

**KEPUASAN PASIEN
DI TEMPAT PENDAFTARAN RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT
(LITERATURE REVIEW)**

KARYA TULIS ILMIAH

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



Disusun oleh :
DEFRI SAFITRI
181204014

**PROGRAM STUDI
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDRAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH (*LITERATURE REVIEW*)

KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT

Diajukan oleh:

Defri Safitri
181204014

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Syah Sebagai Salah
Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Perekam Medis di Fakultas
Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal 23 Juni 2021

Mengesahkan:

Penguji,

Eva Putri Ningrum, SST., MPII

NIDN 0510038501

Pembimbing,

Kori Puspita Ningsih, A.Md., SKM., MPH

NIDN 0509018801

Kaprodi,



Laili Rahmatul Hini, A.Md., SKM., MPH

NIP 2013.14.0072

PERNYATAAN

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

Nama : Defri Safitri
NPM : 181204014
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Judul KTI : Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit

Menyatakan bahwa *Literature Review* dengan judul tersebut diatas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarism*. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah dituliskan sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik dikemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 26 Juli 2021



Defri Safitri

PRAKATA

Puji Syukur Kepada Allah Swt atas berkat rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan Judul. **” Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit ”** Penyusunan karya tulis ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk melakukan penelitian menggunakan metode *Literature Review*.

Penulis menyadari dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini penelitian tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Kuswanto Hardjo, dr.M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH selaku Kepala program studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Univesitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Kori Puspita Ningsih,Amd,SKM,MKM selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penulisan karya tulis ilmiah ini.
4. Ristiana Eka Ariningtyas,S.ST,MPH selaku koordinator karya tulis ilmiah Program studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
5. Eva Putriningrum, S.ST,MPH selaku dosen pengaji saya yang telah berbaik hati memberikan masukan dalam penulisan karya tulis ilmiah ini.
6. Teristimewa orang tua tercinta yang telah memberikan do'a serta limpahan kasih sayang.
7. Teman-teman Program studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 26 Juli 2021



Defri Safitri

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	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penyusunan <i>Literature Review</i>	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Teori	5
1. Rumah Sakit.....	5
2. Rekam Medis	6
3. Kepuasan Pasien.....	7
B. Kerangka Konsep	10
BAB III METODE.....	11
A. Strategi Pencarian <i>Literature Review</i>	11
1. Protokol dan Registrasi.....	11
2. Data Base dan Search Engine	11
3. Kata Kunci (<i>Keyword</i>)	11
B. Kriteria Eklusi dan Inklusi	11
C. Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas	12
1. Hasil Pencarian dan Seleksi Studi	12
2. Penilaian Kualitas	13
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	14
A. Hasil.....	14
1. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator Responsive.....	14
2. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator Reliability.	14
3. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator Assurance	14
4. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator Empathy.....	15
5. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator <i>Tangible</i>	15
B. Analisis	16

1.	Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator <i>Responsive</i>	16
2.	Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator <i>Reliability</i>	16
3.	Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator <i>Assurance</i>	17
4.	Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator <i>Empathy</i>	18
5.	Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator <i>Tangible</i>	18
	BAB V PEMBAHASAN	20
1.	Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator <i>Responsive</i>	20
2.	Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator <i>Reliability</i>	21
3.	Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator <i>Assurance</i>	22
4.	Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator <i>Empathy</i>	22
5.	Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator <i>Tangible</i>	23
	BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	25
A.	Kesimpulan.....	25
B.	Saran	25
	DAFTAR PUSTAKA	27
	LAMPIRAN	29

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Data Base	11
Tabel 3.2 Pemilihan Kata Kunci	11
Tabel 3.3 Kriteria Inklusi Eklusi	11
Tabel 3. 4 Seleksi Studi dan Penelitian Kualitas	13

Universitas Jenderal Achmad Yani
Perpustakaan
Yogyakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	10
Gambar 3. 2 Seleksi Studi.....	12

Universitas Jenderal Achmad Yani
Perpustakaan
Yogyakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Pencarian.....	30
Lampiran 2. Tabel PRISMA	32
Lampiran 3. Lembar Bimbingan	37
Lampiran 4. Hasil Cek Plagiarisme	39

Universitas Jenderal Achmad Yani
Perpustakaan
Yogyakarta