

LAMPIRAN

Lampiran 1 Studi *Literature*

No	Nama Jurnal (Vol.,No.)	Judul	Metode (Design)	Sumber Database
1.	Sinta 4: Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda(Vol.5 No.2)	Tinjauan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Penyediaan Berkas Rekam Medis Di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019 (Simanjuntak, M. 2020)	Penelitian Kuantitatif	<i>Google Scholar</i>
2.	Sinta 6: Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini(Vol.8 No.2)	Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Di Bagian Pendaftaran Pada Puskesmas Sematang Borang Palembang (Pebrianti, T., & Porwani, S. 2018)	Penelitian Kuantitatif	<i>Google Scholar</i>
3.	Sinta 4: Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (Vol.4 No.1)	Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019 (Purba, E. 2019)	Penelitian Deskriptif	<i>Google Scholar</i>
4.	Sinta 2: Jurnal Kesehatan dan Pembangunan (Vol.10 No.19)	Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Plaju Palembang Tahun 2019 (Phantiasa, G., & Wijaya, L. 2020)	Penelitian Kuantitatif	<i>Google Scholar</i>
5.	Sinta 2: Jurnal Kesehatan Vokasional (Vol.2 No.1)	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta (Kuntoro, W., & Istiono, W. 2017)	Penelitian Kuantitatif	<i>Google Scholar</i>
6.	Sinta 4: CerdikaJurnal Ilmiah Indonesia (Vol.1 No.7)	Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSU Bina Sehat (Herfiyanti, L.2021)	Penelitian Kuantitatif	<i>Google Scholar</i>
7.	Sinta 5: Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (Vol.3 No.2)	Analisis Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Rekam Medis DenganTingkat Kepuasan Di Rumah Sakit (Sugiarto, P., Aprilistiyani, D. W., & Yudianti, S. A. 2020)	Penelitian Deskriptif Korelatif	<i>Google Scholar</i>

8.	<i>SAGE Open Medicine</i> (Vol.5 No.)	<i>A Robust Predictive Resource Planning Under Demand Uncertainty To Improve Waiting Times In Outpatient</i> (Munavalli, J. R., Rao, S. V., Srinivasan, A., Manjunath, U., & Van Merode, G. G. 2017)	Penelitian Kuantitatif	<i>Sage Journals</i>
9.	<i>Journal of Health Policy and Management</i> (Vol.5 No.2)	<i>Factors affecting the quality of outpatient registration service and patient satisfaction at the community health center in Surakarta and Karanganyar, Central Java</i> (Fadhilah, I. Q., Murti, B., & Prasetya, H. 2020)	Penelitian observasional analitik dengan desain crosssectional	<i>Sage Journals</i>



Lampiran 2 Tabel Ekstraksi *Literature*

Jurnal 1	
Jurnal	Tinjauan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Penyediaan Berkas Rekam Medis Di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019
Penulis	Pebrianti, T., & Porwani, S.
Tahun Publikasi	2018
Metode Penelitian	Kuantitatif
Kategori pada tujuan khusus	<p>(✓) Tujuan Khusus 1</p> <p>(✓) Tujuan Khusus 2</p> <p>(✓) Tujuan Khusus 3</p> <p>(✓) Tujuan Khusus 4</p> <p>(✓) Tujuan Khusus 5</p>
Abstrak	<p>Tempat pendaftaran rawat jalan adalah tempat pertama kali pasien bertemu dengan petugas, idealnya rata-rata waktu tunggu pelayanan rekaman adalah 10 menit. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pasien dengan waktu tunggu untuk penyediaan medis catatan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan. Metodologi penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan kuantitatif mendekati. Alat yang digunakan adalah kuesioner dan skala Likert. Itu populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan. Ukuran sampel adalah 30 pasien dan berkas rekam medis. Analisis data menggunakan univariat analisis. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Ini penelitian dilakukan di Rumah Sakit Tenaga Kerja Indonesia Imelda di Medan. Dari penelitian ini didapatkan hasil waktu yang dibutuhkan oleh petugas yang menyediakan berkas rekam medis sebanyak 11 berkas rekam medis (36,7%) benar dan 19 berkas rekam medis (63,3%) salah. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi yaitu Dimensi daya tanggap, kata 12 pasien puas (40%), yaitu Dimensi Reability menyatakan 19 pasien tidak puas (63,3%), yaitu Dimensi jaminan puas</p>

	<p>sebanyak 15 pasien (50%), yaitu Dimensi empati dinyatakan sebanyak 14 pasien (46,7%), dan Dimensi nyata menyatakan bahwa mereka cukup puas 17 pasien (56,7%). Kesimpulan, Tingkat kepuasan pasien adalah sebagian besar menyatakan cukup puas. Saran, Perlu ditingkatkan kinerja pelayanan kesehatan dari dimensi Reability melalui upaya budaya kerja, seperti pembentukan kompak kelompok kerja karena mereka telah menerima pelatihan sesuai dengan perkembangan teknologi dan harapan masyarakat, sehingga petugas kesehatan tanggap, tepat waktu dan akurat dalam melayani pasien.</p>
<p>Simpulan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karakteristik responden tingkat kepuasan pasien rawat jalan menurut jenis kelamin terbanyak adalah perempuan yaitu sebanyak 19 pasien (63,3%), dengan kategori umur rata-rata adalah 50-70 tahun sebanyak 14 pasien (46,7%), menurut Pendidikan terakhir terbanyak adalah tingkat SMA yaitu 14 pasien (46,7%), serta menurut pekerjaan terbanyak adalah Wiraswasta 46 pasien (46,7%). 2. Rata-rata waktu yang diperlukan petugas untuk menyediakan berkas rekam medis rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia tahun 2019 adalah 20 Menit, dengan 11 berkas rekam medis (36,7%) tepat dan 19 berkas rekam medis (63,3%) tidak tepat. 3. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan berdasarkan 5 (lima) dimensi yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Pada dimensi <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) menyatakan puas b. Pada dimensi <i>Reability</i> (Keandalan) menyatakan tidak puas c. Pada dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan/keyakinan) mayoritas menyatakan puas d. Pada dimensi <i>Emphaty</i> (Kesediaan untuk peduli) menyatakan puas dan; e. Pada dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud) menyatakan cukup puas

