

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN BAGIAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

LITERATURE REVIEW



Disusun Oleh:
DHEYA NUR FEBRIYANNA
181204030

PROGRAM STUDI
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2021

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA ILMIAH
KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT
JALAN DI PUSKESMAS

Diajukan oleh:

DHEYA NUR FEBRIYANNA
181204030

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

Tanggal: 16 Juli 2021
Mengesahkan

Mengetahui,
Penguji Karya Ilmiah



Praptana, dr., MPH
0512016301

Menyetujui,
Pembimbing



Ristiana Eka Aringtyas, S.ST., MPH
0604068801

Menyetujui,
Keprosi




Laili Rahmatul Laili, A.Md., SKM., MPH
2013.14.0072

PERNYATAAN

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

Nama : Dheya Nur Febriyanna

NPM : 181204030

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Judul KTI : Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas

Menyatakan bahwa *Literature Review* dengan judul tersebut di atas adalah asli karyasaya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait 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, 23 Juni 2021



Dheya Nur Febriyanna

PRAKATA

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 Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dengan judul “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas” ini dengan baik.

Selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, saya banyak mendapat dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu saya, yaitu:

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
3. Praptana, dr., MPH selaku dosen penguji Karya Tulis Ilmiah
4. Ristiana Eka Ariningtyas, S.ST., MPH selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah
5. Bapak, ibu, dan adik yang selalu memberikan do'a dan semangat dalam menyelesaikan proposal ini
6. Teman-teman dan sahabat yang telah memberikan dukungan
7. Park Chanyeol dan Do Kyungsoo yang telah menjadikan semangat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini lewat karya-karyanya

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya atas segala amal kebaikan dan bantuannya. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan menambah wawasan bagi pembaca khususnya dibidang rekam medis. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 7 Mei 2021

Dheya Nur Febriyanna

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
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Literature Review.....	2
D. Manfaat Penyusunan <i>Literature Review</i>	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Tinjauan Teori.....	4
B. Kerangka Konsep	8
BAB III METODE.....	9
A. Strategi Pencarian Literature	9
B. Kriteria Inklusi dan Eksklusi (PICO).....	9
C. Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas	10
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	13
A. Hasil	13
B. Analisis	25
BAB V PEMBAHASAN	28
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	33
A. Kesimpulan.....	33
B. Saran.....	34

DAFTAR PUSTAKA	35
L A M P I R A N	37

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Database	9
Tabel 3.2 Pemilihan Kata Kunci	9
Tabel 3.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	10
Tabel 3.4 Penilaian Kualitas	12
Tabel 4.1 Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	13
Tabel 4.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	15
Tabel 4.3 Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	17
Tabel 4.4 Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	20
Tabel 4.5 Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	23

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	8
Gambar 3.1 Hasil Pencarian dan Seleksi Studi	11

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Screenshot Database	38
Lampiran 2 Checklist Prisma	40
Lampiran 3 Ekstraksi Data	60
Lampiran 4 Critical Appraisal Checklist Studi <i>Cross Sectional</i>	62
Lampiran 5 Critical Appraisal Checklist Studi <i>Cross Sectional</i>	63
Lampiran 6 Critical Appraisal Checklist Studi <i>Cross Sectional</i>	65
Lampiran 7 Critical Appraisal Checklist Studi <i>Cross Sectional</i>	66
Lampiran 8 Critical Appraisal Checklist Studi <i>Cross Sectional</i>	68
Lampiran 9 Lembar Persetujuan Ujian Proposal	70
Lampiran 10 Lembar ACC Ujian Proposal.....	71
Lampiran 11 Lembar Persetujuan Ujian Hasil	72
Lampiran 12 Lembar Bimbingan KTI	73
Lampiran 13 Lembar Kehadiran Mengikuti Sempro	76
Lampiran 14 Hasil Cek Plagiarism	77