

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
BERDASARKAN *PERFORMANCE* AHLI GIZI RUANGAN  
DI BRSUD TABANAN DAN RS WISMA PRASHANTI  
TABANAN**



Oleh :  
**PUTU NITA CINTYA DEWI**  
**NIM.P07131016010**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR  
JURUSAN GIZI PRODI DIII  
DENPASAR  
2019**

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
BERDASARKAN *PERFORMANCE* AHLI GIZI RUANGAN  
DI BRSUD TABANAN DAN RS WISMA PRASHANTI  
TABANAN**

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

**Oleh :  
PUTU NITA CINTYA DEWI  
NIM. P07131016010**

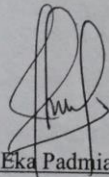
**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR  
JURUSAN GIZI PRODI DIII  
DENPASAR  
2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
BERDASARKAN *PERFORMANCE* AHLI GIZI RUANGAN  
DI BRSUD TABANAN DAN RS WISMA PRASHANTI  
TABANAN**

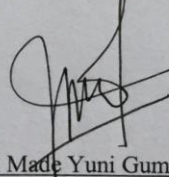
**TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN**

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Pendamping



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

MENGETAHUI :  
KETIDAK JURUSAN GIZI  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR



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

**TUGAS AKHIR DENGAN JUDUL :**

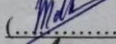
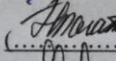
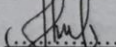
**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
BERDASARKAN *PERFORMANCE* AHLI GIZI RUANGAN  
DI BRSUD TABANAN DAN RS WISMA PRASHANTI  
TABANAN**

**TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI**

**PADA HARI : RABU**

**TANGGAL : 29 MEI 2019**

**TIM PENGUJI :**

1. Ni Made Dewantari, SKM, M.Kes (Ketua)  (.....)
2. Dr. Ir. I Komang Agusjaya Mataram, M.Kes (Anggota)  (.....)
3. Ida Ayu Eka Padmiari, SKM, M.Kes (Anggota)  (.....)

MENGETAHUI :  
KETUA JURUSAN GIZI  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR



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

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putu Nita Cintya Dewi

NIM : P07131016010

Prodi : Diploma III

Jurusan : Gizi

Tahun Akademik : 2016

Alamat Rumah : Jl. Rajawali (Perum) Graha Pertiwi blok E 17/18 Tabanan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir dengan judul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan *Performance* Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan” adalah benar **karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain**.
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa tugas akhir ini **bukan** karya saya 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, Mei 2019

Yang membuat pernyataan



Putu Nita Cintya Dewi

NIM. P07131016010

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
BERDASARKAN *PERFORMANCE* AHLI GIZI RUANGAN  
DI BRSUD TABANAN DAN RS WISMA PRASHANTI  
TABANAN

ABSTRAK

Kepuasan merupakan salah satu aspek penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan rumah sakit yang mempunyai arti penting bagi pasien dalam menentukan perilaku kesehatan berikutnya. Walaupun penilaian ini belum dapat sepenuhnya menggambarkan bermutu tidaknya pelayanan dalam bidang kesehatan, tetapi mampu menunjukkan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Tujuan umum dari penelitian ini untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap *Performnce* Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan. Jenis penelitian ini yang digunakan adalah jenis penelitian *deskriptif* dengan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah semua pasien rawat inap yang mendapatkan pelayanan gizi Rumah Sakit Umum Daerah Tabanan dan Rumah Sakit Wisma Prashanti, sedangkan sampel bagian dari populasi dengan kriteria, Pasien baru yang menjalani rawat inap dan akan mendapatkan pelayanan gizi dengan makanan biasa laki – laki maupun perempuan yang berusia 18-55 tahun dan mampu diajak berkomunikasi. Pasien dalam keadaan sadar, bersedia berpartisipasi untuk menjadi subjek penelitian dalam penelitian, dan berdasarkan perhitungan rumus jumlah sampel dan penelitian ini sebanyak 94 orang. Tingkat kepuasan kepuasan pasien rawat inap terhadap performance ahli gizi di BRSUD Tabanan 101.7% sedangkan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap performance ahli gizi ruangan di RS Wisma Prashanti Tabanann yaitu 102.3%.

Kata Kunci : Kinerja , Kepuasan Pasien, Ahli Gizi

DIFFERENCE OF PATIENT SATISFACTION LEVELS TOO RIGHT BASED  
ON NUTRITION EXPERTISE PERFORMANCE IN BRSUD TABANAN AND  
WISMA PRASHANTI TABANAN  
HOSPITAL

*ABSTRACT*

Satisfaction is one aspect of the assessment of the quality of hospital health services that has significance for patients in determining the next health behavior. Although this assessment has not been able to fully describe the quality or failure of services in the health sector, it is able to show the community's need for health services. The general objective of this study was to determine the differences in the level of satisfaction of inpatients with Performnce Nutritionists in the Tabanan BRSUD and Wisma Prashanti Tabanan Hospital. This type of research used is a type of descriptive study with cross sectional. The study population was all inpatients who received nutritional services from the Tabanan Regional General Hospital and Wisma Prashanti Hospital, while the samples were part of the population with criteria, new patients who were hospitalized and would get nutritional services with ordinary food for men and women who aged 18-55 years and able to be invited to communicate. Patients are in a conscious state, Willing to participate to be the subject of research in research, and based on the calculation of the sample number formula and this study as many as 94 people. The level of satisfaction of inpatient satisfaction with the performance of nutritionists at Tabanan BRSUD was 101.7% while the level of satisfaction of inpatients towards room nutritionist performance at Wisma Prashanti Tabanann Hospital was 102.3%.

*Keyword : Performance, Patient Satisfaction, Nutritionist*



## RINGKASAN PENELITIAN

### PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BERDASARKAN *PERFORMANCE* AHLI GIZI RUANGAN DI BRSUD TABANAN DAN RS WISMA PRASHANTI TABANAN

Oleh : Putu Nita Cintya Dewi

NIM : P07131016010

Kepuasan merupakan salah satu aspek penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan rumah sakit yang mempunyai arti penting bagi pasien dalam menentukan perilaku kesehatan berikutnya. Walaupun penilaian ini belum dapat sepenuhnya menggambarkan bermutu tidaknya pelayanan dalam bidang kesehatan, tetapi mampu menunjukkan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan *Performance* ahli gizi ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Jenis penelitian ini adalah observasional dengan rancangan penelitian *Cross sectional*. Besar sampel adalah 47 sampel sehingga total sampel di kedua rumah sakit 94 pasien .

Data dikumpulkan dengan cara metode simple random sampling memberikan angket pada sampel untuk mengetahui nilai pada aspek-aspek kepuasan yang akan diteliti. Hasil yang diperoleh kemudian di hitung menggunakan rumus standar, dirata-ratakan dan kemudian dikategorikan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuadran.

Dengan menggunakan rumus tersebut didapatkan besar sampel minimum adalah 43 sampel (terlampir). Untuk mencegah terjadinya *dropping*, maka besar sampel ditambahkan sebanyak 10% sehingga menjadi 47 sampel. Karena peneliti menggunakan dua tempat penelitian yang berbeda, jadi BRSUD Tabanan 47 sampel untuk RS Wisma Prashanti Tabanan 47 sampel sehingga total sampel kedua rumah sakit 94 pasien. Harapan pasien tentang *Performance* Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan sebesar 82.8% dan RS Wisma Prashanti Tabanan 83.6%. *Performance* Ahli Gizi Ruangan berdasarkan penilaian pasien di BRSUD Tabanan sebesar 84,1 % dan RS Wisma Prashanti Tabanan sebesar 85.5% Tingkat Kepuasan Pasien rawat inap terhadap *performance* ahli gizi di BRSUD Tabanan 101.7% sedangkan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap *performance* ahli gizi ruangan di RS Wisma Prashanti Tabanan yaitu 102.3%. Faktor – faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di anggap penting dan *performance* sudah di atas rata – rata atau harapan di BRSUD Tabanan yaitu : 2P ahli gizi memberikan 3S, 4P memakai



pakaian yang rapi dan sopan , 8P menjelaskan tentang makanan selalu tersenyum, 14P menanyakan kebiasaan makan, 20P terampil menjelaskan makanan. Sedangkan di RS Wisma Prashanti Tabanan yaitu : 7S mengucapkan terimakasih, 12S menanyakan makanan dan menjelaskan makanan yang disajikan, 14S menanyakan kebiasaan pasien, 17S mendampingi petugas dapur, 18S tepat waktu memberikan pelayanan gizi, 24S mendengarkan keluhan pasien .

Kesimpulan dari hasil penelitian ini tingkat kepuasan Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap performance ahli gizi di BRSUD Tabanan 101.7% sedangkan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap performance ahli gizi ruangan di RS Wisma Prashanti Tabanan yaitu 102.3%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas pada kinerja ahli gizi ruangan di kedua rumah sakit. Saran dari hasil Berdasarkan Kuadran A Prioritas Utama kriteria *Performance* yang dianggap penting oleh pasien, namun kenyataannya belum sesuai dengan keinginan pasien dan perlu mendapat prioritas utama untuk diperbaiki yaitu *Responsiveness* atau ketanggapan. Berdasarkan kuadran C Prioritas Rendah Kriteria *Performance* yang dianggap kurang penting dan kinerjanya berada di bawah rata-rata yaitu *Reliability* atau keandalan dan *Emphaty* atau perhatian. Dapat dilakukan dengan melakukan pelatihan – pelatihan mengenai kepribadian dan penampilan serta pada di kedua rumah sakit agar membuat SOP (Standar Oprasional Prosedur) atau Prosedur Oprasi Standar merupakan panduan teknis yang berisi tentang intruksi yang menggambarkan standar aktivitas dan proses berlangsung dalam suatu perusahaan. Penelitian ini masih perlu dilanjutkan dengan mencari hubungn antara tingkat penerimaan dan tingkat kepuasan dengan aspek yang lebih lengkap.

Daftar Bacaan : 22 ( 1990 : 2016)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat rahmat-Nya, penulis telah dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan *Performance* Ahli Gizi Ruangan Di BRSUD Tabanan Dan RS Wisma Prashanti Tabanan ” tepat pada waktunya.

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

1. Ida Ayu Eka Padmiari, SKM, M.Kes., selaku pembimbing utama yang telah membantu dalam penyusunan rencana penelitian ini.
2. Ni Made Yuni Gumala,SKM.M.Kes selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat diselesaikan.
3. Direktur Politeknik Kesehatan Denpasar, yang telah mengijinkan untuk melakukan penelitian ini sesuai dengan aturan.
4. Ketua Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Denpasar yang telah memberikan ijin secara resmi,.
5. Dosen dan staf program studi DIII gizi yang telah memberikan informasi dalam penyuluhan proposal ini.
6. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan proposal penelitian ini

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

Denpasar, Mei 2019

Penulis,

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRAC.....	vii
RINGKASAN MATERI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI... ..	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
Bab I       PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat.....	4

Bab II	TINJAUAN PUSTAKA.....	6
	A. Kepuasan Pasien .....	6
	B. <i>Performance</i> Ahli Gizi .....	11
Bab III	KERANGKA KONSEP.....	16
	A. Kerangka Konsep.....	16
	B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	17
Bab IV	METODE PENELITIAN.....	18
	A. Jenis Dan Rancangan Penelitian.....	18
	B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
	C. Populasi dan Sampel.....	19
	D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data.....	20
	E. Alat dan Instrumen Penelitian .....	21
	F. Pengolahan dan Analisis Data.....	22
	G. Etika Penelitian.....	25
Bab V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
	A. Hasil Penelitian.....	26
	B. Pembahasan.....	46
Bab VI	SIMPULAN DAN SARAN.....	50
	A. Simpulan.....	50
	B. Saran.....	50
	DAFTAR PUSTAKA.....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Variabel dan Definisi Operasional .....	17
2. Karakteristik Sampel terhadap <i>Performance</i> Ahli Gizi Ruangan.....	30
3. Perbedann Harapan <i>Performance</i> Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan .....	33
4. Perbedaan <i>Performance</i> Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan.....	35
5. Perbedaan Tingkat Kepuasan <i>Performance</i> Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan.....	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konsep .....	16
2. Kuadran Kartesius .....	24
3. Perbedaan Gambaran Diagram Kartesius pada 25 Aspek yang Diteliti.....	40
4. Perbedaan Gambaran Diagram Kartesius pada 5 Komponen yang Diteliti.....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Ethical Clearance.....	55
2. Surat Ijin Penelitian BPMDP.....	56
3. Surat Ijin Penelitian Kesbangpol Kabupaten Tabanan.....	57
4. Surat Ijin Penelitian BRSUD Tabanan.....	58
5. Lembar Persetujuan Setelah Penjelasan .....	59
6. Form Identitas Sampel.....	62
7. Angket Harapan Pasien.....	63
8. Angket <i>Performance</i> Ahli Gizi Ruangan.....	65
9. Prosentase Harapan Pasien terhadap <i>Performance</i> Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan.....	67
10. Prosentase Harapan Pasien terhadap <i>Performance</i> Ahli Gizi Ruangan di RS Wisma Prashanti Tabanan .....	69
11. Perbedaan <i>Performance</i> Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan...	71
12. Perbedaan <i>Performance</i> Ahli Gizi Ruangan di RS Wisma Prashanti Tabanan.....	73
13. Total Skor Tingkat Kepuasan Pasien terhadap <i>Performance</i> Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan.....	75
14. Total Skor Tingkat Kepuasan Pasien terhadap <i>Performance</i> Ahli Gizi Ruangan di RS Wisma Prashanti Tabanan.....	77
15. Rerata Harapan dan <i>Performance</i> Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan.....	79
16. Rerata Harapan dan <i>Performance</i> Ahli Gizi Ruangan di RS Wisma Prashanti Tabanan.....	81
17. Dokumentasi.....	83