

KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS

LITERATURE REVIEW

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

KARYA TULIS ILMIAH



Disusun Oleh :
YESTINAWATI
181204017

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

**HALAMAN PENGESAHAN KARYA ILMIAH (LITERATURE REVIEW)
KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT
JALAN DI PUSKESMAS**

Diajukan oleh:

YESTINAWATI
181204017

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Pengaji dan Dinyatakan Syah Sebagai
Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan di Fakultas
Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
Tanggal : 18 Mei 2021

Mengesahkan:

Pengaji,

Pembimbing,

Sis Wuryanto, A.Md Perkes,SKM,MPH Kori Puspita Ningsih, A.Md.,SKM,MKM
NUPK : 0905536224 NIDN : 0509018801

Keprodi,

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

PERNYATAAN

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

Nama : Yestinawati

NPM : 181204017

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Judul KTI : Kepuasan Pasien Ditempat Pendafataran Pasien Rawat Jalan
Di Puskesmas

Menyatakan bahwa *Literatur Review* dengan judul 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, 18 Mei 2021



Yestinawati

PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan Rahmat-Nya sehingga peneliti dapat melaksanakan dan menyelesaikan karya tulis ilmiah metode *literature review*. Penyusunan proposal karya tulis ilmiah metode *literature review* ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dengan judul "Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas" ini dengan baik. Selama Proses penulisan karya tulis ilmiah metode *literature review* ini, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu hingga terselesaiannya Karya Tulis Ilmiah. Penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu peneliti, yaitu :

1. Kuswanto Hardjo, dr.,M.Kes Selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH, selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
3. Kori Puspita Ningsih, Amd., SKM., MKM, selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti.
4. Sis Wuryanto, A.Md Perkes.,SKM.,MPH, selaku penguji karya tulis ilmiah.
5. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan semangat dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
6. Kim Jongin (Kai & EXO) yang selalu menjadi motivasi dan semangat dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
7. Teman-teman atas dukungannya yang sangat berarti. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, atas segala amal kebaikan dan bantuannya.

Semoga karya tulis ilmiah metode *literature review* ini dapat bermanfaat bagi penulis dan menambah wawasan bagi pembaca khususnya dalam bidang Rekam Medis. Atas perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, Mei 2021

Yestinawati

Universitas Jenderal Achmad Yani
Perpustakaan
Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
1. Tujuan Umum	3
2. Tujuan Khusus	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
1. Manfaat Bagi Organisasi Kesehatan.....	3
2. Manfaat Bagi Institut Pendidikan Rekam Medis	3
3. Manfaat Bagi Peneliti Lain	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Tinjauan Teori	4
1. Puskesmas.....	4
2. Rekam Medis	5

3. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	7
B. Kerangka Konsep	8
BAB III METODE PENELITIAN.....	9
A. Strategi Pencarian <i>Literature</i>	9
1. Protokol dan Registrasi.....	9
2. <i>Database</i>	9
3. Kata Kunci	9
B. Kriteria Inklusi dan Ekslusi (PICO)	10
C. Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas.....	10
1. Hasil Pencarian dan Seleksi Studi	10
2. Penilaian Kualitas	12
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	13
A. Hasil.....	13
B. Analis.....	15
BAB V PEMBAHASAN.....	19
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	22
A. Kesimpulan.....	22
B. Saran	23
DAFTAR PUSTAKA	24
L A M P I R A N	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Konsep	8
Gambar 3 1 Seleksi Studi Jurnal Nasional.....	11
Gambar 3 2 Seleksi Studi Jurnal Internasional	11

Universitas Jenderal Achmad Yani
Perpustakaan
Yogyakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Tabel Database	9
Tabel 3 2 Tabel Pemilihan Kata Kunci	10
Tabel 3 3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	10
Tabel 3 4 Penilaian Kualitas	12
Tabel 4 1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Tangible.....	13
Tabel 4 2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Reliability.....	13
Tabel 4 3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Responsiveness	14
Tabel 4 4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Assurance	14
Tabel 4 5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Empathy	14

Universitas Jenderal Achmad Yani
Perpustakaan
Yogyakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Screenshot Pencarian Jurnal	27
Lampiran 2 Checklist Prismas	28
Lampiran 3Absensi Bimbingan KTI.....	32
Lampiran 4 Hasil Cek Plagiarism	33

Universitas Jenderal Achmad Yani
Perpustakaan
Yogyakarta