

KARYA TULIS ILMIAH

***LITERATURE REVIEW: FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PASIEN DI TPPRJ RUMAH SAKIT***



Oleh
SALSA BILA DWI PUSPITA
205110

**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 YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI TPPRJ RUMAH SAKIT



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
SALSA BILA DWI PUSPITA
205110

**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 "Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di TPPRJ Rumah Sakit" telah disetujui pada:

hari, tanggal : Senin, 10 April 2023

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



Dosen Pembimbing Utama.

Dosen Pembimbing Anggota

Achmad Jaelani Rusdi, S.ST., M.Kes
NIDN 0725048503

Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes
NIDN 2116097801

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

LITERATURE RIVIEW: FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI TPPERJ RUMAH SAKIT

Oleh:

SALSA BILA DWI PUSPITA

NIM 205110

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar Hasil
Pada tanggal 10 April 2023

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Anis Ansyori, S.Psi., MMRS

Anggota I : Achmad Jaelani Rusdi, S.ST., M.Kes

Anggota II : Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes

Mengetahui,

Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



ITSKRS DR. SOEPRAJOEN MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
KETUA

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

NIDN 2116097801

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Salsa Bila Dwi Puspita

NIM : 205110

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul *Literature Review* : Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di TPPRJ Rumah Sakit adalah benar merupakan karya sendiri. Hal – hal yang bukan karya saya, dalam Karya Tulis Ilmiah tersebut diberi 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, 10 April 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini



Salsa Bila Dwi Puspita

NIM. 205110

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsa Bila Dwi Puspita

NIM : 205110

Program Studi : D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul: “*Literature Review*: Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di TPPRJ Rumah Sakit” adalah benar merupakan karya sendiri.

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

Malang, 10 April 2023



(Salsa Bila Dwi Puspita)

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 yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di TPPRJ Rumah Sakit”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi 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 Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang;
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes, selaku Ka. Prodi D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, juga sebagai pembimbing II dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang dengan sabar membimbing, memberikan masukan, dan menasehati penulis sehingga dapat terselesaikan dengan baik;
4. Bapak Achmad Jaelani Rusdi, S.ST, M.Kes selaku dosen pembimbing I dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang dengan sabar membimbing, memberikan arahan serta saran, dan menasehati penulis sehingga dapat terselesaikan dengan baik;
5. Bapak Anis Ansyori , S.Psi.,MMRS, selaku penguji dalam seminar proposal dan seminar hasil yang telah meluangkan waktu, pikiran serta perhatian dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah;
6. Seluruh dosen dan staff Prodi D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang telah memberikan ilmu serta motivasinya kepada penulis selama melalui proses pendidikan di ITSK RS dr. Soepraoen Malang;

7. Kepada kedua orang tua saya tercinta , Papa saya Mulyono, SP dan Mama saya Sri Hastuti yang telah menjadi orang tua paling hebat,, selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta kesabarannya yang sangat luar biasa dalam setiap Langkah hidup penulis yang merupakan salah satu anugerah terbesar dalam hidup. Penulis berharap kedepannya dapat menjadi anak yang sukses dan dapat dibanggakan;
8. Kepada kakak kandung saya Satria Mahawa Wicaksono, kakak ipar saya Elvi Sri Rahayu, adik – adik kandung saya Berliana Trisya Agnesti dan Mahardika Dewa Yuda yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
9. Seluruh teman – teman Prodi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang angkatan 2020 terimakasih atas kebersamaannya selama 3 tahun ini yang sangat berkesan;
10. Dan yang terakhir terimakasih banyak untuk saya sendiri sebagai penulis, karena telah berusaha , berjuang untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini walaupun sempat malas untuk mengerjakan tapi saya berusaha untuk bangkit dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini sampai di akhir seminar hasil yang telah saya laksanakan;

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, serta petunjuk dari beberapa pihak. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis berharap semoga kedepannya Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat untuk pembaca.

Malang, 10 April 2023

Penulis

RINGKASAN

Literature Review: Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di TPPRJ Rumah Sakit ; Salsa Bila Dwi Puspita ; 205110 ; 64 halaman ; Program Studi Ilmu D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Kepuasan dalam pelayanan merupakan salah satu indikator yang utama , menurut standar pelayanan di Rumah sakit kepuasan merupakan bentuk dari mutu pelayanan. Terdapat beberapa faktor penentu yang dapat mempengaruhi dalam mewujudkan kepuasan pasien, antara lain yaitu *tangible* (bentuk fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan/keyakinan), *emphaty* (kepedulian).

Metode penelitian ini adalah *Literature Review* yang memiliki definisi sebagai telaah jurnal atau artikel ilmiah, buku dan sumber lain yang relevan dengan masalah tertentu. Penelusuran jurnal dapat dilakukan melalui jurnal yang dipublikasi pada *Google Scholar*, *Portal Garuda*, dan *Research Gate* berdasarkan kata kunci juga kriteria inklusi dan eksklusi.

Bedasarkan hasil dari seleksi studi yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi didapatkan sejumlah 7 artikel yang dimasukkan kedalam *literature riview* yang sesuai dengan tujuan khusus pada penelitian ini. Dimana faktor tersebut dapat disebabkan dari faktor Sumber Daya Manusia, Metode Pelayanan pasien , serta Sarana dan Prasarana yang ada di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit.

Kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dipengaruhi beberapa faktor yang berdeda, diantaranya faktor Sumber Daya Manusia, Metode Pelayanan pasien, serta Sarana dan Prasaraa yang khususnya ada pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit. Bahwa beberapa faktor tersebut sangat berpengaruh penting untuk mengetahui seberapa puasny pasien pada saat mendapatkan pelayanan, yang nantinya akan meningkatkan minat untuk pasien agar tidak kecewa dengan pelayanan yang telah diberikan.

SUMMARY

Literature Review: Factors Affecting Patient Satisfaction in Hospital TPPRJ
; Salsa Bila Dwi Puspita ; 205110 ; 64 page ; Program Studi Ilmu D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Satisfaction in healthcare services is considered a key indicator, and according to service standards in hospitals, satisfaction is a form of service quality. There are several determining factors that can influence patient satisfaction, including tangibles (physical appearance), reliability (dependability), responsiveness (promptness), assurance (confidence), and empathy (caring).

This research method is called Literature Review, which is defined as a review of journals or scientific articles, books, and other relevant sources related to a specific problem. Journal searches can be conducted through journals published on platforms such as Google Scholar, Portal Garuda, and Research Gate, based on keywords and inclusion and exclusion criteria.

Based on the results of the study selection that aligns with the inclusion and exclusion criteria, a total of 7 articles were included in the literature review, which are relevant to the specific objectives of this research. These articles focus on factors that can be attributed to Human Resources, Patient Service Methods, and Facilities and Infrastructure at the Outpatient Registration Area (TPPRJ) of the Hospital.

Patient satisfaction at the Outpatient Registration area is influenced by several different factors, including Human Resources, Patient Service Methods, and Facilities and Infrastructure, specifically in the outpatient registration service at the hospital. These factors are crucial in determining the level of patient satisfaction with the services provided, which in turn can increase patient interest and prevent disappointment with the care received.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS	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	6
2.1 Strategi Pencarian Literatur	6
2.2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	7
2.3 Seleksi Studi	9
2.4 Ekstraksi Data	10
2.5 Sintesis Data	10

2.6 Waktu Penelitian.....	11
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	12
3.1 Hasil.....	12
3.2 Pembahasan.....	16
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN.....	23
4.1 Kesimpulan.....	23
4.2 Saran.....	24
DAFTAR PUSTAKA.....	25
LAMPIRAN.....	27



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Kata Kunci <i>Literature Review</i> pada Database Nasional	7
Tabel 2. 2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi berdasarkan rumus PICO	8
Tabel 3. 1 Kode Artikel.....	13
Tabel 3. 2 Karakteristik Artikel	13



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
DOI:	Digital Object Identifier
ISSN:	International Standard of Serial Number
MeSH:	Medical Subject Heading
PBI:	Penerima Bantuan Iuran
PICO:	Population Intervention Comparison Outcome
RSU:	Rumah Sakit Umum
RSUD:	Rumah Sakit Umum Daerah
SDM:	Sumber Daya Manusia
SINTA:	Science and Technology Index
TPPRJ:	Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
UPT:	Unit Pelaksana Teknis



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar lampiran jurnal	27
Lampiran 2. Tabel Ekstraksi	28
Lampiran 3. <i>Screenshot</i> Pencarian Literatur melalui <i>Database</i>	43
Lampiran 4. <i>Screenshot</i> Halaman Pertama pada Jurnal.....	44
Lampiran 5. Pendokumentasian	48

