KARYA TULIS ILMIAH

LITERATURE REVIEW: FAKTOR KEPUASAN PASIEN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI FASILITAS KESEHATAN

Oleh
Nur Indah Wahyu Hidayati
205062

PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2023

KARYA TULIS ILMIAH

LITERATURE REVIEW: FAKTOR KEPUASAN PASIEN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI FASILITAS KESEHATAN

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi D-III Rekam Medis dan informasi Kesehatan
dan mencapai gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Oleh
Nur Indah Wahyu Hidayati
205062

PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah berjudul "Literature Review: Faktor Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan" telah disetujui pada:

hari, tanggal : Senin, 17 Juli 2023

tempat : Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

Dosen Pembimbing Utama,	Dosen Pembimbing Anggota
Anis Anysori, S.Psi. MMRS	Achmad Jaelani Rusdi, S.ST.,M.Kes
NIDN. 0730126503	NIDN. 0711029203

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

LITERATURE REVIEW : FAKTOR KEPUASAN PASIEN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN

Oleh :

NUR INDAH WAHYU HIDAYATI

NIM 205062

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar Hasil

Pada tanggal 17 Juli 2023

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
Ketua	: Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes	.....
Anggota I	: Anis Anysori, S.Psi. MMRS	.....
Anggota II	: Achmad Jaelani Rusdi, S.ST.,M.Kes	.....

Mengetahui,

Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

ITSK RS DR. SOEPRAOEN KETUA PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes

NIDN 2116097801

Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nur Indah Wahyu Hidayati

NIM : 205062

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul "*Literature Review*: Faktor Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan" merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Karya Tulis Ilmiah tersebut tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas Karya Tulis Ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Karya Tulis Ilmiah dan gelar yang saya peroleh dari hal tersebut.

Malang, 17 Juli 2023

Yang bertandatangan dibawah ini

Nur Indah Wahyu Hidayati

205062

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama	: Nur Indah Wahyu Hidayati
Nim	: 205062
Program Studi	: Diploma III RMIK

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

"*Literature Review*: Faktor Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan"

Saya susun tanpa tindakan plagiarism, apabila di kemudian hari ternyata saya terbukti melakukan plagiarism, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang diberikan.

Malang, 17 Juli 2023

Nur Indah Wahyu Hidayati

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya berupa kemampuan berpikir dan menganalisis sehingga dapat terwujud Karya Tulis Ilmiah dengan judul "*Literature Review*: Faktor Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan". Karya Tulis Ilmiah ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan di Program Studi D-III Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

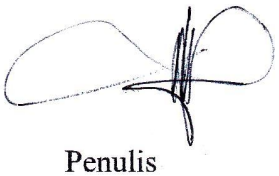
1. Bapak Arief Efendi, S.Kes., SH(Adv), S,Kep., Ners., MM., M.Kes selaku Rektor Institut Teknologi, Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
2. Ibu Dr. Juliati Koesrini, A.Per.Pend., M.KPd selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan Institut Teknologi, Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes selaku Ketua Prodi Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan Institut Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang, dan juga sebagai Dosen Penguji Karya Tulis Ilmiah.
4. Bapak Anis Anysori, S.Psi.MMRS selaku Dosen Pembimbing Utama, Bapak Achmad Jaelani Rusdi, S.ST.,M.Kes selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
6. Sebagai ungkapan terimakasih, Karya Tulis Ilmiah ini penulis persembahkan kepada orang tua tercinta Ayahanda Andar Winantoro, S.Pd dan Ibunda Narti, S.Pd yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, do'a dan

motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis. I Love You More More.

7. Seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat, memberikan doa serta motivasi selama ini sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
8. Seluruh temen-temen saya Angkatan 2020 Program Studi D-III RMIK terima kasih atas kerja sama dan bantuannya selama ini telah menemani saya sampai akhir.
9. Untuk Nur Indah Wahyu Hidayati, diri saya sendiri yang telah bekerja keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan dan perbaikan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi bidanhg Kesehatan khususnya Rekam Medis dan penerapan dilapangan dapat dikembangkan lebih lanjut.

Malang, 17 Juli 2023



Penulis

RINGKASAN

***Literature Review*: Faktor Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan** ; Nur Indah Wahyu Hidayati ; 205062 ; 75 Halaman ; Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Faktor kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di fasilitas kesehatan terdapat lima faktor yaitu faktor kehandalan (*reliability*), faktor ketanggapan (*responsiviness*), faktor jaminan (*assurance*), faktor empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*). Kemampuan pada petugas dalam pelayanan pendaftaran sudah sesuai dengan alur.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *literature review*. Pencarian artikel pada penelitian ini menggunakan database *Google Scholar* dengan keyword adalah "Dimensi Mutu" or "Kualitas" and "Kepuasan Pasien" and "Pendaftaran" and "Rawat Jalan" and "Rumah Sakit" or "Puskesmas" dan *SAGE Journal* dengan Keyword "*Satisfaction*" and "*Quality*" and "*Registration*" or "*Outpatient*" and "*Patient*". Jurnal penelitian yang dipublikasikan pada tahun 2017-2022, berbahasa Indonesia dan Inggris.

Hasil penelitian ini adalah pada faktor *reability* terhadap kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan petugas sudah memiliki kemampuan yang baik dalam pelayanan yang sesuai dengan alur. Faktor *responsiviness* dalam pelayanan pasien masih belum sesuai dan kurang maksimal. Pada faktor *assurance* dalam pelayanan yang masih belum sesuai. Faktor *emphaty* masih belum sesuai dan kurang optimal. Pada faktor *tangibles* masih belum maksimal. Beberapa responden menyatakan tidak puas pada lima faktor tersebut.

Saran yang perlu dipertimbangkan adalah perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP), pelayanan yang optimal dan maksimal agar pasien merasa puas dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan.

SUMMARY

***Literature Review*: Faktor Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan ;** Nur Indah Wahyu Hidayati ; 205062 ; 75 Halaman ; Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

The patient satisfaction factors for outpatient registration at healthcare facilities consist of five factors: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles (physical evidence). The staff's ability in the registration service aligns with the established procedures.

The method used in this research is a literature review. Article searches for this study were conducted using the *Google Scholar* database with keywords " Dimensi Mutu" or "Kualitas" and "Kepuasan Pasien" and "Pendaftaran" and "Rawat Jalan" and "Rumah Sakit" or "Puskesmas", as well as the *SAGE Journal* with keywords "*Satisfaction*" and "*Quality*" and "*Registration*" or "*Outpatient*" and "*Patient*" . The research articles were published from 2017 to 2022 and are available in both Indonesian and English languages.

The research results indicate that in terms of reliability, the staff at the outpatient registration have good capabilities in providing services according to the established procedures. However, responsiveness in patient service is not yet up to par and is suboptimal. Assurance in service provision is also lacking. Empathy is not yet at an optimal level. In the case of tangibles, there is room for improvement, and some respondents expressed dissatisfaction with these five factors.

Recommendations that should be considered include the need to enhance service delivery in accordance with Standard Operating Procedures (SOP) to ensure optimal and satisfactory patient experiences during outpatient registration.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iv**
PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **v**
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ..... **vi**
PRAKATA ..... **vii**
RINGKASAN ..... **ix**
SUMMARY ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR SINGKATAN ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
BAB 1 PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang **1**
1.2 Rumusan Masalah **3**
1.3 Tujuan Penelitian **4**
1.3.1 Tujuan Umum 4
1.3.2 Tujuan Khusus 4
1.4 Manfaat Penelitian **4**
1.4.1 Manfaat Teoritis 4
1.4.2 Manfaat Praktis 4
BAB 2 METODOLOGI PENELITIAN **5**
2.1 Strategi Pencarian Literatur **5**
2.2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi **6**
2.3 Seleksi Studi **7**
2.4 Ekstraksi Data **9**
2.5 Sintesis Data **10**

2.6 Waktu Penelitian **11**
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN **12**
3.1 Hasil **12**
3.2 Pembahasan **16**
3.2.1 Faktor Reability Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan 16
3.2.2 Faktor Responsiviness Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan 19
3.2.3 Faktor Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan 22
3.2.4 Faktor Emphaty Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan 23
3.2.5 Faktor Tangibles Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan 26
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN **28**
4.1 Kesimpulan **28**
4.2 Saran **28**
DAFTAR PUSTAKA **29**
LAMPIRAN **31**

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2. 1 Kata Kunci *Literature Review* pada Database Nasional 6
Tabel 2. 2 Kata Kunci *Literature Review* pada Database Internasional 6
Tabel 2. 3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi berdasarkan rumus PICO 7
Tabel 3. 1 Kode Artikel ……13
Tabel 3. 2 Karakteristik Artikel 13
Tabel 3. 3 Hasil Artikel..... 15
Tabel 3. 4 Faktor Kehandalan (*Reability*) 16
Tabel 3. 5 Tabel Faktor Ketanggapan (*Responsiviness*) 19
Tabel 3. 6 Faktor Jaminan (*Assurance*)..... 22
Tabel 3. 7 Faktor Empati (*Emphaty*)..... 23
Tabel 3. 8 Faktor Bukti Fisik (*Tangibles*)..... 26

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Diagram Flowchart Literature Review Berdasarkan PRISMA..... 9
Gambar 3. 1 Alur Seleksi Artikel Penelitian……..12

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Kepmenkes	: Keputusan Menteri Kesehatan
MeSH	: *Medical Subject Heading*
NLR	: *Narrative Literature Review*
PICO	: *Population, Intervension, Comparation, Outcomes*
RSU	: Rumah Sakit Umum
SOP	: Standar Operasional Prosedur
TPP	: Tempat Pendaftaran Pasien
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Studi *Literature* 31
Lampiran 2 Tabel Ekstraksi *Literature* 33
Lampiran 3 Artikel yang digunakan dalam *Literature* 51
Lampiran 4 Hasil Pencarian di *Google Scholar* 56
Lampiran 5 Hasil Pencarian *Sage Journals* 56
Lampiran 6 Jurnal tidak sesuai dengan topik/judul 57
Lampiran 7 Jurnal tidak sesuai dengan inklusi 57
Lampiran 8 Lembar Konsul 58
Lampiran 9 Dokumentasi 59