

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN
DI POLIKLINIK 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:

Azhar Nur Azizah

1317023

**PROGRAM STUDI
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN HASIL KARYA TULIS ILMIAH
HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN
DI POLIKLINIK RUMAH SAKIT : LITERATURE REVIEW**

Diajukan oleh:

Achmad Nur Anisah
1317023

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

Tanggal: 22 Agustus 2020

Mengesahkan:

Penguji,


dr. Praptomo, MPH
05.1201.6301

Pembimbing,


Eva Patrisningrum, SST, MPH
05-1003-8501

Mengesahkan,
Ketua


Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH
2014.13.0072

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Azhar Nur Azizah

NPM : 1317023

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Judul : Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit : *Literature Review*

menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut diatas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarism. 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, 21 Agustus 2020


Azhar Nur Azizah

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit : *Literature Review*” dan menyusun laporan ini dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada pihak yang telah memberikan kesempatan dan telah membantu dalam menyusun karya tulis ilmiah. Adapun pihak-pihak yang terkait sebagai berikut:

1. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes. 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 Fakultas Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Eva Putriningrum, S.ST.,MPH selaku pembimbing Karya Tulis Ilmiah Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. dr. Praptana, MPH selaku penguji Karya Tulis Ilmiah.
5. Imaniar Sevtiyani, S.K.M., M.K.M selaku koordinator Karya Tulis Ilmiah Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
6. Seluruh staf dan dosen Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah mendukung dan melancarkan dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah.
7. Keluarga tercinta ayahanda dan ibunda yang telah memberikan doa, kepercayaan, motivasi serta limpahan kasih sayang.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Saya menyadari bahwa Karya Tulis Imiah ini masih jauh dari yang diharapkan, sehingga banyak kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam penulisan Karya Tulis Imiah ini dari segi isi maupun penulisannya. Dalam hal ini penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dalam menyusun Karya Tulis Imiah ini sehingga dapat menjadi Karya Tulis Imiah yang baik dan dapat digunakan pada masa yang akan datang.

Semoga Karya Tulis Imiah ini dapat bermanfaat, khususnya bagi mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dalam rangka menyelesaikan tugas akhir.

Yogyakarta, 18 Juli 2020

Penulis

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
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 Penelitian	3
E. Keaslian Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
B. Kerangka Teori	11
C. Kerangka Konsep.....	11
D. Hipotesis	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Desain Penelitian	13
B. Pencarian Literatur.....	13
C. Kriteria Inklusi dan Eksklusi Penelitian.....	13
D. Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas.....	14
E. Sintesis Hasil	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	15
A. Hasil Karya Tulis Ilmiah	15
B. Pembahasan	23
BAB V PENUTUP	28
A. Kesimpulan.....	28
B. Saran.....	28
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	31