

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT**

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:

VIDYATIKA HUSNI

191204104

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

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA ILMIAH
ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT

LITERATURE REVIEW

Diajukan oleh:

VIDYATIKA HUSNI

191204104

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 Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 17 Juli 2022

Mengesahkan:

Penguji,

Pembimbing,


dr. Endang Purwanti, Sp.M., M.Kes
NIDN: 8852710016


Ratna Prahesti, S.ST., MPH
NIDN: 0505028901

Keprodi,


Laili Rahmatul Ilmi, AMd., SKM., MPH
NPP.2014.13.0072

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta :

Nama : Vidyatika Husni

NPM : 191204104

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

Judul KTI : Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian tempat pendaftaran rawat jalan di rumah sakit

Menyatakan bahwa *Literature Review* dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarism*. 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 di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 2022



Vidyatika Husni
Vidyatika Husni

PRAKATA

Alhamdulillah segala puji syukur bagi Allah SWT Tuhan semesta alam yang mana berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga Hasil penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik, yang mana merupakan persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Diploma D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta dengan judul: "**Literatur Review : "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit"**". Penyusunan Karya Tulis Ilmiah 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 Perekam 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 proposal Karya Tulis Ilmiah.
4. Ratna Prahesti, S.ST., MPH selaku pembimbing yang sudah membantu, membimbing dan memberikan arahan serta semangat selama proses penyusunan hasil Karya Tulis Ilmiah.
5. dr. Endang Purwanti, Sp.M., M.Kes, selaku penguji proposal Karya Tulis Ilmiah.
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, adik, semua keluarga dan teman yang selalu memberi dukungan, semangat dan Do'a-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah.
8. Tunangan saya Eka Saputa yang telah menemani saya dalam membuat Karya Tulis Ilmiah ini.

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

Yogyakarta, 2022

Vidyatika Husni

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan <i>Literature Review</i>	3
D. Manfaat <i>Literature Review</i>	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Teori	5
B. Kerangka Konsep	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 Jurnal.....	18
B. Analisis Jurnal.....	20
BAB V PEMBAHASAN.....	22
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	27
A. Kesimpulan	27
B. Saran	27
DAFTAR PUSTAKA.....	28
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Database.....	13
Tabel 3.2 Kata Kunci yang digunakan.....	14
Tabel 3.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	14
Tabel 3.4 Penilaian Kualitas	16
Tabel 4.1 Analisis Pencarian <i>Literature</i>	18
Tabel 4.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien.....	20

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

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

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan Judul
- Lampiran 2 Pencarian *Database*
- Lampiran 3 *Abstract* Jurnal 4 Nasional 1 Internasional
- Lampiran 4 Tabel *Checklist Prisma* Jurnal 1
- Lampiran 5 Tabel *Checklist Prisma* Jurnal 2
- Lampiran 6 Tabel *Checklist Prisma* Jurnal 3
- Lampiran 7 Tabel *Checklist Prisma* Jurnal 4
- Lampiran 8 Tabel *Checklist Prisma* Jurnal 5
- Lampiran 9 Rekap PRISMA *Checklist*
- Lampiran 10 Halaman Persetujuan Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 11 Lembar Pengesahan Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 12 Lembar Persetujuan Ujian Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 13 Cek Plagiarisme

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA