

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENDAFTARAN *ONLINE* 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:

TIARA ASA NILNALMUNA
191204101

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

HALAMAN PENGESAHAN KARYA ILMIAH
KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENDAFTARAN
ONLINE DI RUMAH SAKIT

LITERATURE REVIEW

Diajukan Oleh :

TIARA ASA NILNALMUNA
191204101

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Pengaji Dan Dinyatakan Syah Sebagai
Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan Di Fakultas
Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal 5 Juli 2022

Mengesahkan:

Pengaji,

Pembimbing,

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

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

Kaprodi,

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 : Tiara Asa Nilnalmuna
NPM : 191204101
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Judul KTI : Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran *Online* di Rumah Sakit

menyatakan bahwa *Literature 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, 30 Juni 2022



Tiara Asa Nilnalmuna

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaaatuh

Alhamdulillahi rabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah-Nya serta memberi kemudahan dalam segala hal, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran Online di Rumah Sakit” sesuai waktu yang telah ditetapkan. Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dengan melakukan penelitian *literature review*.

Penulis menyadari dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terwujud tanpa ada bantuan, bimbingan, dorongan maupun fasilitas yang penulis terima dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ida Nursanti, S.Kep.,Ns.,MPH. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dan selaku Pembimbing Akademik.
3. Eniyati, S.ST.,M.H.Kes selaku koordinator Karya Tulis Ilmiah.
4. Ratna Prahesti, S.ST., MPH selaku pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan bimbingan dan masukan pada penulisan Karya Tulis Ilmiah.
5. Ristiana Eka Ariningtyas, S.ST., MPH selaku penguji Karya Tulis Ilmiah.
6. Orang tua, keluarga dan teman-teman yang telah memberikan dukungan baik psikis, spiritual maupun materil untuk peneliti.
7. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.
8. Terakhir, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri karena telah berhasil melalui proses panjang perkuliahan dengan sabar, tetap bertahan dan menikmati semua proses sampai Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini belum sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Penulis berharap kiranya Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca umumnya dan bagi penulis khususnya untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaaatuh

Yogyakarta, 22 April 2022

Penulis,



Tiara Asa Nilnalmuna

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN KARYA ILMIAH	ii
PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penyusunan <i>Literature Review</i>	3
D. Manfaat Penyusunan <i>Literature Review</i>	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Tinjauan Teori.....	4
B. Kerangka Konsep	15
BAB III METODE.....	16
A. Strategi Pencarian <i>Literature</i>	16
B. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	17
C. Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas	18
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	21
A. Hasil	21
B. Analisis	24
BAB V PEMBAHASAN	25
A. Tingkat Kepuasan Pengguna	25
B. Penyebab Kepuasan Pengguna	26
BAB VI PENUTUP	30
A. Kesimpulan	30
B. Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN-LAMPIRAN	35

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Kata Kunci	17
Tabel 3. 2 Tabel PICOS	18
Tabel 3. 3 Penilaian Kualitas.....	20
Tabel 4. 1 Hasil Pencarian Literatur	21
Tabel 4. 2 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna	24
Tabel 4. 3 Analisis Penyebab Kepuasan Pengguna	24

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	15
Gambar 3. 1 Seleksi Studi.....	19

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan Judul
- Lampiran 2 Lembar Bimbingan
- Lampiran 3 Pencarian Jurnal *Google Scholar*
- Lampiran 4 *Abstrak* jurnal
- Lampiran 5 Tabel PRISMA Jurnal 1
- Lampiran 6 Tabel PRISMA Jurnal 2
- Lampiran 7 Tabel PRISMA Jurnal 3
- Lampiran 8 Tabel PRISMA Jurnal 4
- Lampiran 9 Tabel PRISMA Jurnal 5
- Lampiran 10 Tabel PRISMA Jurnal *Checklist*
- Lampiran 11 Hasil Cek Plagiarisme Proposal
- Lampiran 12 Lembar Persetujuan Ujian Proposal Karya Ilmiah
- Lampiran 13 Lembar Pengesahan Proposal Karya Ilmiah
- Lampiran 14 Lembar Persetujuan Ujian Karya Ilmiah
- Lampiran 15 Hasil Cek Plagiarisme Hasil