

LITERATURE REVIEW

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN DI
FASILITAS KESEHATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya Kesehatan Fakultas
Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh :

SITIFA SALIM

1317048

PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN DI FASILITAS
KESEHATAN
LITERATURE REVIEW**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukanoleh:

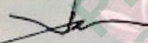
SITIFA SALIM
1317048

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

Tanggal: 1 SEPTEMBER 2020


Menyetujui:

Penguji,

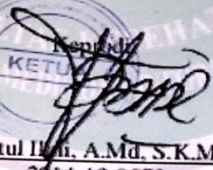

dr. Endang Purwanti, Sp.M., M.Kes.

88-5271-0016

Pembimbing,


Kuswanto Hurdjo, dr., M.Kes.

88-1241-0016


Laili Rahmatul Ilahi, A.Md., S.K.M., M.P.H.
2014-13-0072

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Sitifa Salim

NPM : 1317048

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

Judul : Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Fasilitas Kesehatan

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, 26 Agustus 2020

Yang Menyatakan,



Sitifa Salim

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan KTI yang berjudul:”Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Fasilitas Kesehatan” menggunakan *Literature Review*. Karya Tulis Ilmiah ini telah dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta dan dosen pembimbing KTI yang tulus meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., S.K.M., M.P.H. selaku Ketua Program Studi Rerekam dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
3. dr. Endang Purwanti, Sp.M.,M.Kes. Selaku penguji karya tulis ilmiah.
4. Imaniar Sevtiyani, S.K.M., M.K.M. selaku Kordinator KTI.
5. Ibu, adik, dan semua keluarga yang selalu memberikan semangat terima kasih atas segala doa, dukungan,dorongan, pengertian, dan kasih sayangnya.
6. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu dan selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan KTI.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
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 Penelitian.....	3
BAB II METODE PENELITIAN	4
A. Strategi Pencarian Literatur.....	4
B. Ketentuan Artikel Atau Jurnal.....	4
C. Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas	5
D. Ekstrasi Data.....	6
E. Sintesis Hasil Penelitian	6
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	8
A.Hasil.....	8
B.Pembahasan	12
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	15
A.Kesimpulan.....	15
B.Saran	15
DAFTAR PUSTAKA.....	16
LAMPIRAN	17

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Tingkat Kepuasan Pasien	8
Tabel 4. 2 Faktor Penyebab Ketidakpuasan Pasien	10

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas	5
--	---

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Persetujuan Ujian Karya Tulis Ilmiah.....	18
Lampiran 2 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah.....	19

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA