

**LITERATURE REVIEW : PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN
RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN**

KARYA TULIS ILMIAH

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



Disusun Oleh:

Elisa

181204092

**PRODI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA ILMIAH

***LITERATURE REVIEW: PENGARUH WAKTU TUNGGU
PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN***

Diajukan oleh:

ELISA
181204092

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji dan Dinyatakan Syah Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal : 11 September 2021

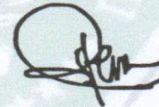
Mengesahkan:

Penguji,



Praptana, dr., MPH
NIDN: 05.1201.6301

Pembimbing,



Ristiana Eka Ariningtyas, S.ST., MPH
NIDN: 0604068801

Keprodi,




Laili Rahmatul Ilmi A.Md., SKM, MPH
NPP : 2013.14.0072

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Elisa

NPM : 181204092

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Judul KTI : Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien

menyatakan bahwa *Literatur Review* 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 di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 12 Mei 2021



Elisa

PRAKATA

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan rahmat-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) dengan judul “***Literature Review : Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien***”. Hasil Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Kuswanto Hardjo, dr.,M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., S.K.M., M.P.H. selaku Ketua Prodi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
3. Praptana, dr., MPH selaku dosen penguji dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah
4. Ristian Eka Ariningtyas, S.ST.,MPH selaku dosen pembimbing yang telah membantu penulis dalam pembuatan proposal Karya Tulis Ilmiah
5. Segenap staf dan dosen Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah mendukung mahasiswa dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah
6. Untuk orangtua dan keluarga saya yang tercinta, atas dukungan dan doa yang selalu diberikan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini selesai pada waktunya
7. Untuk teman saya Nora, Rizka dan Hani yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan Karya Tulis Ilmiah ini

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat menjadi Karya Tulis Ilmiah yang baik dan digunakan pada masa yang akan datang.

Yogyakarta, Mei 2021

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penyusunan Literature Review	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus.....	3
D. Manfaat Penyusunan Literature Review	3
1. Manfaat bagi peneliti lain.....	3
2. Manfaat bagi mahasiswa Rekam Medis	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. TINJAUAN TEORI	4
1. Rumah sakit.....	4
2. Rekam medis	5
3. Waktu tunggu	6
4. Pelayanan rawat jalan	6
5. Kepuasan	7
B. Kerangka konsep.....	7
BAB III METODE PENELITIAN.....	8
A. Strategi Pencarian <i>Literature</i>	8

1. Protokol dan Registrasi	8
2. Database	8
3. Kata kunci.....	8
B. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	9
1. Kriteria Inklusi	9
2. Kriteria Eksklusi.....	9
C. Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas.....	10
1. Seleksi studi.....	10
2. Penilaian kualitas.....	12
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	13
A. Hasil	13
B. Analisis.....	18
BAB V PEMBAHASAN	23
A. Waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan.....	23
B. Tingkat Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan.....	25
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	28
A. Kesimpulan	28
B. Saran.....	28
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	31
A. Pencarian pada google scholar	31
B. PRISMA Checklist.....	32
C. Ekstrasi data	59
D. Critical Appraisal	60
E. Lembar Bimbingan Dosen	65
F. Hasil Cek Plagiarisme	66

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Tabel Database	8
Tabel 3 2 Tabel Kata Kunci	9
Tabel 3 3 Tabel Inklusi dan Eksklusi	9
Tabel 3 4 Tabel Penilaian Kualitas	12

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Konsep	7
Gambar 3 2 Hasil Seleksi Studi	11

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Screenshot Pencarian Jurnal	31
Lampiran 2 Checklist PRISMA Jurnal 1	32
Lampiran 3 Checklist PRISMA Jurnal 2	37
Lampiran 4 Checklist PRISMA Jurnal 3	42
Lampiran 5 Checklist PRISMA Jurnal 4	48
Lampiran 6 Checklist PRISMA Jurnal 5	53
Lampiran 7 Tabel Ekstrasi Data.....	59
Lampiran 8 Critical Apprisial Cheklist Kuantitatif.....	60
Lampiran 9 Critical Apprisial Cheklist Cross Sectional	61
Lampiran 10 Critical Apprisial Cheklist Cross Sectional	62
Lampiran 11 Critical Appraisal Cheklist Kualitatif.....	62
Lampiran 12 Critical Apprisial Cheklist Cross Sectional	63
Lampiran 13 Lembar bimbingan dosen	65
Lampiran 14 hasil cek plagiarisme	66