Jurnal 2	
Jurnal	Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Di Bagian Pendaftaran Pada Puskesmas Sematang Borang Palembang
Penulis	Simanjuntak, M.
Tahun Publikasi	2020
Metode Penelitian	Kuantitatif
Kategori pada tujuan khusus	<p>(✓) Tujuan Khusus 1</p> <p>(✓) Tujuan Khusus 2</p> <p>() Tujuan Khusus 3</p> <p>(✓) Tujuan Khusus 4</p> <p>() Tujuan Khusus 5</p>
Abstrak	<p>Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Persepsi kepuasan pasien rawat jalan terhadap petugas pelayanan bagian pendaftaran di Puskesmas Sematang Borang Palembang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner berupa menggunakan metode penelitian deskriptif dengan kuantitatif mendekati. Alat yang digunakan adalah petugas pendaftaran terendah yaitu statement of charge sebesar 66,67%. Persepsi paling dominan dari kepuasan rawat jalan terhadap pelayanan petugas di bagian pendaftaran yaitu pernyataan petugas pelayanan di bagian pendaftaran dengan kesopanan 81,67%.</p>
Simpulan	<p>1. Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran pada Puskesmas Sematang Borang Palembang ditemukan hasil terendah sebesar 66,67% yaitu, tentang biaya hal ini banyak pasien yang belum mengerti tentang peraturan biaya yang ditanggung dan yang tidak ditanggung oleh jaminan kesehatan yang dimilikinya. Sedangkan hasil yang tertinggi sebesar 80,84% yaitu, tentang produk kesehatan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan hal ini sudah diberikan oleh petugas Puskesmas Sematang Borang Palembang kepada semua pasien.</p>

	<p>2. Pelayanan petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sematang Borang Palembang ditemukan hasil terendah sebesar 61,67% yaitu, tentang tindakan kecepatan waktu tunggu pelayanan yang telah ditetapkan hal ini banyak pasien bertambah setiap harinya petugas pendaftaran hanya berjumlah tiga orang dengan tugasnya masing-masing tidak sebanding dengan jumlah pasien yang datang mendaftar setiap harinya. Sedangkan hasil yang tertinggi sebesar 81,67% yaitu, tentang pelayanan oleh petugas pendaftaran dengan sopan santun hal ini semua petugas pendaftaran selalu memberikan pelayanan dengan ramah, sopan santun kepada pasien yang datang untuk mendaftar.</p>
--	---



Jurnal 3	
Jurnal	Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019
Penulis	Purba, E
Tahun Publikasi	2019
Metode Penelitian	Penelitian Deskriptif
Kategori pada tujuan khusus	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center; gap: 20px;"> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px;"> <input checked="" type="checkbox"/> Tujuan Khusus 1 </div> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px;"> <input checked="" type="checkbox"/> Tujuan Khusus 2 </div> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px;"> <input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 3 </div> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px;"> <input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 4 </div> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px;"> <input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 5 </div> </div>
Abstrak	<p>Pengukuran kepuasan pasien dilakukan karena kepuasan pasien merupakan tindakan dari layanan kesehatan yang diberikan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas layanan kesehatan tidak mudah. Karena pengukuran kepuasan pasien harus dilakukan langsung kepada pasien, dan pasien tidak mungkin sulit mengetahui apakah layanan kesehatan yang didapatnya sudah sesuai dengan kebijakan rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di unit pendaftaran di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2018. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang merupakan penelitian yang digunakan untuk menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan. Penelitian dilaksanakan pada bulan September-Februari 2019. Hasil penelitian ini ditemukan kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan, dijumpai populasi sebanyak 120 responden dan sampel sebanyak 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 13 responden (43.3%), dan minoritas puas sebanyak 5 responden (16.7%), Kepuasan Pasien Pada Komunikasi</p>

	<p>Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 13 responden (43.3%), dan minoritas tidak puas sebanyak 8 responden (26.7%), Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas tidak puas sebanyak 15 responden (50%), dan minoritas puas sebanyak 3 responden (10%). Saran kepada rumah sakit khusus Mata Medan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan pada pendaftaran agar sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>
Simpulan	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan , maka dapat disimpulkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 13 responden (43%), dan minoritas puas sebanyak 5 responden (16.7%). 2. Kepuasan Pasien Pada Komunikasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 13]responden (43.3%), dan minoritas tidak puas sebanyak 8 responden (26.7%). 3. Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas tidak puas sebanyak 15 responden (50%), dan minoritas puas sebanyak 3 responden (10%).

Jurnal 4	
Jurnal	Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Plaju Palembang Tahun 2019
Penulis	Phantiasa, G., & Wijaya, L.
Tahun Publikasi	2020
Metode Penelitian	Kuantitatif
Kategori pada tujuan khusus	<p><input checked="" type="checkbox"/> Tujuan Khusus 1</p> <p><input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 2</p> <p><input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 3</p> <p><input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 4</p> <p><input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 5</p>
Abstrak	<p>Puskesmas (<i>health center</i>) adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat dalam satu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok. Pelayanan yang diberikan oleh puskesmas secara menyeluruh yang meliputi jenjang pelayanan-pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitas. Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap puskesmas. Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien. Pemberi pelayanan sebaiknya berpenampilan rapi dan berkomunikasi aktif untuk mendukung pelayanan di puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien Di Puskesmas Plaju Palembang 2019. Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel secara accidental sampling sebanyak 79 responden. penelitian ini dianalisis menggunakan metode regresi linier sederhana. Hasil Uji regresi linier sederhana didapat ada pengaruh pada variabel pelayanan pendaftaran dan variabel kepuasan pasien Di Puskesmas Plaju Palembang dengan nilai (p) sig (0,000 < 0,05) dan t hitung 6.092 > t tabel 1.994. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk</p>

	<p>mengadakan evaluasi secara rutin bagi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan khususnya di Puskesmas Plaju Palembang dalam meningkatkan pelayanan terutama pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan</p>
<p>Simpulan</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian dari tanggal 28 Maret – 28 April 2019 di Puskesmas Plaju Palembang 2019 dengan 79 responden dapat disimpulkan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia sebagian besar responden berusia > 61 tahu (91,04%) dan distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin mayoritas perempuan 61 (91,04%) 2. Distribusi frekuensi berdasarkan pelayanan pendaftaran menunjukkan bahwa pelayanan yang cukup baik 53 responden (67,1%) dan responden yang kualitas pelayanan yang tidak baik tidak ada (0). 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien menunjukan bahwa yang kepuasannya pasien puas sebanyak 23 responden (29,1%), responden yang cukup puas 56 responden (70,9%), dan yang kualitas pelayanannya tidak puas tidak ada (0). 4. Berdasarkan nilai ttabel dengan derajat kebebasan untuk taraf kesalahan 5% dengan $n = 79$ dan k (jumlah variabel dependen) = 1 diperoleh $(df) n - k - 1 = 79 - 1 - 1 = 1,991$ maka dapat diambil kesimpulan thitung > ttabel = $5.065 > 1,991$, hal ini menunjukan bahwa H_0 ditolak H_a iterima yang artinya pelayanan pendaftaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Adapun persamaan garis regresi menggunakan metode kuadrat terkecil (least squares method) yang didapat $y = 0,901 + 0,483x$.

Jurnal 5	
Jurnal	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta
Penulis	Kuntoro, W., & Istiono, W.
Tahun Publikasi	2017
Metode Penelitian	Kuantitatif
Kategori pada tujuan khusus	<p>(✓) Tujuan Khusus 1</p> <p>(✓) Tujuan Khusus 2</p> <p>(✓) Tujuan Khusus 3</p> <p>(✓) Tujuan Khusus 4</p> <p>(✓) Tujuan Khusus 5</p>
Abstrak	<p>Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth".Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan. TPP di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta masih terdapat komplain pasien terhadap kecepatan pelayanan petugas. Diperlukan penguatan terhadap tingkat kepuasan berdasarkan guna mengetahui kualitas pelayanan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik kuantitatif dengan rancangan Cross sectional dan teknik sampel yang digunakan adalah purposive accidental. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Teknik analisa data menggunakan statistik inferensial (uji Kruskal-Wallis dan Mann-Whitney). Berdasarkan hasil penelitian 84% menyatakan puas terhadap pelayanan di TPP. Dimensi yang perlu ditingkatkan adalah dimensi Assurance pada bagian kemampuan petugas. Berdasarkan hasil uji statistik Kruskal-Wallis dan MannWhitney ada perbedaan tingkat kepuasan pasien</p>

	terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan karakteristik pendidikan pasien, dengan nilai p (sig) sebesar 0.003.
Simpulan	<ol style="list-style-type: none">1. Karakteristik responden pada jenis kelamin laki-laki dan perempuan berimbang. Adapun untuk kelompok usia 35-39 dan 45-49 tahun, pendidikan SMA, dan pekerjaan Buruh menempati posisi tertinggi.2. Distribusi kepuasan secara menyeluruh mayoritas pada kategori puas. Dilihat dari setiap dimensi masih ada kategori tidak puas pada dimensi assurance khususnya item



Jurnal 6	
Jurnal	Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSU Bina Sehat
Penulis	Herfiyanti, L. 2021
Tahun Publikasi	2021
Metode Penelitian	Kuantitatif
Kategori pada tujuan khusus	<p><input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 1</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Tujuan Khusus 2</p> <p><input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 3</p> <p><input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 4</p> <p><input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 5</p>
Abstrak	<p>Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bina Sehat merupakan salah satu hal yang paling penting untuk menunjang kepuasan pasien namun proses antrian pendaftaran pasien rawat jalan yang masih cukup lama. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Variabel Bebas (Kepuasan Pasien) dan Variabel Terkait (Mutu Pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan). Teknik pengumpulan meliputi penyebaran kuesioner, wawancara, studi Pustaka. Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien rawat jalan RSU Bina Sehat. Sampel yang diambil menggunakan rumus taro Yamane yang menghasilkan 99 sampel. Teknik Analisis data Uji Validasi, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji Hipotesis T, Uji Korelasi, Uji Regresi Linear sederhana, Uji Signifikan dan Koefisien Determinasi. Penelitian ini menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 64,2% artinya ada pengaruh dari variabel kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan RSU Bina Sehat, sedangkan sisanya 35,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.</p>
Simpulan	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di bagian pendafrtran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. Sampel sebesar N = 99 responden</p>

dan nilai signifikan sebesar 5% dan diperoleh nilai t tabel = 1,985. Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($13,201 > 1,985$) dan nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai Sig ($0,05 \geq ,000$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya kepuasan Pasien berpengaruh terhadap mutu pelayanan Rekam Medis dibagian Pendaftaran Rawat jalan Rumah Sakit Umum Bina Sehat. Hasil Koefisien determinasi R sebesar 64,2% pengaruh dari variabel kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di bagaian pendaftaran rawat jalan rumah sakit umum bina sehat, sedangkan sisanya 35,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. asil kuesioner kepuasan pasien di rumah sakit umum bina sehat menghasilkan nilai sebesar 80,87% dengan responden berjumlah 99 orang, nilai 80,87% artinya kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat termasuk kategori sangat baik. Hasil kuesioner mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Bina Sehat menghasilkan nilai sebesar 81,87% yang artinya Mutu pelayanan rekam medis di bagian pendafrtran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bina Sehat termasuk kategori sangat baik. Permasalahan yang dihadapi dalam pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Bina Sehat yaitu mutu pelayanan rekam medis dibagian pendaftaran rawat jalan yang kurang maksimal dan proses antrian pendaftaran pasien rawat jalan yang cukup lama.

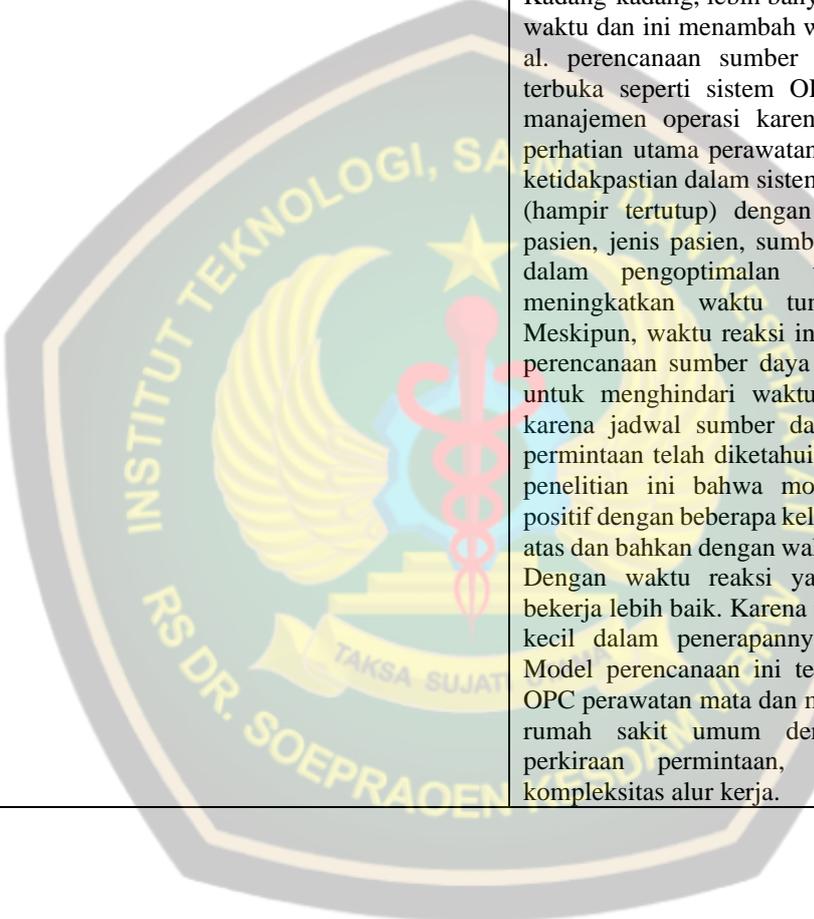


Jurnal 7	
Jurnal	Analisis Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Rekam Medis Dengan Tingkat Kepuasan Di Rumah Sakit
Penulis	Sugiarto, P., Aprilistiyani, D. W., & Yudianti, S. A.
Tahun Publikasi	2020
Metode Penelitian	Deskriptif Korelatif
Kategori pada tujuan khusus	<p>(✓) Tujuan Khusus 1</p> <p>(✓) Tujuan Khusus 2</p> <p>(✓) Tujuan Khusus 3</p> <p>(✓) Tujuan Khusus 4</p> <p>(✓) Tujuan Khusus 5</p>
Abstrak	<p>Rumah sakit harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mempertahankan minat atau ketertarikan pasien salah satunya peningkatan kualitas pelayanan rekam medis. Berdasarkan survey awal penulis bahwa di RSUD Ungaran belum dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien terkait mutu pelayanan rekam medis. Untuk mengukur sebuah kualitas pelayanan adalah dengan mengetahui persepsi tentang pelayanan tersebut dari kaca mata seorang konsumen atau pelanggan. Persepsi pasien ini sangat penting karena pasien yang puas akan mematuhi pengobatan dan bersedia datang berobat kembali. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Ungaran. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif korelatif dengan menggunakan pendekatan survey. Hasil penelitian ini menggunakan uji chi square ($p < 0,05$) diperoleh hasil tidak ada hubungan antara persepsi khususnya keandalan, jaminan, dan empati tentang mutu pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai p value keandalan 0,116; jaminan 0,191; empati 0,058. Ada hubungan antara persepsi khususnya ketanggapan dan bukti langsung tentang mutu pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien. Pada variabel keandalan perlu mempertahankan dan meningkatkan</p>

	aspek kualitas layanan petugas kepada pasien. Pada variabel bukti langsung perlu meningkatkan kemampuan dan sikap petugas dalam melayani pasien. Pada bagian variabel empati peran petugas yang memahami pasien sangat penting.
Simpulan	Terdapat hubungan antara persepsi ketanggapan dan bukti langsung dengan tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan rekam medis. Tidak ada hubungan yang signifikan antara persepsi keandalan, jaminan, dan empati dengan tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan rekam medis



Jurnal 8	
Jurnal	A Robust Predictive Resource Planning Under Demand Uncertainty To Improve Waiting Times In Outpatient
Penulis	Munavalli, J. R., Rao, S. V., Srinivasan, A., Manjunath, U., & Van Merode, G. G.
Tahun Publikasi	2017
Metode Penelitian	Kuantitatif
Kategori pada tujuan khusus	<p><input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 1</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Tujuan Khusus 2</p> <p><input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 3</p> <p><input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 4</p> <p><input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 5</p>
Abstrak	<p>Perencanaan sumber daya dilakukan sebelumnya dalam klinik rawat jalan (OPC). Karena kontrol lokal atas operasi (pengambilan keputusan yang berpusat pada departemen) dan sumber daya yang terbatas, OPC tidak dapat menangani variabilitas tinggi dan ketidakpastian permintaan. Selalu ada perbedaan antara perencanaan dan kenyataan, dan ini mengarah pada masalah operasional seperti waktu tunggu yang berlebihan. OPC sering bereaksi terhadap situasi ketika masalah dihadapi dan waktu reaksi memainkan peran penting dalam menentukan waktu tunggu pasien. Temuan studi mengkonfirmasi bahwa model perencanaan prediktif mengurangi waktu tunggu rata-rata sebesar 43,4 persen selama simulasi dan seterusnya 41,1 persen selama pelaksanaannya. Pengurangan standar deviasi dalam waktu tunggu menunjukkan pengurangan waktu tunggu yang tidak diatur. OPC menjadwalkan 28 sumber daya sepanjang hari dengan perencanaan sumber daya prediktif, jumlah sumber daya bervariasi antara minimal 12 sampai maksimum sekitar 30–34 sumber daya.</p>
Simpulan	<p>Studi ini menunjukkan bagaimana perencanaan sumber daya prediktif (mendekati waktu nyata) meningkatkan waktu tunggu dan waktu siklus di OPC. Studi ini mengintegrasikan dua aspek perencanaan: demand-driven dan perspektif seluruh organisasi.</p>



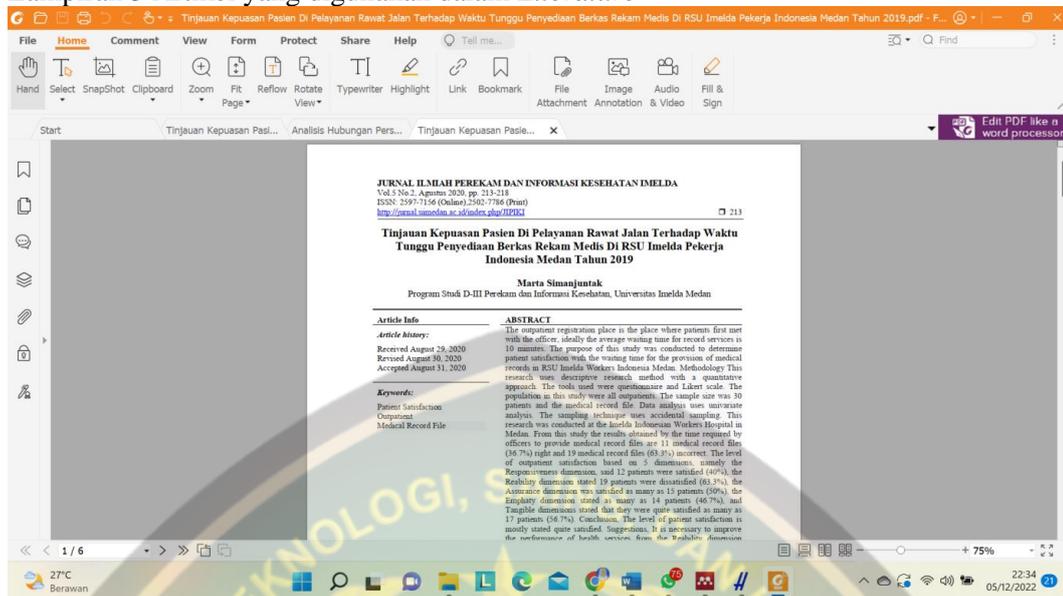
Perencanaan sumber daya didasarkan pada permintaan aktual (mendekati waktu nyata). Variabilitas permintaan jangka pendek harus dimasukkan untuk membuat perencanaan lebih baik dan mendekati kenyataan. Perencanaan dengan perspektif seluruh organisasi mengatasi masalah waktu tunggu yang tidak diatur, yaitu departemen bekerja tidak terlalu cepat dan tidak terlalu lambat. RPM prediktif memanfaatkan TTM untuk mengatur kecepatan antara permintaan dan layanan, dan menyeimbangkan aliran pasien dengan pengoptimalan di seluruh organisasi. Kadang-kadang, lebih banyak pasien tiba di akhir slot waktu dan ini menambah waktu tunggu. Munavalli et al. perencanaan sumber daya dalam sistem loop terbuka seperti sistem OPC sangat penting dalam manajemen operasi karena waktu tunggu menjadi perhatian utama perawatan kualitas. Variabilitas dan ketidakpastian dalam sistem OPC dapat diminimalkan (hampir tertutup) dengan menggabungkan volume pasien, jenis pasien, sumber daya, dan waktu reaksi dalam pengoptimalan waktu nyata, sehingga meningkatkan waktu tunggu dan waktu siklus. Meskipun, waktu reaksi ini adalah variabel eksogen, perencanaan sumber daya prediktif membantu OPC untuk menghindari waktu reaksi yang lebih lama karena jadwal sumber daya yang digerakkan oleh permintaan telah diketahui sebelumnya. Terlihat dari penelitian ini bahwa model memberikan dampak positif dengan beberapa kelemahan yang disebutkan di atas dan bahkan dengan waktu reaksi selama 30 menit. Dengan waktu reaksi yang lebih singkat, model bekerja lebih baik. Karena modelnya kuat, kelemahan kecil dalam penerapannya tidak mengubah hasil. Model perencanaan ini telah diimplementasikan ke OPC perawatan mata dan mungkin dapat diperluas ke rumah sakit umum dengan mempertimbangkan perkiraan permintaan, kendala prioritas, dan kompleksitas alur kerja.

Jurnal 9	
Jurnal	Factors affecting the quality of outpatient registration service and patient satisfaction at the community health center in Surakarta and Karanganyar, Central Java.
Penulis	Fadhilah, I. Q., Murti, B., & Prasetya, H.
Tahun Publikasi	2020
Metode Penelitian	Observasional Analitik Dengan Desain Crosssectional
Kategori pada tujuan khusus	<p><input checked="" type="checkbox"/> Tujuan Khusus 1</p> <p><input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 2</p> <p><input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 3</p> <p><input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 4</p> <p><input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 5</p>
Abstrak	<p>Tempat Pendaftaran Pasien adalah pintu pelayanan pertama di fasilitas pelayanan kesehatan. Puskesmas sebagai penyedia layanan primer dan sebagai tempat untuk pelayanan publik harus menyediakan kepuasan kepada pelanggan. Studi ini bertujuan untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tempat pendaftaran rawat jalan dan pasien kepuasan di Puskesmas. Kualitas pendaftaran rawat jalan pelayanan ditingkatkan dengan status PNS (OR= 4,03; CI 95%= 1,83 hingga 8,86; p=0,001), pasien pendidikan \geqSMA (OR= 0,27; 95% CI= 0,14 hingga 0,54; p<0,001), dan asuransi BPJS (OR= 0,52; CI 95%= 0,26 hingga 1,02; p= 0,058). Kepuasan pasien meningkat dengan Pendidikan tingkat perwira (Diploma III) (OR= 3,99; 95% CI= 1,48 hingga 10,68; p=0,006), masa kerja \geq12 tahun (OR= 4,52; CI 95%= 1,74 hingga 11,75; p= 0,004), usia pasien \geq37 tahun (OR= 2,96; 95% CI= 1,27 hingga 6,84; p=0,011), dan kualitas pelayanan yang baik (OR= 3,42; 95% CI= 1,40 hingga 8,35; p=0,007). kepuasan menurun dengan pendidikan pasien \geqSMA (OR= 0,35; 95% CI= 0,14 hingga 0,84; p= 0,021), pendapatan \geqRp 1.800.000 (OR= 0,39; CI 95% = 0,17 hingga 0,92; p = 0,031), dan BPJS asuransi (OR = 0,13; 95% CI = 0,05 hingga 0,32; p<0,001).</p>

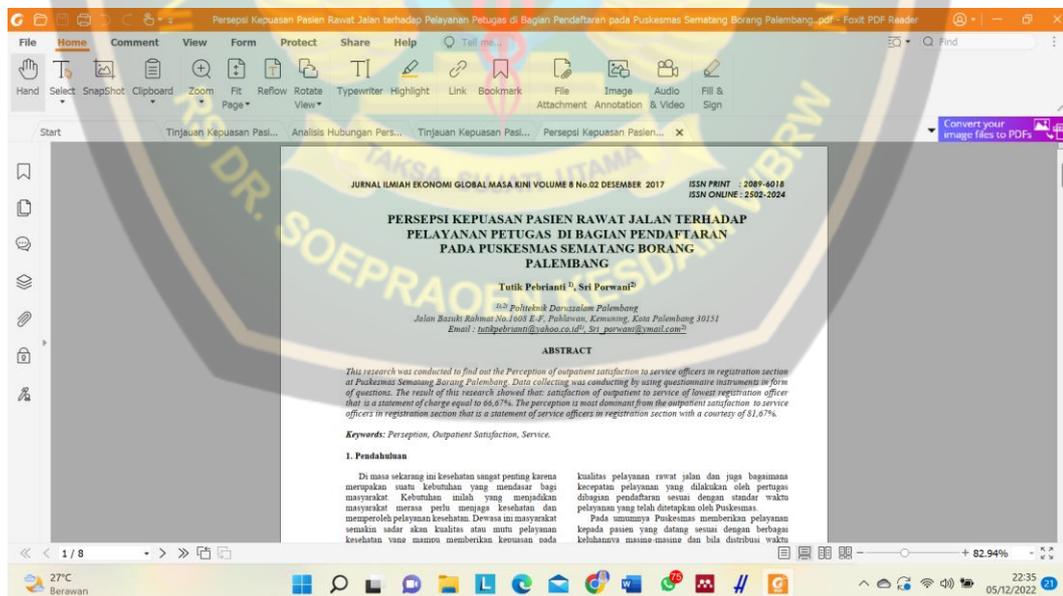
Simpulan	Kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan meningkat dengan status PNS, pendidikan pasien \geq SMA, dan asuransi BPJS. Kepuasan pasien meningkat dengan tingkat pendidikan petugas, masa kerja \geq 12 tahun, usia pasien \geq 37 tahun, dan pelayanan yang baik kualitas. Kepuasan pasien menurun dengan pendidikan pasien, pendapatan, dan asuransi BPJS.
----------	---



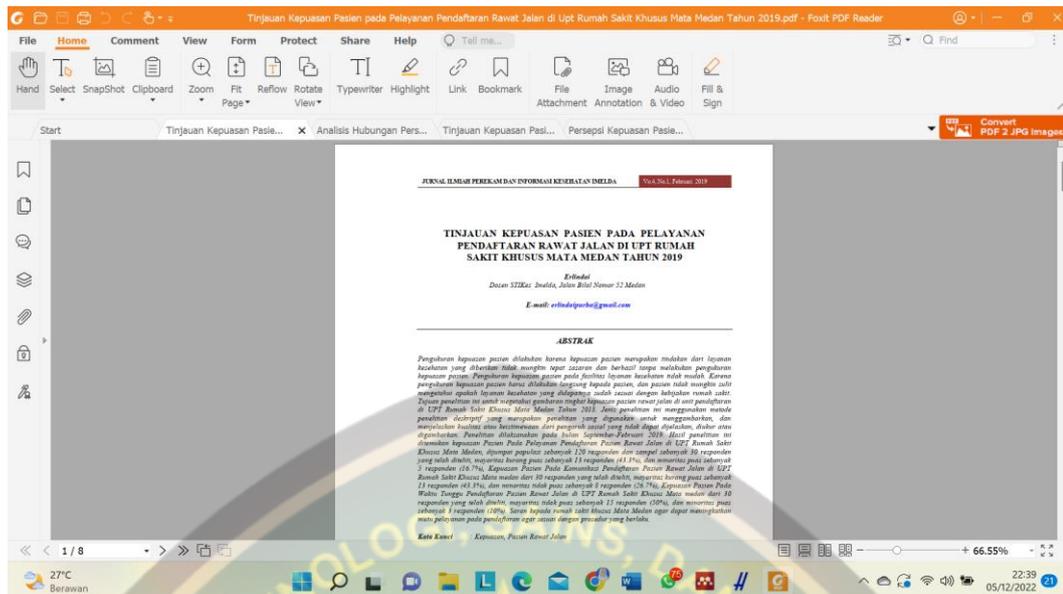
Lampiran 3 Artikel yang digunakan dalam Literature



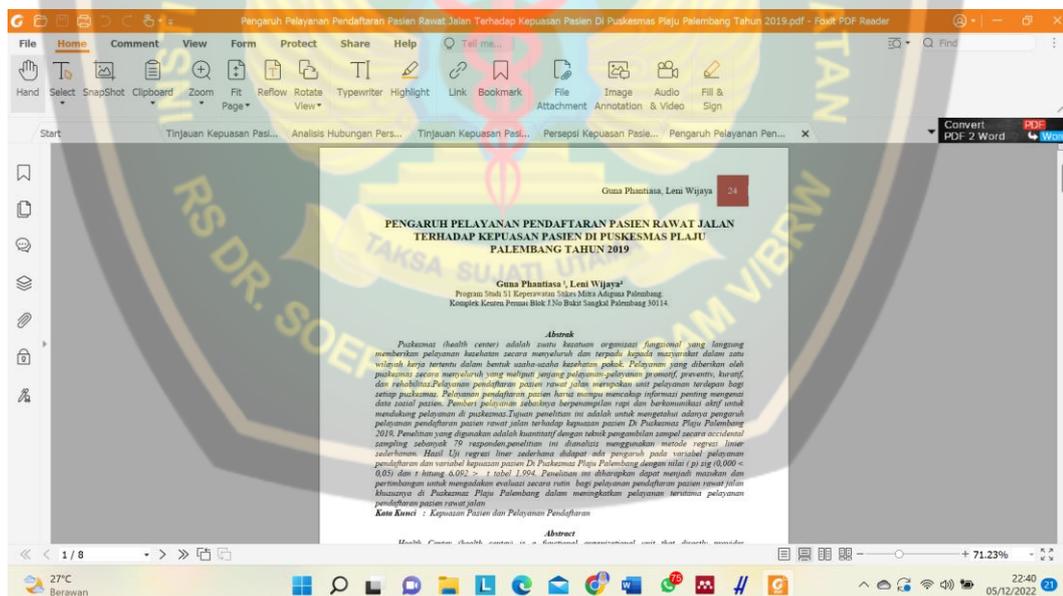
Jurnal yang berjudul “Tinjauan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Penyediaan Berkas Rekam Medis Di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019”



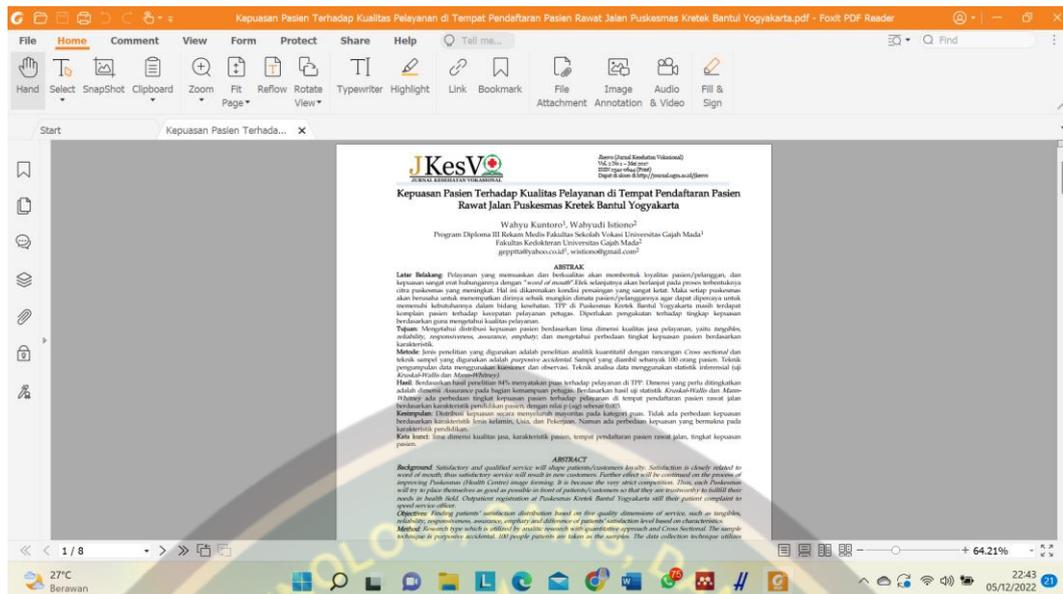
Jurnal yang berjudul “Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Di Bagian Pendaftaran Pada Puskesmas Sematang Borang Palembang”



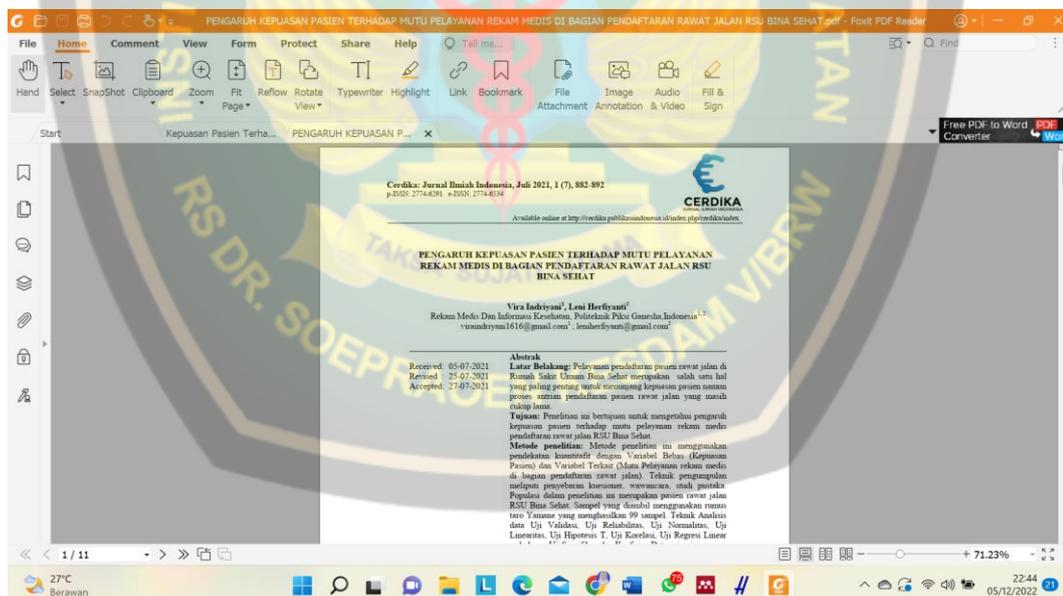
Jurnal yang berjudul “Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019”



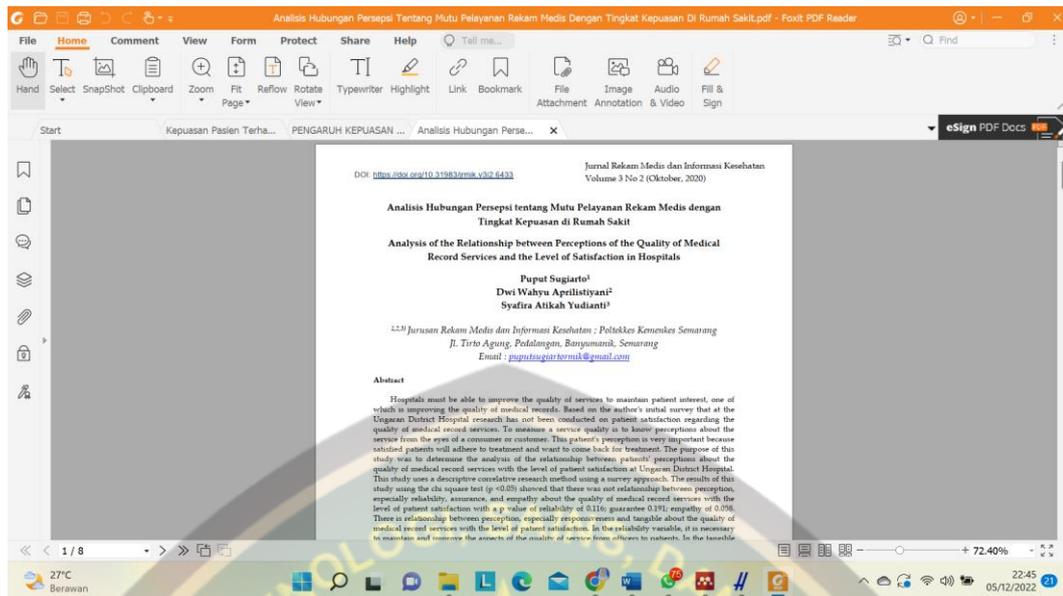
Jurnal yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Plaju Palembang Tahun 2019”



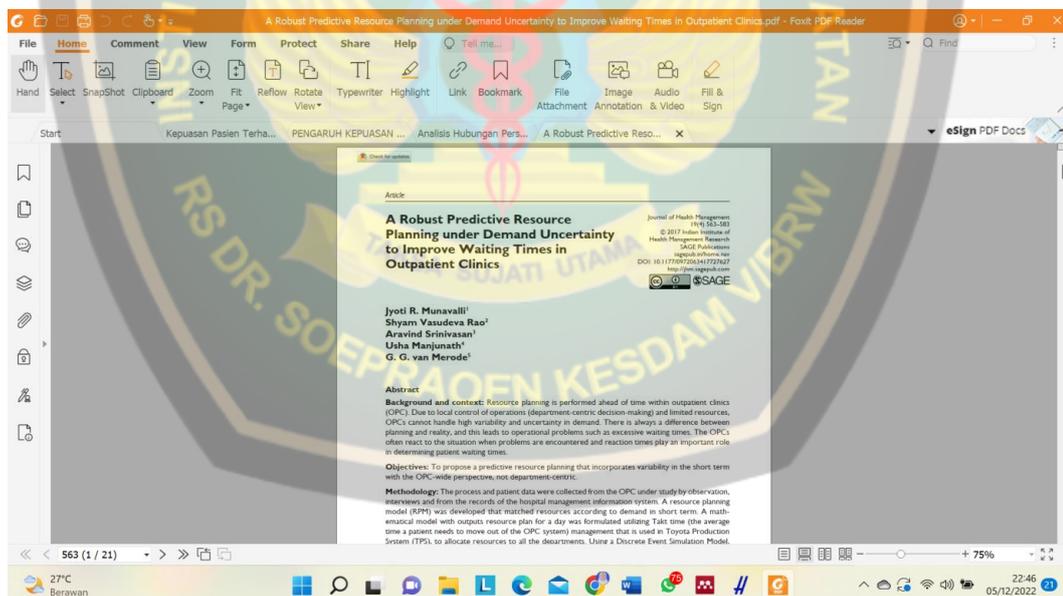
Jurnal yang berjudul “Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta”



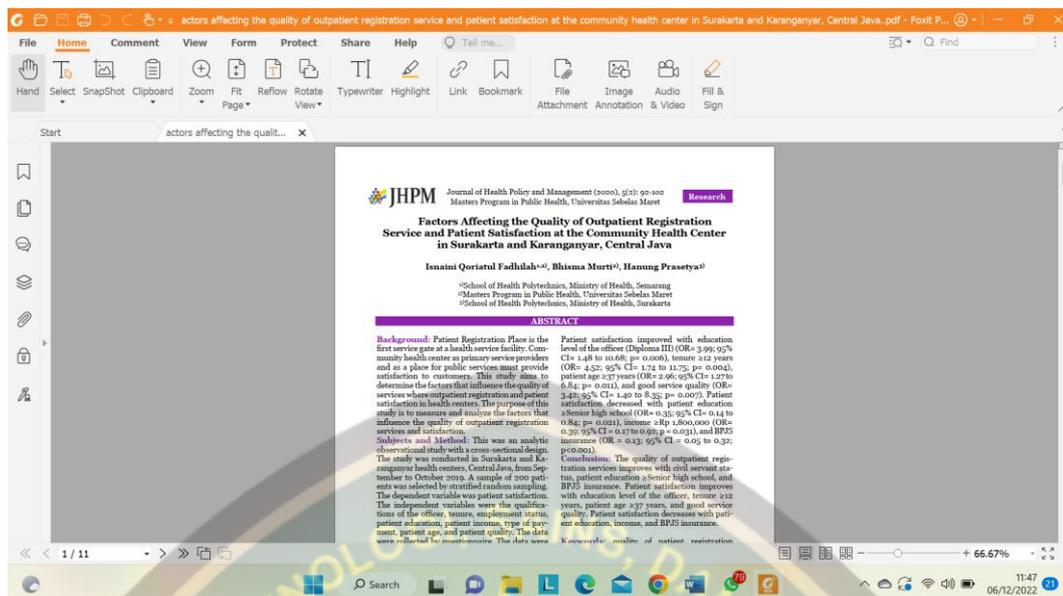
Jurnal yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bina Sehat”



Jurnal yang berjudul “Analisis Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Rekam Medis Dengan Tingkat Kepuasan Di Rumah Sakit”



Jurnal yang berjudul “A Robust Predictive Resource Planning Under Demand Uncertainty To Improve Waiting Times In Outpatient”



Jurnal yang berjudul “*Factors affecting the quality of outpatient registration service and patient satisfaction at the community health center in Surakarta and Karanganyar, Central Java*”

Lampiran 4 Hasil Pencarian di *Google Scholar*

The screenshot shows a Google Scholar search interface. The search query is "Dimensi AND Kepuasan Pasien AND Pendaftaran AND Rawat Jalan AND Ru". The results page indicates approximately 2,010 results. The top results include:

- Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan** (PDF) core.ac.uk. This article is from the *Jurnal medicolegal dan manajemen rumah sakit*, 2017, by S Supariningih. It discusses the dimensions of empathy towards patient satisfaction in a hospital setting.
- Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta** (PDF) ugm.ac.id. This article is from the *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2017, by W Kuntoro and W Istiono. It discusses the quality of service and patient satisfaction at a Puskesmas.
- Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu** (PDF) ugm.ac.id. This article is from the *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2017, by N Laeliyah and H Subekti. It discusses waiting times and patient satisfaction at a RSUD.

Pencarian yang dilakukan pada database Google Scholar untuk mencari jurnal nasional berdasarkan tabel 2.1 dengan hasil pencarian sejumlah 2.010 jurnal atau artikel

Lampiran 5 Hasil Pencarian *Sage Journals*

The screenshot shows a Sage Journals search interface. The search query is "satisfaction and quality and registration or outpatient and patient". The results page shows 1-10 of 214 results. The top result is:

- Patient Satisfaction in Outpatient Radiology: Effects of Modality and Patient Demographic Characteristics**. This article is published in October 2021 and is available as an Open Access research article.

The search results page also includes filters for Health Sciences, Public Health, Research article, Review article, and Open Access. The article type breakdown shows 20 Abstracts and 1 Case report.

Pencarian yang dilakukan pada database *Sage Journals* untuk mencari jurnal internasional berdasarkan tabel 2.2 dengan hasil pencarian berjumlah 214 jurnal atau artikel.

Lampiran 6 Jurnal tidak sesuai dengan topik/judul

Hubungan Antara **Mutu** Pelayanan Dengan **Kepuasan Pasien** Di Poliklinik Penyakit Dalam **Rumah Sakit** Umum Gmim Pancaran Kasih Manado [PDF] unsrat.ac.id
DT Pangerapan, OELI Palandang... - JKK (Jurnal ..., 2018 - ejournal.unsrat.ac.id
... **Kepuasan Pasien** Di Poliklinik Penyakit Dalam **Rumah Sakit**... **kepuasan pasien rawat jalan** di Poliklinik Penyakit Dalam ... penentu **kepuasan pasien** di antara **dimensi kualitas** layanan. ...
☆ Simpan Kutip Dirujuk 43 kali Artikel terkait 2 versi

Dampak **kualitas** pelayanan terhadap **kepuasan pasien rawat inap** peserta BPJS Kesehatan Di RS Melania Bogor [PDF] ibik.ac.id
BP Soedargo - Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, 2019 - jurnal.ibik.ac.id
... Pada **dimensi** Tangible terlihat bahwa **rumah sakit** telah berupaya ... **kepuasan pasien rawat jalan pasien** BPJS. Dengan demikian **rumah sakit** dapat juga mengukur tingkat **kepuasan** ...
☆ Simpan Kutip Dirujuk 10 kali Artikel terkait 9 versi

Studi Hubungan Antara **Mutu** Pelayanan Kesehatan Dengan **Kepuasan Pasien** Di Unit Pelayanan **Rawat Inap Rumah Sakit** Umum Daerah Bhakti Dharma Husada [PDF] stikes-yrsds.ac.id
E Nurcahyanti - Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS ..., 2017 - jurnal.stikes-yrsds.ac.id
... tinggi **dimensi X1 dimensi mutu** interaksi (interaction quality) maka semakin tinggi untuk membentuk **Mutu** Pelayanan Kesehatan dan **Kepuasan Pasien** di unit pelayanan **rawat inap** ...
☆ Simpan Kutip Dirujuk 22 kali Artikel terkait 6 versi

Pengaruh pengetahuan, sikap dan keterampilan perawat terhadap **kepuasan pasien rawat inap** di Rs Labuang Bajji Makassar [PDF] stieamkop.ac.id
E Layuk, H Tamsah, I Kadir - Jurnal Miral Management, 2017 - journal.stieamkop.ac.id
... **kepuasan pasien** umum dan askes terhadap **kualitas** pelayanan prawat secara bukti fisik ...
https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jimkes/article/view/278 ini menunjukkan bahwa **dimensi** keterampilan itu berhubungan dengan bagaimana ...

Berikut ini adalah jurnal yang tidak sesuai dengan pembahasan atau tema yang diteliti sehingga di eksklusikan oleh peneliti

Lampiran 7 Jurnal tidak sesuai dengan inklusi

Open Access | Research article | First published Aug 13, 2015

[Integrating Multidisciplinary Results to Produce New Knowledge About the Physician-Patient Relationship: A Methodology Applied to the INTERMEDE Project](#)

Anne-Cécile Schieber, Michelle Kelly-Irving, Jean-Paul Génolini, Mônica Membrado, [...]

Journal of Mixed Methods Research

[View all](#)

[Preview abstract](#)

PDF / EPUB

Berikut contoh jurnal yang tidak sesuai dengan kriteria inklusi berupa tahun terbit dan tidak *fulltext*.

Lampiran 8 Lembar Konsul



YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
 INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN
 RS dr. SOEPRAOEN
 PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
 Jalan Sudarmo Supriadi nomor 22 Malang 65147 Telp. (0341) 351275 Fax. (0341) 351310
 Website : www.ITSK-soepraoen.ac.id Email : itmk_soepraoen@skindata.com



LEMBAR KONSULTASI KARYA TULIS ILMIAH
D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

Nama : Mur Indah Wahyu Hidayati
 NIM : 205062
 Dosen Pembimbing : 1. Anis Anyori, S. Psi, MMRS
 2. Achmad Jaelani Rusdi, S. ST., M. Kes
 Judul Karya Tulis Ilmiah
 LITERATURE REVIEW "FAKTOR KEJASAM PASIEN PEMASTAAN
 RINYAT JAWAH DI FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN"

No	Materi Bimbingan	Tanggal	Paraf
1.	Konsultasi Judul Pak Anis & Pak Jae	22-09-2022	
2.	Konsultasi BAB I (pak Anis) ACC	09-10-2022	
3.	Konsultasi BAB II (pak Jae)	11-10-2022	
4.	Konsultasi BAB I (pak Jae) ACC	12-10-2022	
5.	Konsultasi BAB II (pak Jae)	20-10-2022	
6.	Konsultasi Revisi Jurnal (pak Jae)	03-11-2022	
7.	Konsultasi BAB II (pak Jae)	14-11-2022	
8.	Konsultasi BAB II (pak Anis)	15-11-2022	
9.	Konsultasi BAB II (pak Jae) acc	25-11-2022	ACC
10.	Konsultasi BAB II (pak Anis) acc	28-11-2022	
11.	Konsultasi Revisi Sempro (pak Jae) acc	08-12-2022	
12.	Konsultasi Revisi Sempro (pak Anis) acc	09-12-2022	
13.	Konsultasi Revisi Sempro (Bu fita)	09-12-2022	

Lampiran 9 Dokumentasi

