

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN DI BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT (*LITERATURE REVIEW*)**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Perekam
Medis Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh :

NINDI PERTIWI

181204102

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

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA ILMIAH

TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN DI BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH
SAKIT (*Literature Review*)

Diajukan oleh:

NINDI PERTIWI

181204102

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

Tanggal: 12 Juli 2021

Mengesahkan,

Penguji,

Pembimbing,

Kori Paspita Ningsih, A.Md., SKM., MKM

Ratna Prahesi, SST., MPH

NIDN: 0509018801

NIDN: 0505028901

Kepradi.
KETU
Laili Rahmatul Huda, A.Md., SKM., MPH
NPM: 2013.14.0072

PERNYATAAN

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

Nama : Nindi Pertiwi

NPM : 181204102

Program Studi : D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Judul KTI : Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit (*Literature Review*)

Menyatakan bahwa *Literature Review* dengan judul tersebut di atas 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 manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik dikemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 13 Juli 2021


Nindi Pertiwi

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan metode *literature review* yang berjudul “Tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit”.

Untuk persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari beberapa pihak. Pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kuswanto Hardjo, dr., M. Kes. selaku Dekan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM. MPH. selaku Ketua Prodi Rekam Medis Dan Ilmu Kesehatan, Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
3. Ristiana Eka A, S.ST., MPH. Selaku koordinator Karya Tulis Ilmiah Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
4. Ratna Prahesti, SST., MPH. selaku dosen pembimbing yang telah membantu penulis dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah
5. Kori Puspita Ningsih A.Md., SKM., MKM. selaku penguji ujian Karya Tulis Ilmiah
6. Teristimewa orang tua tercinta, Bapak dan Ibu yang telah memberi kami kepercayaan, dukungan serta limpahan kasih sayang
7. Teman-teman dan sahabat atas kebersamaan dan dukungan yang sangat berarti

Saya menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah yang dibuat ini masih banyak kekurangan serta masih terdapat banyak kesalahan yang terdapat dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah. Dengan demikian saya menerima kritik dan saran yang

bersifat membangun dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat menjadi Karya Tulis Ilmiah yang baik dan dapat digunakan pada masa yang akan datang.

Yogyakarta, 4 Februari 2021

Nindi Pertiwi

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 | 4 |
| C.Tujuan Penelitian | 4 |
| 1. Tujuan umum..... | 4 |
| 2. Tujuan khusus | 4 |
| a. Mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan dimensi <i>tangible</i> | 4 |
| b. Mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan dimensi <i>responsiviness</i> .. | 4 |
| c. Mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan dimensi <i>assurance</i> | 4 |
| d. Mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan dimensi <i>reliability</i> | 4 |
| e. Mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan dimensi <i>emphaty</i> | 4 |
| D.Manfaat Penelitian | 4 |
| 1. Manfaat Bagi Rumah Sakit..... | 4 |
| 2. Manfaat Bagi Teoritis | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| A.Landasan Teori..... | 6 |
| 1. Rumah Sakit..... | 6 |
| 2. Rekam Medis | 7 |
| 3. Mutu Pelayanan Kesehatan..... | 8 |
| 4. Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan..... | 9 |
| 5. Kepuasan Pasien | 10 |
| B.Kerangka Konsep..... | 11 |
| BAB III METODE..... | 12 |
| A.Strategi Pencarian Literature..... | 12 |
| 1. Protokol dan registrasi | 12 |
| 2. <i>Database</i> dan <i>search engine</i> yang digunakan..... | 12 |
| 3. Kata kunci yang digunakan..... | 13 |
| B.Kriteria Inklusi dan Eksklusi (PICO)..... | 13 |
| C.Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas..... | 15 |
| 1. Hasil pencarian dan seleksi studi | 15 |
| 2. Penilaian Kualitas | 17 |
| BAB IV HASIL dan ANALISIS..... | 19 |
| A.Hasil | 19 |

| | |
|--|----|
| B. Analisis..... | 28 |
| BAB V PEMBAHASAN | 38 |
| A. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dari Berbagai Jurnal Berdasarkan Indikator <i>Tangible</i> | 38 |
| B. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dari Berbagai Jurnal Berdasarkan Indikator <i>Responsiveness</i> | 39 |
| C. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dari Berbagai Jurnal Berdasarkan Indikator <i>Assurance</i> | 40 |
| D. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dari Berbagai Jurnal Berdasarkan Indikator <i>Reliability</i> | 41 |
| E. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dari Berbagai Jurnal Berdasarkan Indikator <i>Emphaty</i> | 43 |
| BAB VI PENUTUP | 45 |
| A. Kesimpulan | 45 |
| B. Saran..... | 46 |
| DAFTAR PUSTAKA | 47 |
| LAMPIRAN..... | 49 |

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 <i>Database</i> | 12 |
| Tabel 3.2 Pemilihan Kata Kunci | 13 |
| Tabel 3.3 Kriteria Inklusi Ekslusi | 13 |
| Tabel 3.4 Penilaian Kualitas | 17 |
| Tabel 4.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator <i>Tangible</i> | 19 |
| Table 4.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator <i>Responsiveness</i> | 21 |
| Tabel 4.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator <i>Assurance</i> | 23 |
| Tabel 4.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator <i>Reliability</i> | 24 |
| Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator <i>Emphaty</i> | 26 |
| Tabel 4.6 Analisis Kepuasan Pasien Pada Indikator <i>Tangible</i> | 28 |
| Tabel 4.7 Analisis Kepuasan Pasien Pada Indikator <i>Responsiveness</i> | 30 |
| Tabel 4.8 Analisis Kepuasan Pasien Pada Indikator <i>Assurance</i> | 32 |
| Tabel 4.9 Analisis Kepuasan Pasien Pada Indikator <i>Reliability</i> | 34 |
| Tabel 4.10 Analisis Kepuasan Pasien Pada Indikator <i>Emphaty</i> | 36 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konsep Alur <i>Review</i> Jurnal | 11 |
| Gambar 3.1 Seleksi Studi | 15 |

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Screenshot Pencarian Jurnal | 50 |
| Lampiran 2 Prisma Cheklis | 51 |
| Lampiran 3 Lembar Bimbingan Karya Ilmiah | 58 |
| Lampiran 4 Lembar Kehadiran Mengikuti Ujian Proposal Karya Ilmiah | 60 |
| Lampiran 5 Hasil Cek Plagiarism | 61 |

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta