

SKRIPSI
HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP
CITA RASA MAKANAN DENGAN LAMA HARI RAWAT
DI RUMAH SAKIT UMUM WISMA PRASHANTI
TABANAN



Oleh:
NI KETUT MARIASIH
NIM. P07131220072

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR
JURUSAN GIZI PRODI GIZI DAN DIETETIKA
PROGRAM SARJANA TERAPAN
DENPASAR
2021

SKRIPSI

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP
CITA RASA MAKANAN DENGAN LAMA HARI RAWAT
DI RUMAH SAKIT UMUM WISMA PRASHANTI
TABANAN**

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

Oleh :

NI KETUT MARIASIH

NIM. P07131220072

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

LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP CITA RASA MAKANAN DENGAN LAMA HARI RAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM WISMA PRASHANTI TABANAN

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama :

Anak Agung Nanak Antarini, SST., MP
NIP. 196708201990032002

Pembimbing Pendamping :

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

Mengetahui
Ketua Jurusan Gizi

Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar



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

PENELITIAN DENGAN JUDUL

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP
CITA RASA MAKANAN DENGAN LAMA HARI RAWAT
DI RUMAH SAKIT UMUM WISMA PRASHANTI
TABANAN**

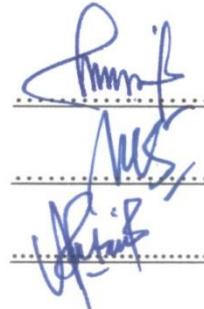
TELAH DIUJI DIHADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : SENIN

TANGGAL : 31 MEI 2021

TIM PENGUJI :

1. Dr. Ni Nengah Ariati, SST.,M.Erg (Ketua)
2. I.G.A. Ari Widarti, DCN, M. Kes (Anggota I)
3. A.A Nanak Antarini, SST., MP (Anggota II)



**Mengetahui
Ketua Jurusan Gizi**

Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar



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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Ketut Mariasih
NIM : P07131220072
Tempat/Tanggal Lahir : Sukawati, 03 Januari 2021
Prodi : Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika
Jurusan : Gizi
Alamat Rumah : Br Gelumpang
Nomor Telp/Hp/email : [081339374679](tel:081339374679)/ktmariasih@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Penelitian saya yang berjudul Hubungan kepuasan Pasien terhadap Cita Rasa Makanan dengan Lama Hari Rawat di RSUD Wisma Prashanti Tabanan adalah benar **karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.**
2. Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa penelitian 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 dari ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 31 Mei 2021
Yang membuat pernyataan



Ni Ketut Mariasih
NIM. P07131220072

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP
CITA RASA MAKANAN DENGAN LAMA HARI RAWAT
DI RUMAH SAKIT UMUM WISMA PRASHANTI
TABANAN**

ABSTRAK

Kepuasan merupakan indikator mutu di dalam penyelenggaraan makanan. Penyelenggaraan makanan dalam sebuah organisasi pelayanan kesehatan berperan sebagai penyedia makanan yang bergizi dan diproduksi dalam lingkungan yang bersih dan aman serta makanan yang dihidangkan dalam bentuk menarik dan menyenangkan. Cita rasa yang meliputi penampilan dan rasa makanan merupakan salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan pasien dan lama hari rawat inap. Keberhasilan pelayanan gizi di ruang rawat inap berkaitan dengan kepuasan pasien yang dilayani. Pelayanan gizi di rumah sakit memerlukan suatu pengolahan yang baik dan tepat sebagai acuan untuk pelayanan bermutu yang dapat mempercepat proses penyembuhan pasien, memperpendek lama hari rawat, dan menghemat biaya perawatan Tujuan Penelitian adalah mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap cita rasa makanan di Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanna, mengidentifikasi lama hari rawat di Rumah sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan dan mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap cita rasa makanan dengan lama hari rawat di Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan. Metode Penelitian observasional dengan desain *cross-sectional*. Sampel penelitian sebanyak 43 sampel dilakukan dengan cara *Purposive sampling*. Analisis menggunakan uji *fisher exact test* diperoleh nilai $p > 0,05$ yang berarti bahwa tidak ada hubungan kepuasan pasien terhadap cita rasa makanan dengan lama hari rawat di Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan. Kesimpulan penelitian ini adalah Kepuasan pasien terhadap cita rasa makanan yang meliputi penampilan dan rasa makanan di Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan sampel menyatakan puas terhadap cita rasa makanan yang diberikan dengan nilai kepuasan sampel sebesar 80,1 %. Lama Hari Rawat pasien di Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan pada penelitian ini adalah rata- rata 2 hari , tidak ada hubungan kepuasan pasien terhadap cita rasa makanan dengan lama hari rawat di Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Cita Rasa Makanan, Lama Hari Rawat

**THE RELATIONSHIP OF PATIENT SATISFACTION TO
TASTE OF FOOD WITH LONG DAYS OF CARE
AT WISMA PRASHANTI GENERAL HOSPITAL
TABANAN**

