

**TINJAUAN PUSTAKA TENTANG KEPUASAN PASIEN
DI TEMPAT BEROBAT**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Ahli Madya Kesehatan
Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh:

NANDA ANNISA MAHARDHIKA

1317011

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

HALAMAN PENGESAHAN
TINJAUAN PUSTAKA TENTANG KEPUASAN PASIEN
DI TEMPAT BEROBAT

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan oleh :

NANDA ANNISA MAHARDHIKA

1317011

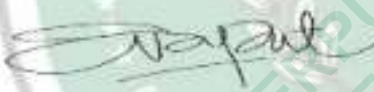
Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Salah Satu
Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi
Kesehatan di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta


Tanggal :

Mengesahkan:
11 Agustus 2020


Penguji,

Pembimbing,


Eva Putriningrum, S.ST., MPH
NIDN 05-1003-85501


Kuswanto Hardjo, dr., M. kes
NIDK 88-1241-0016

Keprodi,


Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH
NIDN 05-2807-8701

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Nanda Annisa Mahardhika

NPM : 1317011

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

Judul : Tinjauan Pustaka Tentang Kepuasan Pasien di Tempat Berobat

Menyatakan bahwa hasil penelitian 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 kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 18 Agustus 2020

Yang Menyatakan,



Nanda Annisa Mahardhika

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan dan rahmat-Nya kepada penyusun sehingga penyusun dapat menyelesaikan karya tulis tentang “Tinjauan Pustaka Tentang Kepuasan Pasien di Tempat Berobat” . Karya tulis ini dapat diselesaikan secara tepat waktu atas bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kuswanto Hardjo, dr., M. Kes selaku dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta sekaligus pembimbing yang telah memberi bimbingan serta arahan dalam penyusunan karya tulis ini.
2. Laili Rahmatul Ilmi A.Md., SKM., MPH selaku ketua prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3).
3. Eva Putriningrum, S.ST., MPH selaku penguji.
4. Deby Zulkarnain Rahadian Syah, MMR selaku ketua PPPM.
5. Orangtua yang selalu mendoakan dan memberi semangat dalam bentuk apapun.
6. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan karya tulis ini.

Penyusun menyadari dalam penulisan karya tulis ini banyak terdapat kekurangan karena penyusun masih dalam tahap pembelajaran. Namun, penyusun tetap berharap agar karya tulis ini dapat mudah dipahami dan memberikan manfaat bagi pembaca.

Penyusun sangat berharap kepada pembaca menyertakan dengan kritikan dan sarannya, supaya dalam membuat makalah di kemudian waktu dapat memperbaiki penulisan dari pada penulisan kali ini. Untuk itu penyusun mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 18 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan	2
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Landasan Teori.....	4
B. Kerangka Teori.....	10
C. Kerangka Konsep	11
D. Pertanyaan Penelitian.....	11
BAB III METODE PENELITIAN	12
A. Tinjauan pustaka	12
B. Aspek yang ditinjau.....	12
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
A. Hasil	17
B. Pembahasan.....	25
BAB V KESIMPULAN.....	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	36

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Tingkat Kepuasan Pasien Secara Umum	25
Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi.....	30

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	10
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	11
Gambar 3. 1 Seleksi Studindan Penilaian Kualitas	13

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jurnal Bimbingan 37

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA