

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI
TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN (TPPRJ)
PUSKESMAS**

KARYA TULIS ILMIAH

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

LITERATURE REVIEW



**Disusun Oleh:
ANTI APRIANTI PUTRI
191204008**

**PROGRAM STUDI
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA ILMIAH
ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN
(TPRJ) PUSKESMAS

Diajukan oleh:

ANTIPRIANTI PUTRI
191204008

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


Tanggal: 25 Juli 2022

Menyetujui:


Penguji,

Pembimbing,


Ratna Prahesti, SST., MPH
NIDN: 0505028901


Ristiana Eka Ariningtyas, SST., MPH
NIDN: 0604068801

Keprodi,


Laili Rahmatul Ilmi, 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 : Anti Aprianti Putri
NPM : 191204008
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Judul KTI : Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Puskesmas

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 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 manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 08 Juli 2022



Anti Aprianti Putri

PRAKATA

Alhamdulillah segala puji syukur bagi Allah SWT Tuhan semesta alam yang mana berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dapat diselesaikan dengan baik, yang mana merupakan persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta dengan judul: “*Literatur Review* : “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Puskesmas”. Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dapat diselesaikan dengan baik atas bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sampaikan satu persatu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH selaku Ketua Program Studi Perkam dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
3. Eniyati SST.,MHKes selaku koordinator karya ilmiah yang selalu memberi arahan dalam penyusunan KTI.
4. Ristianita Eka Ariningtyas, S.ST, MPH selaku pembimbing yang sudah membantu, membimbing dan memberikan arahan serta semangat selama proses penyusunan KTI.
5. Ratna Prahesti, SST., MPH selaku penguji yang telah menguji dalam ujian KTI.
6. Staf dan dosen-dosen Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta yang mendukung dan melancarkan saya dalam menyusun dan menyelesaikan
7. Teristimewa untuk kedua orang tua saya, kakak , adik dan semua keluarga saya yang selalu memberi dukungan, semangat dan Do'a-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan KTI.

Penulis menyadari bahwa KTI ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam menyusun KTI ini sehingga dapat menjadi sebuah Karya Tulis Ilmiah yang baik dan dapat digunakan suatu saat nanti.

Yogyakarta, 20 Juni 2022



Anti Aprianti Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN LAPORAN KARYA ILMIAH	ii
PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	1
C. Tujuan	2
D. Manfaat <i>Literature Review</i>	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Tinjauan Teori.....	4
b. Kerangka Konsep.....	9
BAB III METODE PENELITIAN	10
A. Strategi Pencarian <i>Literature</i>	10
B. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	11
C. Seleksi Studi dan Penilaian Kasus.....	12
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	14
A. Hasil	14
B. Analisis.....	17
BAB V PEMBAHASAN	21
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	34
A. Kesimpulan	34
B. Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....	36
LAMPIRAN.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Database.....	10
Tabel 3.2 Pemilihan kata kunci.....	11
Tabel 3.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	11
Tabel 3.4 Penilaian Kualitas	13
Tabel 4.1 Hasil Pencarian <i>Literature</i>	14
Tabel 4.2 Analisis Persentase Kepuasan Pasien	17
Tabel 4.3 Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	18
Tabel 4.4 Analisis Upaya Yang Dilakukan Terkait Kepuasan Pasien	19

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	9
Gambar 3.1 Seleksi Studi.....	12

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Persetujuan Judul	39
Lampiran 2 Pencarian <i>Database</i>	40
Lampiran 3 Checklist Prisma	43
Lampiran 4 Penilaian Kualitas	61
Lampiran 5 Lembar Bimbingan	66
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Ujian Proposal	67
Lampiran 7 Lembar Pengesahan Proposal	68
Lampiran 8 Lembar Persetujuan Ujian Hasil Karya Tulis Ilmiah	69
Lampiran 9 Lembar Pengesahan Karya Tulis Ilmiah	70
Lampiran 10 Hasil Cek Plagiarisme	71

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA