literature review* waktu tunggu pasien baru di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan *service quality* di rumah sakit” sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dilakukan seiring dengan proses berlangsung. Pada kesempatan ini, saya sampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah berjuang memberikan dukungan dan masukan, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan batas kemampuan yang saya miliki, yaitu :

1. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmd Yani Yogyakarta
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH selaku ketua prodi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
3. Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK., S.IP., MPH selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah
4. Imaniar Sevtiyani, S.K.M., M.K.M selaku Koordinator Proposal Karya Tulis Ilmiah Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
5. Imaniar Sevtiyani, S.K.M., M.K.M selaku dosen penguji Karya Tulis Ilmiah
6. Orang tua kami yaitu ayah dan ibu kami yang telah memberikan semangat kepercayaan serta limpahan kasih sayangnya
7. Teman-teman yang berjuang dari awal hingga akhir senang bisa menjadi bagian keluarga besar Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
8. Semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu, yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa hasil Karya Tulis Ilmiah yang peneliti buat ini masih jauh dari yang diharapkan, sehingga banyak terdapat kekurangan bahkan kesalahan yang terdapat dalam penelitian Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat menjadi Karya Tulis Ilmiah yang baik dan dapat digunakan pada masa yang akan datang.

Yogyakarta, 2020

Siti Nor Jannah

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR SINGKATAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	2
C. TUJUAN PENELITIAN.....	2
BAB II.....	3
METODE PENELITIAN.....	3
A. STRATEGI PENCARIAN LITERATUR	3
B. KRITERIA INKLUSI DAN EKSKLUSI.....	3
C. SELEKSI STUDI LITERATURE	4
BAB III	5
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	5
A. HASIL	5
B. PEMBAHASAN	10
BAB IV	13
PENUTUP.....	13
A. KESIMPUNAN	13
B. SARAN	13
DAFTAR PUSTAKA	15
LAMPIRAN.....	16

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Ekstrasi Data	7
--------------------------------	---

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Seleksi Studi.....	4
--------------------------------	---

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR SINGKATAN

TPPRJ	Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Bimbingan Dengan Dosen Pembimbing KTI.....	15
--	----

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA