

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT  
JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI  
RUMAH SAKIT**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan  
Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas  
Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta

**LITERATUR REVIEW**



**Disusun oleh:**

**NURUL SUKMA KHOLIFAH**  
191204079

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

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT**

Diajukan oleh

**NURUL SUKMA KHOLIEAH**

191204079

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

Tanggal:  
mengesahkan

Penguji

  
**dr. Endang Purwanti, Sp.M., M.Kes**  
88-5271.0016

Pembimbing

  
**Sis Wuryanto, A.Md Perkes, SKM, MPH**  
NUPK: 09.0553.6224

  
Kaprodi  
  
**Laili Rahmatul Ibbi, A.Md, SKM, MPH**  
NPP: 2013.14.0072

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah Mahasiswa Prodi Rekam medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta

Nama : Nurul Sukma Kholifah

NPM : 191204079

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli hasil karya saya sendiri dan bukan hasil dari plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian surat ini di buat sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik

Yogyakarta, 25 Juli 2022

Yang menyerahkan



Nurul Sukma Kholifah

## **PRAKATA**

Assalamu'allikum Wr.Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan Rahmat-nya saya dapat melaksanakan dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI). Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta dengan judul "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit" ini dengan baik.

Selama proses penulisan karya tulis ilmiah sebagai tugas akhir ini, saya menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu sehingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu saya, yaitu:

1. Ida Nursanti, S.Kep.,Ns.,MPH selaku Dekan Fakultas Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md..SKM..MPH selaku Ketua Prodi Rekam Medis
3. Sis Wuryanto. A.Md.Perkes.,SKM.MPH selaku pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah membimbing dan mengarahkan penelitian
4. Dr Endang Purwanti , Sp.M., M.Kes selaku penguji Karya Tulis Ilmiah
5. Orang Tua dan keluarga yang selalu memberikan do'a dan Dukungan dalam menyelesaikan proposal ini
6. Teman-teman dan sahabat atas kebersamaan dan dukungan yang sangat berarti. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, atas asegala amal kebaikan dan bantuanya. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan menambah wawasan bagi pembaca khususnya dibidang rekam medis. Atas perhatiannya saya ucapkanterimakasih

Penulis  
Nurul Sukma Kholifah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Landasan Teori.....	4
B. Kerangka konsep penelitian.....	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	12
A. Strategi Pencarian Literature.....	12
B. Kriteria Eksklusi dan Inklusi.....	13
C. Seleksi Studi dan Pencarian Khusus.....	14
BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....	31
A. Hasil.....	31
BAB V PEMBAHASAN .....	27
A. Pembahasan.....	27
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	29
A. Kesimpulan.....	33

B. Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA .....	35
LAMPIRAN .....	37

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Database .....	12
Tabel 3. 2 Pemilihan Kata Kunci .....	12
Tabel 3. 3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi .....	13
Tabel 3. 4 Penilaian Kualitas.....	15
Tabel 4. 1 Hasil Literature Review.....	17
Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan Secara Umum.....	23
Tabel 4. 3 Penelitian Indah Kristina & Mely Susanti.....	23
Tabel 4. 4 Penelitian Wahyu Kuntoro & Wahyudi Istiono .....	24
Tabel 4. 5 Penelitian Rosi Damayanti & Nanda Aula Rumana .....	25
Tabel 4. 6 Penelitian Puguh Ika Listyorini & Lia Rosella .....	25
Tabel 4. 7 Penelitian Mustafilah & Eti Rimawati .....	26
Tabel 4. 8 Perbandingan Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability. 27	
Tabel 4. 9 Perbandingan Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsive . .27	
Tabel 4. 10 Perbandingan Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance . .28	
Tabel 4. 11 Perbandingan Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Emphaty. . 29	
Tabel 4. 12 Perbandingan Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tangible .. .29	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep .....	11
Gambar 3. 1 Seleksi Studi.....	14

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Lembar bimbingan KTI.....	37
Lampiran 2.Jadwal ujian .....	39
Lampiran 3.Persetujuan ujian proposal.....	40
Lampiran 4.Persetujuan ujian hasil.....	41
Lampiran 5.Lembar persetujuan judul.....	42
Lampiran 6.Lembar kehadiran mengikuti seminar proposal.....	43
Lampiran 7.Prisma Checklis.....	44
Lampiran 8.Cek Plagiarism.....	50

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA