

**SKRIPSI  
HUBUNGAN VARIASI MENU DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN PADA PENYELENGGARAAN  
MAKANAN DI RUMAH SAKIT**

*LITERATURE REVIEW*



Oleh:

**NI LUH RENITA ARISTYA DEWI**  
**NIM.P07131217004**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR  
PROGRAM STUDI GIZI DAN DIETETIKA  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
DENPASAR  
2021**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN VARIASI MENU DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN PADA PENYELENGGARAAN  
MAKANAN DI RUMAH SAKIT**

*LITERATURE REVIEW*

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Program Studi Gizi Dan Dietetika  
Program Sarjana Terapan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar**

**Oleh:**

**NI LUH RENITA ARISTYA DEWI  
NIM. P07131217004**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR  
PROGRAM STUDI GIZI DAN DIETETIKA  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
DENPASAR  
2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN VARIASI MENU DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN PADA PENYELENGGARAAN  
MAKANAN DI RUMAH SAKIT**

**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**

**Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar**

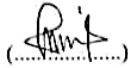
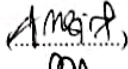



**Dr. Ni Komang Wiardani, SST.M.Kes**  
NIP.19670316 199003 2 002

**PENELITIAN DENGAN JUDUL:  
HUBUNGAN VARIASI MENU DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN PADA PENYELENGGARAAN  
MAKANAN DI RUMAH SAKIT**

**TELAH DIUJI DIHADAPAN TIM PENGUJI  
PADA HARI: JUMAT  
TANGGAL: 19 MARET 2021**

**TIM PENGUJI:**

1. Dr. Ni Nengah Ariati, SST,M.Erg (Ketua) 
2. Pande Putu Sri Sugiani, DCN.M.Kes (Anggota I) 
3. Ida Ayu Eka Padmiari, SKM,M.Kes (Anggota II) 

**Mengetahui  
Ketua Jurusan Gizi  
Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar**

  
  
**Dr. Ni Komang Wiardani, SST.M.Kes  
NIP.19670316 199003 2 002**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Luh Renita Aristya Dewi  
NIM : P07131217004  
Program Studi : Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika  
Jurusan : Gizi  
Tahun Akademik : 2021  
Alamat : Jl. Nenas, BTN Wahyu Bungaya Permai No A06, Kac.  
Bebandem, Kab. Karangasem

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir dengan judul Hubungan Variasi Menu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Penyelenggaraan Makanan Di Rumah Sakit 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.

Amlapura, 11 Maret 2021

Yang membuat pernyataan



Ni Luh Renita Aristya Dewi

NIM. P07131217004

# LITERATUR REVIEW HUBUNGAN VARIASI MENU DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PENYELENGGARAAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT

## ABSTRAK

Pelayanan gizi di rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan dan disesuaikan dengan keadaan pasien berdasarkan keadaan klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuh. Keadaan gizi pasien sangat berpengaruh pada proses penyembuhan penyakit, sebaliknya proses perjalanan penyakit dapat berpengaruh terhadap keadaan gizi pasien. Sering terjadi kondisi pasien yang semakin buruk karena tidak tercukupinya kebutuhan zat gizi untuk perbaikan organ tubuh. Penyelenggaraan makanan di rumah sakit sering kali menjadi sorotan banyak pihak khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2013). Aspek tingkat kepuasan pasien dapat dikatakan puas :  $\geq 90\%$ , Tidak puas :  $< 90\%$  (Kemenkes, 2008). Metode penelitian ini adalah studi literature dari berbagai referensi yaitu jurnal penelitian, review jurnal dilakukan pada jurnal 5 tahun terakhir yaitu dari tahun 2015-2020, pencarian dilakukan melalui google scholar atau internet dengan kata kunci variasi menu, dan tingkat kepuasan pasien yang sedang menjalani rawat inap di rumah sakit. Data di peroleh dari 11 jurnal untuk melihat hasil dari variasi menu terdapat 10 jurnal terkait variasi menu, pada jurnal variasi menu rata-rata menyatakan bervariasi pada menu yang disajikan yaitu terdapat pada 6 jurnal dan 4 jurnal masih kurang bervariasi atau belum memenuhi standar dari rumah sakit. Kemudian pada jurnal tingkat kepuasan terdapat 7 jurnal, yang menyatakan puas sebanyak 6 jurnal dan yang menyatakan kurang puas hanya 1 jurnal. Pada analisis hubungan variasi menu dengan tingkat kepuasan terdapat 5 jurnal, 2 jurnal menyatakan ada hubungan variasi menu dengan tingkat kepuasan dan terdapat 3 jurnal yang menyatakan tidak ada hubungan variasi menu dengan tingkat kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Variasi Menu, dan Tingkat Kepuasan Pasien

# LITERATURE REVIEW OF MENU VARIATION RELATIONSHIP WITH THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN HOSPITAL FOOD PROVISIONS

## ABSTRACT

Nutritional services in hospitals are services provided and adjusted to the patient's condition based on clinical conditions, nutritional status, and metabolic status. The patient's nutritional condition greatly affects the healing process of the disease, on the other hand, the course of the disease can affect the patient's nutritional state. It often happens that the patient's condition gets worse due to insufficient nutritional needs for organ repair. Organizing food in hospitals is often the spotlight of many parties, especially those related to patient satisfaction (Kemenkes RI, 2013). Aspects of the level of patient satisfaction can be said to be satisfied:  $\geq 90\%$ , dissatisfied:  $<90\%$  (Ministry of Health, 2008). This research method is a literature study from various references, namely research journals, journal reviews conducted in journals for the last 5 years, namely from 2015-2020, searches are carried out via google scholar or the internet with the keyword variety of menus, and the level of satisfaction of patients who are undergoing hospitalization. in the hospital. Data is obtained from 11 journals to see the results of menu variations, there are 10 journals related to menu variations, in the average menu variation journal, it states that there are variations on the menu presented, namely 6 journals and 4 journals are still less varied or do not meet the standards of the hospital. Then in the satisfaction level journal, there are 7 journals, 6 journals that express satisfaction and only 1 journal are not satisfied. In the analysis of the relationship between menu variations and satisfaction levels, there are 5 journals, 2 journals suggest that there is a relationship between menu variations and satisfaction levels and there are 3 journals which state that there is no relationship between menu variations and patient satisfaction levels.

**Keywords:** Menu Variation, and Patient Satisfaction Level

**RINGKASAN PENELUSURAN PUSTAKA**  
**HUBUNGAN VARIASI MENU DENGAN TINGKAT KEPUASAN**  
**PASIEN PADA PENYELENGGARAAN MAKANAN**  
**DI RUMAH SAKIT**

Oleh: Ni Luh Renita Aristya Dewi

Pelayanan gizi di rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan dan disesuaikan dengan keadaan pasien berdasarkan keadaan klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuh. Keadaan gizi pasien sangat berpengaruh pada proses penyembuhan penyakit, sebaliknya proses perjalanan penyakit dapat berpengaruh terhadap keadaan gizi pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan makanan, dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu internal dan eksternal. Faktor Internal meliputi kondisi klinis pasien, faktor psikologi, kebiasaan makan, kebosanan pasien terhadap menu, konsumsi makanan dari luar rumah sakit. Faktor eksternal meliputi 3 hal, yaitu: pertama kualitas makanan seperti: rasa, suhu, dan tekstur, kedua penyajian makanan seperti: besar porsi, alat makan, dan variasi menu, ketiga sistem penyelenggaraan makanan seperti: ketepatan jam makan dan sikap petugas penyaji. Rasa bosan biasanya timbul bila pasien mengkonsumsi makanan kurang bervariasi, sehingga sudah hafal dengan jenis makanan yang disajikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Variasi Menu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Penyelenggaraan Makanan Di Rumah Sakit. Penelitian ini adalah penelitian secara studi literature dari berbagai referensi, yaitu jurnal penelitian, review jurnal dari tahun 2015-2020, pencarian dilakukan melalui *google scholar* atau internet dengan kata kunci variasi menu, dan tingkat kepuasan pasien yang sedang menjalani rawat inap di rumah sakit.

Hasil dalam pencarian jurnal penelitian dan usulan jurnal menemukan dengan total jumlah *literatur review* yang digunakan sebanyak 11 jurnal terdapat 10 jurnal yang termasuk variasi menu dan 7 jurnal yang termasuk tingkat kepuasan pasien, dari 10 jurnal variasi menu terdapat 6 jurnal yang menyatakan bervariasi akan menu yang disajikan di rumah sakit, pada jurnal yang paling tinggi penilaian variasi menu adalah jurnal penelitian Rosmini, dkk (2020) dengan hasil 100% (40 orang) menyatakan bervariasi pada menu yang



disajikan dan 4 jurnal masih kurang bervariasi atau belum memenuhi standar dari rumah sakit, penilaian variasi menu yang paling rendah adalah pada jurnal Angelina Swaninda Nareswara (2017) sebagian besar responden merasa tidak puas akan variasi menu yang disajikan sebanyak 44 pasien (81,5%). Kemudian pada jurnal tingkat kepuasan rata-rata responden sudah merasa puas yaitu sebanyak 6 jurnal, dari 6 jurnal tersebut penilaian tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi pada jurnal Prima, Isnaeni (2015) menyatakan sebagian besar pasien merasakan puas yaitu 32 orang (91,4%) dan hanya 1 jurnal yang menyatakan kurang puas yaitu pada jurnal M. Agustin dan Ahdun Trigono (2015) menyatakan 50 pasien (58,1%) menyatakan kurang puas.

Dari 11 jurnal hanya terdapat 5 jurnal yang menyatakan analisis hubungan variabel. Terdapat 2 jurnal penelitian yang menyatakan ada hubungan variasi menu dengan tingkat kepuasan pasien, dan terdapat 3 jurnal yang menyatakan tidak ada hubungan variasi menu dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.

Diharapkan agar penelitian ini bisa dilanjutkan dengan menggunakan sampel secara langsung sehingga diperoleh data pasti dan lebih akurat. Kelemahan dari penelitian secara literatur review adalah kurangnya sumber kepustakaan dan literature terutama jurnal yang berkaitan dengan variabel penelitian sehingga sulit menghubungkan satu variabel dengan variabel lainnya.

Daftar Pustaka: 20 Pustaka (tahun 2008 s/d 2020).

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Hubungan Variasi Menu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Penyelenggaraan Makanan Di Rumah Sakit” dapat selesai tepat pada waktunya.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ida Ayu Eka Padmiari, SKM.M.Kes, selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan Skripsi Studi Literatur.
2. Ibu Ni Made Yuni Gumala, SKM.M.Kes, selaku pembimbing pendamping yang telah memeberikan bimbingan dalam penyusunan Skripsi Studi Literatur.
3. Direktur Politeknik Kesehatan Denpasar yang telah memberikan kelancaran dalam penyusunan Skripsi Studi Literatur.
4. Ketua Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Denpasar, yang telah memeberikan kesempatan, dorongan dan membantu kelancaran penyusunan Studi Literatur
5. Para dosen dan staff Jurusan Gizi yang telah banyak membantu dalam kelancaran penyusunan Skripsi Studi Literatur.
6. Teman-teman di Jurusan Gizi Politeknik kesehatan Denpasar yang telah banyak membantu penyusunan Skripsi Studi Literatur.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi studi literatur ini masih jauh dari sempurna. Untuk kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vi
RINGKASAN PENELUSURAN PUSTAKA.....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Tingkat Kepuasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Variasi Menu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III KERANGKA KONSEP .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kerangka Konsep.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Strategi Pencarian Literature.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Hasil Pencarian dan Seleksi Studi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Daftar Artikel Hasil Pencaria.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Hasil Studi Literatur.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

B. Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN.....	49

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	23
2. Tabel 5 Analisis Hubungan Variabel Penelitian.....	38
3. Tabel 6 Karakteristik Umum Jurnal Literatur.....	25
4. Tabel 7 Karakteristik Variabel Penelitian.....	27
5. Tabel 8 Daftar Artikel.....	50