

**TINGKAT KEPUASAN DAN SISA MAKANAN PASIEN  
DI BEBERAPA RUMAH SAKIT UMUM  
DI PROVINSI BALI**



Oleh :  
**NI LUH MADE BINTANG KARTIKA SARI**  
NIM. P07131017016

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR  
JURUSAN GIZI PRODI D III  
DENPASAR  
2020**

**TINGKAT KEPUASAN DAN SISA MAKANAN PASIEN  
DI BEBERAPA RUMAH SAKIT UMUM  
DI PROVINSI BALI**

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

**Oleh :  
NI LUH MADE BINTANG KARTIKA SARI  
NIM. P07131017016**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR  
JURUSAN GIZI PRODI DIII  
DENPASAR  
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

TINGKAT KEPUASAN DAN SISA MAKANAN PASIEN  
DI BEBERAPA RUMAH SAKIT UMUM  
DI PROVINSI BALI

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama



Dr. Ni Nengah Ariati, SST, M.Erg  
NIP. 197311182001122001

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**

**TUGAS AKHIR**


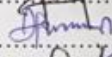
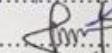
**TINGKAT KEPUASAN DAN SISA MAKANAN PASIEN  
DI BEBERAPA RUMAH SAKIT UMUM  
DI PROVINSI BALI**

**TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI**

**PADA HARI** : Selasa

**TANGGAL** : 12 Mei 2020

**TIM PENGUJI :**

- |                                     |           |   |
|-------------------------------------|-----------|---|
| 1. Ida Ayu Eka Padmiari, SKM, M.Kes | (Ketua)   | (.....  .....) |
| 2. Ir. Desak Putu Sukraniti, M.Kes  | (Anggota) | (.....  .....) |
| 3. Dr. Ni Nengah Ariati, SST, M.Erg | (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 di bawah ini :

Nama : Ni Luh Made Bintang Kartika Sari

NIM : P07131017016

Program Studi : Diploma III

Jurusan : Gizi

Tahun Akademik : 2020

Alamat : Jalan Raya Anggungan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir dengan judul Tingkat Kepuasan dan Sisa Makanan Pasien di beberapa Rumah Sakit Umum di Provinsi Bali 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, April 2020

Yang membuat pernyataan



Ni Luh Made Bintang Kartika Sari

P07131017016

## LEVEL OF SATISFACTION AND FOOD WASTE OF PATIENT FOOD IN GENERAL HOSPITAL

### ABSTRACT

*Food waste is the amount of food not eaten by the patient than that served in the hospital. Food waste can be determined by weighing the food that is not consumed by the patient, then it is averaged according to the type of food. Patient satisfaction is the main indicator of the standard of a health facility and is a measure of service quality. This study aims to determine the level of satisfaction and food scraps of patients in public hospitals. The method used is a literature review / literature review method that seeks, reads, and sorts research studies and library materials that contain theories that are relevant to the research conducted. Literature analysis is done by summarizing the results of research in journals and theses that are relevant to the issues discussed. The level of patient satisfaction, from the three reviewed studies, obtained an average percentage of the quality of Wirasamadi research products (2015) 83.94%, Agustina research (2018) 85.24%, Ulandari research (2019) 79.2% . While the percentage of service quality in Wirasamadi's research (2015) received a percentage of 98.5%, Agustina's research (2018) 97.2%, Ulandari's research (2019) 100%. Food remaining, from the three research results reviewed above the target was Wirasamadi et al (2015) research is 13.85% and Ulandari research (2019) is 18.53%, research is under the research target Agustina (2018) which is 40.31% which is not in accordance with KMK guidelines No. 129 / Menkes / SK / II / 2008 concerning Hospital Minimum Service Standards, the patient's leftovers are said to be good if  $\leq 20\%$ . The average leftovers of patients in this study were not good because  $> 20\%$*

*Keywords: Food waste and level of satisfaction*

## TINGKAT KEPUASAN DAN SISA MAKANAN PASIEN DI BEBERAPA RUMAH SAKIT UMUM DI PROVINSI BALI

### ABSTRAK

Sisa makanan adalah jumlah makanan yang tidak dimakan oleh pasien dari yang disajikan dalam rumah sakit tersebut. Sisa makanan dapat diketahui dengan cara menimbang makanan yang tidak dihabiskan oleh pasien, kemudian dirata-rata menurut jenis makanan.. Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan sisa makanan pasien di rumah sakit umum. Metode yang digunakan adalah metode kajian pustaka/literatur review yang mencari, membaca, dan memilah kajian-kajian penelitian dan bahan pustaka yang memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Analisis pustaka dilakukan dengan merangkum hasil-hasil penelitian pada jurnal dan skripsi yang relevan dengan permasalahan yang dibahas. Tingkat kepuasan pasien, dari tiga hasil penelitian yang di review mendapatkan hasil dengan rata-rata persentase pada kualitas produk penelitian Wirasamadi (2015) 83,94% , penelitian Agustina (2018) 85,24% ,penelitian Ulandari (2019) 79,2%. Sedangkan persentase pada kualitas layanan pada penelitian Wirasamadi (2015) mendapatkan persentase 98,5%, penelitian Agustina (2018) 97,2%, penelitian Ulandari (2019) 100%.Sisa makanan, dari tiga hasil penelitian yang di review yang diatas target adalah penelitian Wirasamadi,dkk (2015) yaitu 13,85% dan penelitian Ulandari (2019) yaitu 18,53%, penelitian dibawah target penelitian Agustina (2018) yaitu 40,31% yang belum sesuai pedoman KMK no 129/ Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, sisa makanan pasien dikatakan baik bila  $\leq 20$  % . Rata-rata sisa makanan pasien dalam penelitian ini tidak baik karena  $> 20$  %

Kata kunci : *Tingkat kepuasan pasien dan sisa makanan*

RINGKASAN PENELITIAN  
TINGKAT KEPUASAN DAN SISA MAKANAN PASIEN  
DI RUMAH SAKIT UMUM

Oleh : Ni Luh Made Bintang Kartika sari  
Nim : P07131017016

Sisa makanan adalah jumlah makanan yang tidak dimakan oleh pasien dari yang disajikan dalam rumah sakit tersebut. Menurut Kemenkes (2013) indikator mutu pelayanan gizi antara lain: Perencanaan asuhan gizi sesuai dengan standar pelayanan, keberhasilan konseling gizi, ketepatan diet yang disajikan, ketepatan penyajian makanan, ketepatan cita rasa makanan dan sisa makanan pasien. Sisa makanan dapat diketahui dengan cara menimbang makanan yang tidak dihabiskan oleh pasien, kemudian dirata-rata menurut jenis makanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan sisa makanan pasien di rumah sakit umum. Metode yang digunakan adalah metode kajian pustaka/literatur review yang mencari, membaca, dan memilah kajian-kajian penelitian dan bahan pustaka yang memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Variabel dalam penelitian ini meliputi bebas yakni kualitas produk dan kualitas pelayanan dan variabel terikat yaitu tingkat kepuasan. Analisis pustaka dilakukan dengan merangkum hasil-hasil penelitian pada jurnal dan skripsi yang relevan dengan permasalahan yang dibahas.

Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu factor eksternal dan factor internal, setelah terkumpulnya data dari factor eksternal maka akan diketahui tingkat kepuasan pasien di beberapa rumah sakit di Bali. Begitu juga dengan sisa makanan pasien yang akan berhubungan dengan tingkat kepuasan. Variabel dari penelitian ini meliputi dua jenis variabel yaitu Variabel bebas : Tingkat kepuasan meliputi: kualitas produk dan kualitas pelayanan, Variabel terikat: Sisa makanan.

Penelitian ini menggunakan metode kajian pustaka yakni membandingkan beberapa literatur/hasil penelitian pada jurnal yang relevan dengan masalah yang dikaji sebagai bahan untuk pembahasan dalam penelitian (*literatur review*).



Jenis kajian pustaka yang digunakan yaitu deskriptif, suatu metode yang berfungsi untuk menganalisis atau menggambarkan sebuah hasil penelitian.

Subyek yang digunakan dalam kajian pustaka adalah 3 skripsi..Jumlah pustaka yang digunakan yaitu 2 pustaka dalam bentuk skripsi dan 1 jurnal.

Tingkat kepuasan pasien, dari tiga hasil penelitian yang di review mendapatkan hasil dengan rata-rata persentase pada kualitas produk penelitian Wirasamadi (2015) 83,94% , penelitian Agustina (2018) 85,24% ,penelitian Ulandari (2019) 79,2%. Sedangkan persentase pada kualitas layanan pada penelitian Wirasamadi (2015) mendapatkan persentase 98,5%, penelitian Agustina (2018) 97,2%, penelitian Ulandari (2019) 100%. Sisa makanan, dari tiga hasil penelitian yang di review yang diatas target adalah penelitan Wirasamadi,dkk (2015) yaitu 13,85% dan penelitian Ulandari (2019) yaitu 18,53%, penelitian dibawah target penelitian Agustina (2018) yaitu 40,31% yang belum sesuai pedoman KMK no 129/ Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, sisa makanan pasien dikatakan baik bila  $\leq 20$  %. Rata-rata sisa makanan pasien dalam penelitian ini tidak baik karena  $> 20$  %

Kesimpulan dari kajian pustaka ini adalah perlunya evaluasi pada rasa agar memenuhi standar kepuasan pasien serta pada sisa makann pasien masih terdapat tinggi sisa makanan pada makanan pokok dan sayuran. Adapun saran yang dapat diberikan yang berkaitan dengan proses dan hasil yang telah diperoleh adalah saran bagi instalasi gizi rumah sakit berdasarkan hasil dari kajian pustaka diperoleh sebagian besar masih tingginya sisa makanan yaitu, teknik pengolahan perlu diperhatikan, variasi menu, dan teknik penyajian agar pasien dapat menerima makanan yang berasal dari rumah sakit.

Daftar bacaan :15 (1992:2018).

## 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 “Tingkat Kepuasan dan Sisa Makanan Pasien di Rumah Sakit Umum” tepat pada waktunya.

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

1. Ibu Dr. Ni Nengah Ariati, SST,M.Erg selaku pembimbing utama yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Ibu Ni Made Yuni Gumala, SKM.M.Kes selaku pembimbing pendamping yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Para penguji Ibu I.A. Eka Padmiari, SKM, M.Kes dan Ibu Ir. Desak Putu Sukraniti, M.Kes yang telah bersedia menguji tugas akhir ini
4. Direktur Politeknik Kesehatan Denpasar, yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam pembuatan tugas akhir ini.
5. Ketua Jurusan Gizi dan dosen serta staf di Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Denpasar, yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam pembuatan tugas akhir ini.
6. Orang tua dan keluarga, sahabat, teman-teman dan orang terdekat lainnya yang selalu memberikan doa dan dukungan semangat dalam pembuatan 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 penelitian ini dapat dijadikan pedoman dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi kita semua.

Denpasar, Mei 2020

**DAFTAR ISI**

Bab	Hal
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Pengertian Sisa Makanan.....	5
B. Tingkat Kepuasan Pasien.....	11
BAB III KERANGKA KONSEP.....	18
A. Kerangka Konsep.....	18
B. Variabel .....	18
BAB IV METODE PENELITIAN.....	19
A. Metode Kajian.....	19
B. Jenis Kajian Pustaka.....	19
C. Subyek.....	19
D. Jumlah Pustaka yang Dikaji.....	19
E. Cara Mengumpulkan Pustaka.....	20
F. Cara Analisis Pustaka.....	20
BAB V HASIL dan PEMBAHASAN.....	21
A. Karakteristik Sampel.....	21
B. Tingkat Kepuasan Sampel.....	22
C. Sisa Makanan Sampel.....	24

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	26
A.Simpulan.....	26
B. Saran.....	26
Daftar Pustaka	27

## **DAFTAR TABEL**

Tabel	Hal
1. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan.....	22
2. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan.....	23
3. Sisa Makanan Pasien.....	24