

# **KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS**

## **LITERATURE REVIEW**

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

## **KARYA TULIS ILMIAH**



Disusun Oleh :  
**YESTINAWATI**  
181204017

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

**HALAMAN PENGESAHAN KARYA ILMIAH (LITERATURE REVIEW)  
KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT  
JALAN DI PUSKESMAS**

Diajukan oleh:

**YESTINAWATI**  
181204017

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Pengaji dan Dinyatakan Syah Sebagai  
Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan di Fakultas  
Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta  
Tanggal : 18 Mei 2021

Mengesahkan:

Pengaji,

Pembimbing,

Sis Wuryanto, A.Md Perkes,SKM,MPH Kori Puspita Ningsih, A.Md.,SKM,MKM  
NUPK : 0905536224 NIDN : 0509018801

Keprodi,

Laili Rahmatul Jami A.Md.,SKM,MPH  
NPP : 2013.14.0072

## PERNYATAAN

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

Nama : Yestinawati

NPM : 181204017

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Judul KTI : Kepuasan Pasien Ditempat Pendafataran Pasien Rawat Jalan  
Di Puskesmas

Menyatakan bahwa *Literatur Review* dengan judul 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 di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 18 Mei 2021



Yestinawati

## PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan Rahmat-Nya sehingga peneliti dapat melaksanakan dan menyelesaikan karya tulis ilmiah metode *literature review*. Penyusunan proposal karya tulis ilmiah metode *literature review* 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 Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas" ini dengan baik. Selama Proses penulisan karya tulis ilmiah metode *literature review* ini, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu hingga terselesaiannya Karya Tulis Ilmiah. Penulis ucapan terimakasih kepada semua pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu peneliti, yaitu :

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 Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
3. Kori Puspita Ningsih, Amd., SKM., MKM, selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti.
4. Sis Wuryanto, A.Md Perkes.,SKM.,MPH, selaku penguji karya tulis ilmiah.
5. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan semangat dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
6. Kim Jongin (Kai & EXO) yang selalu menjadi motivasi dan semangat dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
7. Teman-teman atas dukungannya yang sangat berarti. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, atas segala amal kebaikan dan bantuannya.

Semoga karya tulis ilmiah metode *literature review* ini dapat bermanfaat bagi penulis dan menambah wawasan bagi pembaca khususnya dalam bidang Rekam Medis. Atas perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, Mei 2021

Yestinawati

Universitas Jenderal Achmad Yani  
Perpustakaan  
Yogyakarta

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
1. Tujuan Umum .....	3
2. Tujuan Khusus .....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
1. Manfaat Bagi Organisasi Kesehatan.....	3
2. Manfaat Bagi Institut Pendidikan Rekam Medis .....	3
3. Manfaat Bagi Peneliti Lain .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Tinjauan Teori .....	4
1. Puskesmas.....	4
2. Rekam Medis .....	5

3. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	7
B. Kerangka Konsep .....	8
BAB III METODE PENELITIAN.....	9
A. Strategi Pencarian <i>Literature</i> .....	9
1. Protokol dan Registrasi.....	9
2. <i>Database</i> .....	9
3. Kata Kunci .....	9
B. Kriteria Inklusi dan Ekslusi (PICO) .....	10
C. Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas.....	10
1. Hasil Pencarian dan Seleksi Studi .....	10
2. Penilaian Kualitas .....	12
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	13
A. Hasil.....	13
B. Analis.....	15
BAB V PEMBAHASAN.....	19
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	22
A. Kesimpulan.....	22
B. Saran .....	23
DAFTAR PUSTAKA .....	24
L A M P I R A N .....	26

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2 1 Kerangka Konsep .....	8
Gambar 3 1 Seleksi Studi Jurnal Nasional.....	11
Gambar 3 2 Seleksi Studi Jurnal Internasional .....	11

Universitas Jenderal Achmad Yani  
Perpustakaan  
Yogyakarta

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3 1 Tabel Database .....	9
Tabel 3 2 Tabel Pemilihan Kata Kunci .....	10
Tabel 3 3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	10
Tabel 3 4 Penilaian Kualitas .....	12
Tabel 4 1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Tangible.....	13
Tabel 4 2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Reliability.....	13
Tabel 4 3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Responsiveness .....	14
Tabel 4 4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Assurance .....	14
Tabel 4 5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Empathy .....	14

Universitas Jenderal Achmad Yani  
Perpustakaan  
Yogyakarta

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Screenshot Pencarian Jurnal .....	27
Lampiran 2 Checklist Prismas .....	28
Lampiran 3Absensi Bimbingan KTI.....	32
Lampiran 4 Hasil Cek Plagiarism .....	33

Universitas Jenderal Achmad Yani  
Perpustakaan  
Yogyakarta