

**LITERATURE REVIEW: KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN DI TPP RAWAT JALAN PUSKESMAS**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Ahli Madya Kesehatan  
Fakultas Kesehatan Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)  
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



**Disusun Oleh :**

**YENDA ALPIU RISKA**  
**1317070**

**PROGRAM STUDI  
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH**  
**LITERATURE REVIEW KEPUASAN PASEIN TERHADAP**  
**PELAYANAN DI TPP RAWAT JALAN PUSKESMAS**

Diajukan oleh:

**YENDA ALPIU RISKHA**

1317070

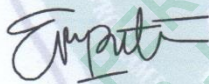
Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan  
Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan  
di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 20 Agustus 2020

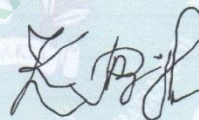
Mengesahkan:

Penguji

Pembimbing



Eva Putriningrum, S.ST., MPH  
05-1003-85501



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

Keprodi,



Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH  
2014.13.0072

## PERNYATAAN

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

Nama : Yenda Alpiu Riska

NPM : 1317070

Program Studi : Rekam Medis dan Informai Kesehatan

Judul Karya Tulis Ilmiah : *Literature Review*: Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di TPP Rawat Jalan Puskesmas

Menyatakan bahwa, hasil penelitian dengan judul tersebut adalah asli karya 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-bnarnya tanpa ada paksaan siapapun.

Yogyakarta, Agustus 2020



Yenda Alpiu Riska

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan sehingga kami dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dengan judul: **“Literature Review: Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di TPP Rawat Jalan Puskesmas”**.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka perampungan penulisan KTI ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan KTI ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta dan dosen pembimbing KTI yang tulus meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
3. Zakharias KP. AM.d RMIK., S.IP., MPH selaku dosen pembimbing KTI
4. Imaniar Sevtiyani, S.K.M., M.K.M selaku koordinator KTI.
5. Teristimewa untuk bapak, ibu, adik, dan semua keluargaku yang selalu memberi dukungan dan semangat sehingga saya bisa menyelesaikan KTI.
6. Teruntuk teman-teman yang selalu memberi semangat dan telah membantu dalam menyelesaikan KTI ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan KTI ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam menyusun KTI ini sehingga dapat menjadi sebuah karya tulis ilmiah yang baik dan dapat digunakan suatu saat nanti.

Yogyakarta, Agustus 2020  
Penulis

Peneliti

## 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
D. Tujuan Penelitian.....	3
BAB II METODE LITERATUR REVIEW.....	4
A. Strategi Pencarian Literatur.....	4
B. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	4
C. Seleksi Studi Literatur.....	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	6
A. Hasil.....	6
B. Ekstraksi.....	8
C. Pembahasan.....	13
D. Keterbatasan Penelitian.....	15
BAB IV PENUTUP.....	17
A. Kesimpulan.....	17
B. Saran.....	17
DAFTAR PUSTAKA.....	19
LAMPIRAN.....	21

## DAFTAR TABEL

Gambar 3.1. Hasil Ekstraksi .....	8
-----------------------------------	---

UNIVERSITAS PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Seleksi Studi .....	5
--------------------------------	---

UNIVERSITAS PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Bimbingan Dengan Dosen Pembimbing KTI .....	21
2. Lambar Mengikuti Ujian Proposal .....	24
3. Lambar Uji Plagiarisme .....	29

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA