

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA,
DENPASAR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Jurusan Gizi**

Oleh:

**NI MADE DEWI PURNAMASARI
NIM. P07131016001**

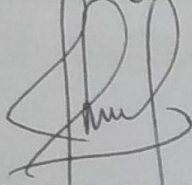
**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN GIZI
PRODI D-III
DENPASAR
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA, DENPASAR

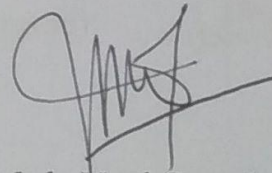
TELAH MENDAPAT PERSETUJUAN

Pembimbing Utama:



Ida Ayu Eka Padmiari, SKM.M.Kes
NIP. 196404171986032023

Pembimbing Pendamping:

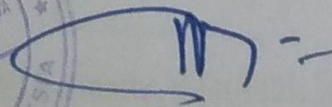


Ni Made Yuni Gumala, SKM.M.Kes
NIP. 196506161988032001

MENGETAHUI:

KETUA JURUSAN GIZI

POLTEKKES KEMENKES DENPASAR



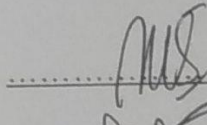
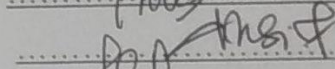
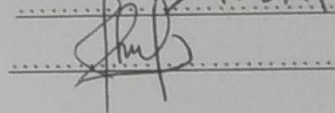
Dr. Ni Komang Wiardani, SST., M.Kes.
NIP. 196703161990032002

TUGAS AKHIR DENGAN JUDUL:

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA,
DENPASAR**

**TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI
PADA HARI : SENIN
TANGGAL : 27 MEI 2019**

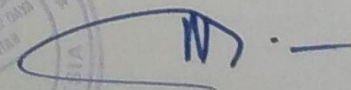
TIM PENGUJI:

- | | | | |
|---|--|-----------|---|
| 1 | <u>IGA. Ari Widarti, SST, M.Kes</u> | (Ketua) |  |
| 2 | <u>Pande Putu Sri Sugiani, DCN.M.Kes</u> | (Anggota) |  |
| 3 | <u>Ida Ayu Eka Padmiari, SKM, M.Kes</u> | (Anggota) |  |

**MENGETAHUI:
KETUA JURUSAN GIZI**

POLTEKKES KEMENKES DENPASAR




Dr. Ni Komang Wiardani, SST., M.Kes.
NIP. 196703161990032002

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ni Made Dewi Purnamasari
NIM : P07131016001
Program Studi : Diploma III
Jurusan : Gizi
Tahun Akademik : 2019
Alamat : Jalan Pulau Yapen Nomor 2, Banjar Beraban, Kelurahan
Dauh Puri Kauh, Kecamatan Denpasar Barat

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Denpasar adalah benar **karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.**
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Tugas Akhir ini **bukan** karya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya sendiri bersedia menerima sanksi sesuai Peraturan Mendiknas RI No. 17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Denpasar, 27 Mei 2019
Yang membuat pernyataan

Ni Made Dewi Purnamasari
NIM. P07131016001

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA
DENPASAR**

ABSTRAK

Kepuasan adalah salah satu aspek untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan termasuk pada penyajian makanan di rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien pada penyajian makanan bentuk biasa di RSUD Wangaya Denpasar. Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional*, dan sampel diambil dengan cara *purposive sampling* dengan kriteria inklusi: pasien rawat inap berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan berumur ≥ 18 tahun yang dirawat di RSUD Wangaya Denpasar, pasien mendapatkan makanan bentuk biasa, tidak buta huruf dan mampu berkomunikasi, telah menandatangani form PSP dan bersedia sebagai sampel penelitian. Sedangkan untuk kriteria eksklusi adalah pasien yang mendapatkan diet rendah garam. Berdasarkan perhitungan jumlah sampel ditetapkan sebanyak 47 orang. Hasil tingkat kepuasan pasien di RSUD Wangaya yaitu 107% yang berarti pasien sudah merasa puas dengan penyajian makanan, karena sudah di atas standar tingkat kepuasan ($\geq 90\%$). Berdasarkan analisis diagram kartesius, terdapat 4 aspek yang menjadi prioritas utama sehingga perlu diperbaiki, 9 aspek yang harus dipertahankan, 10 aspek dengan prioritas rendah dan 2 aspek dianggap berlebihan.

Kata Kunci : tingkat kepuasan, penyajian makanan, pasien rawat inap

**DESCRIPTION THE LEVEL OF SATISFACTION
OF HOSPITALIZED PATIENTS FOR SERVING FOOD
AT WANGAYA HOSPITAL DENPASAR**

ABSTRACT

Satisfaction is one aspect of assessing the quality of health services including the presentation of food in hospitals. The purpose of this study was to describe the level of patient satisfaction at the presentation of regular form food at Wangaya Hospital Denpasar. The type of research used was observational with a cross-sectional study design, and samples were taken by purposive sampling with inclusion criteria: male and female hospitalized patients aged ≥ 18 years who were treated to Wangaya Denpasar Hospital, patients received regular form of food, not illiterate and able to communicate, has signed the PSP form and is disposed as a research sample. As for the exclusion criteria are patients who get a low salt diet. Based on the calculation the number of samples was set at 47 people. The results of the level of satisfaction of patients in Wangaya Hospital were 107%, which meant that patients were satisfied with the presentation of food, because it was above the standard level of satisfaction ($\geq 90\%$). Based on the Cartesian diagram analysis, there are 4 aspects that are the top priority so it needs to be improved, 9 aspects must be maintained, 10 aspects with low priority and 2 aspects are considered excessive.

Keyword : level satisfaction, serving food, hospitalized patients

RINGKASAN PENELITIAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA
DENPASAR**

Oleh : Ni Made Dewi Purnamasari

Tingkat kepuasan adalah salah satu metode yang digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan kesehatan, termasuk dalam penyajian makanan. berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar tingkat kepuasan pasien rawat inap adalah $\geq 90\%$. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya Denpasar.

Adapun tinjauan pustaka yang dibahas dalam penelitian ini meliputi pengertian tingkat kepuasan, komponen kepuasan, manfaat memperhatikan kepuasan pasien, konsep pengukuran kepuasan, pengertian penyajian makanan, standar pelayanan rumah sakit, standar makanan rumah sakit, serta prinsip dan indikator penyajian makanan.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien dengan penyajian makanan sebagai variabel terikat. Pengumpulan data harapan dan pengalaman pasien dengan wawancara menggunakan angket. Hasil ukur pasien dikatakan puas terhadap penyajian makanan jika hasil persentase tingkat kepuasan $\geq 90\%$ dan belum puas jika $< 90\%$.

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah observasional dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2019 di RSUD Wangaya Denpasar, dengan jumlah sampel sebanyak 47 orang dengan kriteria: berusia laki-laki maupun perempuan ≥ 18 tahun, mendapatkan makanan bentuk biasa tanpa diet rendah garam, dapat diajak berkomunikasi dan bersedia menjadi sampel.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien di RSUD Wangaya, pasien merasa puas terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya Denpasar dengan cara membandingkan pengalaman/ kinerja dengan harapan. Namun

berdasarkan persentase harapan dan pengalaman pasien masih berada di bawah 90%. Berdasarkan analisis diagram kartesius, 4 aspek perlu ditingkatkan yaitu rasa makanan, ketanggapan pramusaji mendengar keluhan pasien, ketepatan waktu pelayanan gizi, dan keterampilan ahli gizi dalam menjelaskan diet yang diberikan atau memberi edukasi gizi. 25 aspek tersebut dikelompokkan menjadi 5 komponen, berdasarkan diagram kartesius komponen responsiveness atau ketanggapan perlu ditingkatkan. Sehingga dalam penelitian ini disarankan pihak rumah sakit meningkatkan pelayanan pada 4 aspek pada kuadran A tersebut. Pada penelitian ini, umur, tingkat pendidikan dan kelas perawatan memiliki kecenderungan mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien dengan umur 50-80 tahun tingkat kepuasannya cenderung rendah dibanding usia produktif. Pasien dengan tingkat pendidikan tinggi tingkat kepuasannya cenderung rendah dibanding pada pasien dengan tingkat pendidikan menengah/rendah, dan pasien kelas I dan II tingkat kepuasannya cenderung lebih tinggi dibanding pasien kelas III.

Maka dapat disimpulkan tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya Denpasar >90% yang berarti pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Disarankan untuk pihak rumah sakit lebih meningkatkan beberapa aspek seperti penampilan dan cita rasa makanan serta ketanggapan ahli gizi dan pramusaji di RSUD Wangaya Denpasar.

Daftar Bacaan : 19 (2004:2017)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat rahmat-Nya, penulis telah dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Denpasar” tepat pada waktunya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada:

1. Ibu Ida Ayu Eka Padmiari, SKM, M.Kes dan Ibu Yuni Gumala,SKM.M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini
2. Direktur Politeknik Kesehatan Denpasar yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Ketua Jurusan beserta dosen di Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Denpasar yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Orang tua dan keluarga, sahabat, teman-teman dan orang terdekat lainnya yang selalu memberikan doa dan dukungan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk penyempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata penulis mengharapkan tugas akhir ini dapat dijadikan pedoman dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi kita semua.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PENYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
RINGKASAN PENELITIAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat.....	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tingkat Kepuasan.....	6
B. Penyajian Makanan.....	12

BAB III KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep.....	22
B. Variabel dan Definisi Variabel.....	23

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
C. Unit Analisis dan Responden Penelitian.....	25
D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Pengolahan dan Analisis Data.....	29
F. Etika Penelitian.....	32

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	33
B. Pembahasan.....	46

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA.....	54
---------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Definisi Operasional Variabel.....	24
2. Skor Harapan Pasien Terhadap Penyajian Makanan.....	29
3. Skor Pengalaman Pasien Terhadap Penyajian Makanan.....	30
4. Jadwal Distribusi Makanan di RSUD Wangaya Denpasar.....	36
5. Karakteristik Sampel.....	38
6. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Penyajian Makanan.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.	Kerangka Konsep.....	22
2.	Analisis Kuadran.....	31
3.	Analisis Diagram Kartesius pada 25 Aspek yang Diteliti.....	43
4.	Analisis Diagram Kartesius pada 5 Komponen yang Diteliti..	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Ethical Clearance.....	56
2. Surat Ijin Penelitian RSUD Wangaya Denpasar.....	57
3. Surat Ijin Penelitian BPMDP.....	58
4. Surat Ijin Penelitian Kesbangpol Kota Denpasar.....	59
5. Perhitungan Besar Sampel.....	61
6. Form Persetujuan Setelah Penjelasan.....	62
7. Form Identitas Sampel.....	64
8. Angket Harapan Pasien Terhadap Penyajian Makanan.....	65
9. Angket Pengalaman Pasien Terhadap Penyajian Makanan...	67
10. Sebaran Harapan Sampel Terhadap Penyajian Makanan di RSUD Wangaya Denpasar.....	69
11. Sebaran Pengalaman Sampel Terhadap Penyajian Makanan di RSUD Wangaya Denpasar.....	70
12. Sebaran Tingkat Kepuasan Sampel Terhadap Penyajian Makanan di RSUD Wangaya Denpasar.....	71
13. Analisis Diagram Kartesius.....	72
14. Dokumentasi Kegiatan.....	74