ABSTRACT

Satisfaction is an indicator of quality in food service. Food service in a health care organization acts as a provider of nutritious food produced in a clean and safe environment and food is served in an attractive and enjoyable form. Taste which includes the appearance and taste of food is one of the external factors that affect patient satisfaction and length of hospitalization. The success of nutrition services in inpatient rooms is related to the satisfaction of the patients served. Nutrition services in hospitals require a good and appropriate processing as a reference for quality services that can speed up the patient's healing process, shorten the length of stay, and save on treatment costs. , identifying the length of stay at the Wisma Prashanti Tabanan General Hospital and knowing the relationship between patient satisfaction with the taste of food and the length of stay at the Wisma Prashanti Tabanan General Hospital. Methods Observational research with cross-sectional design. The research sample was 43 samples, which was carried out by purposive sampling. Analysis using fisher exact test obtained p value > 0.05 which means that there is no relationship between patient satisfaction with food taste and length of stay at Wisma Prashanti Tabanan General Hospital. The conclusion of this study is that patients' satisfaction with the taste of food which includes the appearance and taste of food at the Wisma Prashanti Tabanan General Hospital, the sample states that they are satisfied with the taste of the food provided with a sample satisfaction value of 80.1% The length of stay of patients at Wisma Prashanti Tabanan General Hospital in this study was an average of 2 days, there was no relationship between patient satisfaction with food taste and length of stay at Wisma Prashanti Tabanan General Hospital.

Keywords: Patient Satisfaction, Food Taste, Length of Hospitalization

RINGKASAN PENELITIAN

Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Cita Rasa Makanan dengan Lama Hari Rawat di Rumah Sakit Umum Wisma Prashati Tabanan

Oleh : Ni Ketut Mariasih (P07131220072)

Citarasa makanan meliputi penampilan dan rasa makanan. Adapun penampilan makanan, dinilai dari variasi menu, warna makanan, tekstur makanan, besar porsi, bentuk bahan makanan, dan penyajian makanan. Sedangkan rasa makanan, dinilai dari suhu makanan, bumbu yang digunakan, aroma makanan dan tingkat kematangan makanan yang disajikan. Walaupun makanan yang diolah dengan cita rasa tinggi namun apabila dalam penyajian tidak dilakukan dengan baik akan menyebabkan nilai makanan tidak berarti karena makanan yang yang ditampilkan waktu disajikan akan merangsang indra penglihatan sehingga menimbulkan selera yang berkaitan dengan cita rasa. (Kementerian Kesehatan, 2013) Pelayanan gizi di rumah sakit memerlukan suatu pengolahan yang baik dan tepat sebagai acuan untuk pelayanan bermutu yang dapat mempercepat proses penyembuhan pasien, memperpendek lama hari rawat, dan menghemat biaya perawatan (Ruliana,2016).

Kurniawati (2018) meneliti kepuasan pasien terhadap makanan di Instalasi Gizi RSUD dr. M. Ashari Pemalang mendapatkan porsi makanan, ketepatan penyajian waktu makanan, rasa makanan, penampilan makanan, sikap petugas penyaji makanan, kebersihan alat dan variasi menu makanan. Dari hasil penelitian tersebut didapatkan hasil pada rasa makanan terdapat 50,4% yang menyatakan tidak enak, 49,3% variasi menu makanan yang disajikan menyatakan kurang bervariasi, 48,8% penampilan masakan yang disajikan menyatakan kurang menarik dari total 291 subyek. Penelitian dilakukan meliputi semua diet, sehingga hasil yang didapatkan berpengaruh kepada kepuasan pasien diantaranya mempengaruhi rasa makanan yang disajikan, variasi menu yang disajikan, penampilan masakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap cita rasa makanan dengan lama hari rawat di Rumah Sakit Umum Wisma Prashati

Tabanan. Penelitian ini merupakan jenis observasional dengan desain *cross-sectional*. Teknik pengumpulan data diperoleh dengan metode wawancara langsung kepada sampel, mempergunakan form identitas sampel dan sampel diwawancarai sesudah selesai mengkonsumsi makan pagi yang di berikan di Rumah Sakit. Data ini dikumpulkan dengan metode wawancara langsung dengan sampel dengan menggunakan Angket.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Wisma Prashanti Tabanan yang dilaksanakan mulai 1 Mei 2021 sampai 31 Mei 2021. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *Purposive sampling* pada masing – masing ruangan. Dalam kurun waktu penelitian di peroleh jumlah sampel sebanyak 43 sampel yang telah memenuhi kriteria inklusi. Data yang di peroleh bersifat primer dan sekunder. Data primer yang terdiri dari data identitas sampel, data kepuasan pasien terhadap cita rasa makanan. data diambil dengan wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui arsip yang ada di RSUD Wisma Prashanti Tabanan yaitu: Data Lama Hari Rawat didapat dari RM, Data Jumlah Pasien yang mendapatkan diet biasa dengan bentuk makanan Nasi, Nasi Tim, dan bubur di dapat dari administrasi Unit Gizi dengan Metode Pencatatan. Analisis Data menggunakan uji *fisher exact test*.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien terhadap cita rasa makanan yang mendapat diet biasa di Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan yaitu dari 43 sampel sebanyak 38 sampel (88,4%) sampel menyatakan puas terhadap cita rasa makanan yang diberikan dan 5 sampel (11.6 %) menyatakan tidak puas terhadap cita rasa makanan yang di berikan di Rumah Sakit. Lama Hari Rawat pasien bahwa sebagian besar menyatakan memiliki lama hari rawat Pendek ≤ 3 hari sebanyak 41 sampel (95.3 %). dan yang memiliki lama hari rawat Panjang > 3 hari sebanyak 2 orang (4.7 %). Hasil analisis bivariat menggunakan uji *fisher exact* dan diperoleh nilai $p = 0,221$. Karena nilai $p > 0,05$, maka H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa tidak ada hubungan kepuasan pasien terhadap cita rasa makanan dengan lama hari rawat di Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan.

Kesimpulan penelitian ini adalah Kepuasan pasien terhadap cita rasa makanan yang meliputi penampilan dan rasa makanan di Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan sampel menyatakan puas terhadap cita rasa makanan yang

diberikan dengan nilai kepuasan sampel sebesar 80,1 %. Lama Hari Rawat pasien di Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan pada penelitian ini adalah rata-rata 2 hari. Tidak ada hubungan kepuasan pasien terhadap cita rasa makanan dengan lama hari rawat di Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan. Saran pada penelitian ini adalah perlu ditingkatkan Cita rasa makanan untuk meningkatkan tingkat penerimaan makanan pasien sehingga meninggalkan sisa makanan sedikit, Cita rasa makanan yang dimaksud di sini adalah dalam hal rasa makanan untuk selalu menjaga standar resep yang sudah ditentukan, dan memperhatikan suhu makanan sebelum makanan di distribusikan ke ruangan. Perlu menambahkan sarana dan prasara seperti troli makanan tertutup yang di lengkapi dengan temperatur sehingga makanan sampai ke pasien masih dalam keadaan hangat.

Daftar Pustaka : 42 Pustaka (Tahun 1995 s/d tahun 2019)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Cita Rasa Makanan dengan Lama Hari Rawat di Rumah Sakit Umum Wisma Prashati Tabanan” tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Gizi dan Dietetika Program Sarjana Terapan Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Denpasar.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat bimbingan dan bantuan sejak awal sampai terselesainya skripsi ini, untuk itu peneliti menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Anak Agung Nanak Antarini, SST., MP, sebagai pembimbing utama dalam penyusunan skripsi
2. Ida Ayu Eka Padmiari, SKM., M.Kes, sebagai pembimbing pendamping dalam penyusunan skripsi.
3. Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar yang telah membantu memberikan kelancaran dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Ketua Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar yang telah membantu memberikan kelancaran dalam menyelesaikan penelitian ini
5. Ketua Prodi Program Studi Gizi dan Dietetika Program Sarjana Terapan Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar yang telah membantu memberikan kelancaran dalam penelitian ini.
6. Direktur RSUD Wisma Prashanti Tabanan yang telah memberikan ijin melakukan penelitian.
7. Orang tua, yang selalu membantu dengan doa dan semangat
8. Suami, yang selalu membantu dengan doa dan memberikan semangat serta motivasi
9. Teman-teman seperjuangan Semester VIII Sarjana terapan yang selalu memberikan semangat dan motivasi
10. Pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharapkan masukan dan saran sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi serta bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Denpasar, 31 Mei 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
RINGKASAN PENELITIAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Lama Hari Rawat	6
B. Kepuasan Pasien	9
BAB III KERANGKA KONSEP	
A. Kerangka Konsep Penelitian.....	19
B. Variabel dan Definisi Operasional	19
C. Hipotesis Penelitian	20

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	21
B. Tempat dan waktu Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel	21
D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	23
E. Pengolahan dan Analisa Data	24
F. Etika penelitian	25

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil	27
B. Pembahasan	34

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	40
B. Saran	40

DAFTAR PUSTAKA... ..	42
----------------------	----

LAMPIRAN.....	45
---------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Variabel dan definisi operasional	20
2. Distribusi Karakteristik sampel Penelitian di Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan	29
3. Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Cita Rasa Makanan Di Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan	31
4. Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Cita Rasa Makanan Berdasarkan Penampilan dan Rasa Makanan Di Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan	31
5. Distribusi Lama Hari Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan	32
6. Analisa Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Cita rasa Makanan dengan Lama Hari Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Rekomendasi Penelitian Provinsi.....	45
2. Rekomendasi Penelitian Kabupaten.....	46
3. Ijin Penelitian Rumah Sakit.....	47
4. Persetujuan Etik.....	48
5. Informed Consent.....	50
6. Kuesioner Penelitian.....	53
7. Dokumentasi Penelitian	55