LITERATURE REVIEW : ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan
Prodi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Disusun oleh:

ACHMAD SHOBBIB NAYYIRON
181204052

PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDRAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2021

HALAMAN PENGESAHAN

***LITERATURE REVIEW* : ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT**

Diajukan oleh:

ACHMAD SHOBBIB NAYYIRON

NPM: 181204052

Telah Dipertahankan di Depan Penguji Dan Dinyatakan syah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan
Rekam Medis dan Informasi (D-3) di Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal:19 Agustus 2021

Mengesahkan :

Penguji	Pembimbing
Imaniar Sevtivani, SKM., MKM.	**Eva Putriningrum, SST., MPH.**
05-0809-9303	05-1003-8501

Keprodi

Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., S.K.M., M.P.H.
2013-14-0072

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama	: Achmad Sobib Nayyiron
NPM	: 181204052
Program Studi	: Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Judul Karya	: Analisis Kepuasan Pasien Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit

Menyatakan bahwa Proposal karya Tulis Ilmiah ini dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya 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 Universtias Jenderal Ahcmad 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 sesaui ketentuan akademik.

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Yogyakarta, 25 Agustus 2021

Achmad Sobib Nayyiron

PRAKATA

Alhamdullilah segala puji syukur bagi Allah SWT Tuhan semesta alam yang mana berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga Proposal penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik, yang mana merupakan persyaratan dalam menyeslesaikan Program Studi Diploma D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta dengan judul: "***Literature Review* : Analisis Kepuasan Pasien Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit".** Proposal KTI ini dapat diselesaikan dengan baik atas bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sampaikan satu persatu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak. Oleh karena itu, penluis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH selaku Ketua Program Studi Perekam dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ristiana Eka Ariningtyas, S. ST, MPH selaku koordinator karya ilmiah yang selalu memberi arahan dalam penyusunan proposal KTI.
4. Staf dan dosen-dosen Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta yang mendukung dan melancarkan saya dalam menyusun dan menyelesaikan
5. Teristimewa untuk kedua orang tua saya, kakak dan semua keluarga saya yang selalu memberi dukungan, semangat dan Do'a-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan Proposal KTI.
6. Teruntuk teman-teman saya, satu kelas yang selalu memberi saya semangat, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan Proposal KTI ini.

Penulis menyadari bahwa Proposal KTI ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam menyusun Proposal KTI ini sehingga

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

dapat menjadi sebuah Karya Tulis Ilmiah yang baik dan dapat digunakan suatu saat nanti.

Yogyakarta, Juli 2021

Achmad Shobbib Nayyiron

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN PERNYATAAN iii
PRAKATA iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR LAMPIRAN x
INTISARI xi
ABSTRACT xii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 2
C. Tujuan Penelitian 2
D. Manfaat Penelitian 3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 5
A. Landasan Teori 5
B. Kerangka Konsep Penelitian 13
BAB III METODE PENELITIAN 14
A. Strategi Pencarian Literature 14
B. Kriteria Inklusi dan Eksklusi 15
C. Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas 16
BAB IV HASIL DAN ANALISIS 19
A. Hasil 19
B. Analisis 23
BAB V PEMBAHASAN 25
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 28

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

A. Kesimpulan 28
B. Saran 28
DAFTAR PUSTAKA 30
LAMPIRAN 32

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Database 14
Tabel 3.2 kata kunci 15
Tabel 3.3 kriteria inklusi dan eksklusi 15
Tabel 3.4 penilaian kualitas..... 17

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian 13
Gambar 2.1 seleksi studi 16

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Lembar Persetujuan Ujian Karya Ilmiah 32
Lampiran B Lembar Bimbingan Karya Ilmiah 33
Lampiran C Bukti Hadir mengikuti Seminar Proposal 35
Lampiran D Lembar persetujuan Judul karya Tulis Ilmiah 36
Lampiran E Lembar Permohonan Ujian karya Tulis Ilmiah..... 37
Lampiran F Bukti Pencarian literature 38
Lampiran G Checklist PRISMA 38
Lampiran H Hasil Cek Plagiarism 45

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta