

## **SKRIPSI**

### **TINGKAT KEPUASAN PASIEN GERIATRI TERHADAP PELAYANAN GIZI DI RUANG RAWAT INAP INTERNA RSUD SANJIWANI GIANYAR**



**OLEH**  
**NI KADEX RENY SUMIATI**  
**NIM. P07131220071**

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

## **SKRIPSI**

# **TINGKAT KEPUASAN PASIEN GERIATRI TERHADAP PELAYANAN GIZI DI RUANG RAWAT INAP INTERNA RSUD SANJIWANI GIANYAR**

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

**OLEH**

**NI KADEX RENY SUMIATI  
NIM. P07131220071**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN GERIATRI TERHADAP  
PELAYANAN GIZI DI RUANG RAWAT INAP INTERNA  
RSUD SANJIWANI GIANYAR**

**TELAH MENDAPAT PERSETUJUAN**

Pembimbing Utama

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

Pembimbing Pendamping

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

Mengetahui  
Ketua Jurusan Gizi  
Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar



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

**SKRIPSI DENGAN JUDUL:**

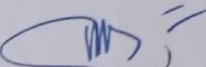
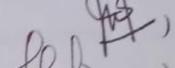
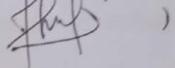
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN GERIATRI TERHADAP  
PELAYANAN GIZI DI RUANG RAWAT INAP INTERNA  
RSUD SANJIWANI GIANYAR**

**TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI**

**PADA HARI : SENIN**

**TANGGAL : 31 MEI 2021**

**TIM PENGUJI:**

1. Dr. Ni Komang Wiardani, SST.,M.Kes ( Ketua ) (  )
2. Ni Made Yuni Gumala, SKM.,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

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Kadek Reny Sumiati

NIM : P07131220071

Program Studi : Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika

Jurusan : Gizi

Tahun Akademik : 2020/2021

Alamat : Br. Sangging, Desa Gianyar, Kec. Gianyar, Kab. Gianyar.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul Tingkat Kepuasan (*Customer Satisfaction*) Pasien Geriatri Terhadap Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Interna RSUD Sanjiwani Gianyar adalah benar **karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain**.
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Skripsi 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 perundangan undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 29 Mei 2021



## **ABSTRAK**

RSUD Sanjiwani Gianyar menyelenggarakan pelayanan geriatri. Survey Kepuasan Pasien di Instalasi Gizi RSUD Sanjiwani Gianyar masih bersifat umum untuk semua pasien sedangkan Pasien Geriatri merupakan pasien lanjut usia dengan multi penyakit dan/atau gangguan akibat penurunan fungsi organ, psikologi, sosial, ekonomi dan lingkungan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien geriatri terhadap pelayanan gizi. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Geriatri terhadap Pelayanan Gizi di Ruang Rawat Inap RSUD Sanjiwani Gianyar. Penelitian ini menggunakan metode observasi, dengan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap Interna RSUD Sanjiwani Gianyar pada bulan Mei 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien geriatri yang dirawat di ruang rawat inap Interna RSUD Sanjiwani Gianyar dan sampel 37 orang. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Analisis data menggunakan analisis Tingkat Kepuasan dan analisis Kuadran. Hasil penelitian ditemukan Tingkat Kepuasan Pasien Geriatri terhadap Pelayanan Gizi yang diberikan di RSUD Sanjiwani gianyar yaitu 95,38 % yang artinya pasien geriatri puas terhadap pelayanan gizi. Aspek yang mempengaruhi kepuasan klien yaitu: aspek Alat, Kunjungan Ahli Gizi, Ahli Gizi memperkenalkan diri, Keramahan Ahli Gizi, Ahli Gizi memberikan leaflet diet , Ahli Gizi menjelaskan diet pasien dan Ahli Gizi menggunakan kalimat yang sopan. Aspek pelayanan ini perlu dipertahankan kinerjanya karena dianggap sangat memuaskan oleh klien. Bagi Rumah Sakit diharapkan lebih meningkatkan aspek-aspek yang dianggap penting namun kinerjanya masih kurang dari harapan serta aspek kinerja yang masih dibawah rata-rata untuk meningkatkan kinerja pelayanan gizi.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pasien Geriatri dan Pelayanan Gizi.

## **ABSTRACT**

Hospital Sanjiwani Gianyar provides geriatric services. Patient Satisfaction Survey at the Nutrition Installation of Sanjiwani Hospital Gianyar is still general for all patients while Geriatric Patients are elderly patients with multiple diseases and/or disorders due to decreased organ function, psychology, social, economic and environmental that can affect the level of satisfaction of geriatric patients with services. nutrition. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of geriatric patients with nutrition services in the inpatient room of the Sanjiwani Hospital, Gianyar. This study uses the observation method, with a Cross Sectional approach. This research was carried out in the internal inpatient room of the Sanjiwani Hospital Gianyar in May 2021. The population in this study were all geriatric patients who were treated in the internal inpatient room of the Sanjiwani Hospital Gianyar and a sample of 37 people. The data used are primary and secondary data. Data analysis used Satisfaction Level analysis and Quadrant analysis. The results of the study found that the level of satisfaction of geriatric patients with nutritional services provided at the Sanjiwani Hospital, Gianyar, was 95.38%, which means that geriatric patients were satisfied with nutritional services. Aspects that affect client satisfaction are: Equipment aspect, Nutritionist Visits, Nutritionists introduce themselves, Hospitality of Nutritionists, Nutritionists provide diet leaflets, Nutritionists explain the patient's diet and Nutritionists use polite sentences. This aspect of service performance needs to be maintained because it is considered very satisfying by the client. Hospitals are expected to further improve aspects that are considered important but their performance is still less than expectations and aspects of performance that are still below average to improve the performance of nutritional services.

Keywords: Level of Satisfaction, Geriatric Patients and Nutrition Services.

**RINGKASAN PENELITIAN**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN GERIATRI TERHADAP  
PELAYANAN GIZI DI RUANG RAWAT INAP INTERNA RSUD  
SANJIWANI GIANYAR**

**Oleh :**

**Ni Kadek Reny Sumiati**

**NIM. P07131220071**

RSUD Sanjiwani Gianyar menyelenggarakan pelayanan geriatri. Survey Kepuasan Pasien di Instalasi Gizi RSUD Sanjiwani Gianyar masih bersifat umum untuk semua pasien sedangkan Pasien Geriatri merupakan pasien lanjut usia dengan multi penyakit dan/atau gangguan akibat penurunan fungsi organ, psikologi, sosial, ekonomi dan lingkungan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien geriatri terhadap pelayanan gizi oleh karena itu peneliti melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Geriatri terhadap pelayanan Gizi.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Geriatri terhadap Pelayanan Gizi di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar.

Penelitian ini menggunakan metode observasi, dengan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap Interna RSUD Sanjiwani Gianyar pada bulan Mei 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien geriatri yang dirawat di ruang rawat inap Interna RSUD Sanjiwani Gianyar dan sampel 37 orang. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Analisis data menggunakan analisis Tingkat Kepuasan dan analisis Kuadran.

RSUD Sanjiwani Gianyar berada di jalan Ciung Wanara No. 2 Gianyar, saat ini RSUD Sanjiwani Gianyar sedang perombakan bangunan sehingga kapasitas TT hanya 166 TT dengan BOR 61,11 %. Jumlah pasien geriatri yang rawat inap dari 1 Januari sampai dengan 30 April 2021 adalah 388 orang. Jumlah tenaga di instalasi gizi 32 orang terdiri dari 11 orang Ahli Gizi, 1 orang Pembantu Ahli Gizi, 18 orang Juru Masak/Pramusaji dan 2 orang CS.

Karakteristik Sampel pada penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, diagnose medis dan jenis diet. Berdasarkan hasil penelitian 23 sampel berumur antara 61-70

tahun dan hanya 2 sampel yang berumur > 80 tahun. 21 sampel berjenis kelamin laki-laki dan 16 sampel berjenis kelamin perempuan. Diagnosa medis terbanyak (13 sampel) adalah Diabetes Melitus dengan komplikasi. Bentuk makanan terbanyak adalah bubur (33 sampel) dan hanya 4 sampel yang mendapatkan bentuk makanan berupa nasi. Hasil penelitian ditemukan Rata-rata Harapan pasien geriatri terhadap pelayanan gizi sebesar 84,43 %. Rata-rata kinerja terhadap pelayanan gizi yang diberikan sebesar 80,49 %. Tingkat Kepuasan Pasien Geriatri terhadap Pelayanan Gizi yang diberikan di RSUD Sanjiwani Gianyar yaitu 95,38 % yang artinya pasien geriatri puas terhadap pelayanan gizi. Faktor yang perlu diperbaiki dalam pelayanan gizi ditentukan dengan menggunakan analisis kuadran kartesius. Dari hasil analisis kuadran terdapat 2 aspek yang dianggap penting oleh pasien geriatri tetapi dalam kinerja pasien belum sesuai dengan harapan sehingga perlu di perbaiki dan menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan yaitu aspek pramusaji ramah dan pramusaji menggunakan kalimat yang sopan. Aspek yang mempengaruhi kepuasan klien yaitu: aspek Alat, Kunjungan Ahli Gizi, Ahli Gizi memperkenalkan diri, Keramahan Ahli Gizi, Ahli Gizi memberikan leaflet diet , Ahli Gizi menjelaskan diet pasien dan Ahli Gizi menggunakan kalimat yang sopan. Aspek pelayanan ini perlu dipertahankan kinerjanya dan diberikan perhatian lebih dalam pelaksanaannya karena dianggap sangat memuaskan oleh klien. Aspek yang dianggap kurang penting bagi pasien geriatri dan kinerjanya biasa-biasa saja yaitu rasa, aroma, tekstur, kombinasi, suhu, variasi makanan, penampilan dan keterampilan pramusaji, penjelasan pramusaji kepada pasien tentang menu yang dihidangkan dan pramusaji mendengarkan keluhan pasien. Aspek yang menurut pasien kurang penting tetapi kinerjanya berlebihan adalah penyajian makanan dilakukan tepat waktu. Dari data angket kinerja terdapat 3 aspek yang mendapat skor terendah yaitu pramusaji mendengarkan keluhan pasien, kombinasi dan aroma makanan yang disajikan hal ini disebabkan kurangnya interaksi pramusaji dan pasien geriatri serta kombinasi dan aroma makanan untuk menu diet khusus di RSUD Sanjiwani Gianyar masih kurang.

Simpulan dari penelitian ini adalah : Harapan pasien geriatri terhadap pelayanan gizi yang diberikan di RSUD Sanjiwani Gianyar adalah 84,43 %. Kinerja pelayanan gizi yang diberikan di RSUD Sanjiwani Gianyar berdasarkan

penilaian pasien geriatri adalah 80,49 %. Tingkat kepuasan pasien geriatri terhadap pelayanan gizi yang diberikan di RSUD Sanjiwani Gianyar yaitu 95,38 %. Aspek yang mempengaruhi kepuasan klien yaitu: aspek Alat, Kunjungan Ahli Gizi, Ahli Gizi memperkenalkan diri, Keramahan Ahli Gizi, Ahli Gizi memberikan leaflet diet , Ahli Gizi menjelaskan diet pasien dan Ahli Gizi menggunakan kalimat yang sopan. Aspek pelayanan ini perlu dipertahankan kinerjanya dan diberikan perhatian lebih dalam pelaksanaannya karena dianggap sangat memuaskan oleh pasien geriatri. Saran bagi RSUD Sanjiwani Gianyar diharapkan lebih meningkatkan aspek-aspek yang dianggap penting namun kinerjanya masih kurang dari harapan serta aspek kinerja yang masih dibawah rata-rata seperti pada aspek rasa, aroma, tekstur, kombinasi, suhu dan variasi makanan untuk meningkatkan kinerja pelayanan gizi. Aspek pramusaji ramah, sopan, penampilan bersih dan rapi, terampil, memberikan penjelasan tentang menu yang dihidangkan dan mendengarkan keluhan pasien. Untuk pramusaji diharapkan agar meningkatkan kualitas kerja dalam melaksanakan tugas terutama dalam berkomunikasi dengan pasien, dengan membimbing dan mengarahkan petugas penyaji agar dapat memberikan pelayanan gizi secara optimal.

Daftar bacaan : 24 (tahun 2011-2020)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis bisa meyelesaikan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Geriatri Terhadap Pelayanan Gizi di Ruang Rawat Inap Interna RSUD Sanjiwani Gianyar” pada waktunya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Ida Ayu Eka Padmiari,SKM.,M.Kes selaku pembimbing utama dan Ibu Dr. Ni Nengah Ariati, SST, M.Erg selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Tim Pengaji Skripsi yang telah memberikan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini.
3. Direktur Politeknik Kesehatan Denpasar yang telah memberikan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ketua Jurusan, Ketua Prodi STR Gizi, para dosen dan staf Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Denpasar, yang telah memberikan kesempatan, dorongan dan membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini.
5. Keluarga dan teman-teman di Jurusan Gizi Politeknik kesehatan Denpasar yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun masih jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Denpasar, Mei 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
RINGKASAN PENELITIAN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR TABEL.....	14
DAFTAR GAMBAR .....	15
DAFTAR LAMPIRAN.....	16
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.    Pelayanan Gizi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.    Geriatri.....	<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 dan Definisi Oprasional Variabel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....Error! Bookmark not defined.
- B. Tempat dan Waktu Penelitian .....33
- C. Populasi dan Sampel .....Error! Bookmark not defined.
- D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data .....Error! Bookmark not defined.
- E. Pengolahan dan Analisis Data .....Error! Bookmark not defined.
- F. Etika Penelitian.....Error! Bookmark not defined.

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....Error! Bookmark not defined.**

- A. Hasil Penelitian.....Error! Bookmark not defined.
- B. Pembahasan .....Error! Bookmark not defined.

**BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....Error! Bookmark not defined.**

- A. Simpulan.....Error! Bookmark not defined.
- B. Saran .....Error! Bookmark not defined.

**DAFTAR PUSTAKA .....Error! Bookmark not defined.**

**LAMPIRAN .....Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Variabel dan Difinisi Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Distribusi Sampel Menurut Umur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Distribusi Sampel Menurut Jenis Kelamin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Distribusi Sampel Menurut Diagnosa medis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Distribusi Sampel Menurut Bentuk makanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Rata – Rata Harapan Pasien Geriatri Terhadap Pelayanan Gizi yang	Diberikan .....
	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7. Rata – Rata Kinerja Pasien Geriatri Terhadap Pelayanan Gizi yang	Diberikan .....
	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
8. Tingkat Kepuasan Pasien Geriatri Terhadap Pelayanan Gizi yang Diberikan .....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
9. Rerata Harapan Pasien Geriatri dan Kinerja Pelayanan Gizi yang Diberikan .....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konsep.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Kuadran Kartesius .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pemetaan Faktor Yang Perlu Diperbaiki .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Ijin Penelitian Provinsi Bali .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Surat Ijin Penelitian Kabupaten Gianyar.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Surat Ijin Penelitian RSUD Sanjiwani Gianyar.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Keterangan Kelaikan Etik dari RSUD Sanjiwani Gianyar	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Persetujuan Setelah Penjelasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Form Identitas Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7. Angket Harapan Pasien Geriatri Terhadap Pelayanan Gizi di RSUD Sanjiwani Gianyar	..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>
8. Angket Kinerja/Pengalaman Pasien Geriatri Terhadap Pelayanan Gizi di RSUD Sanjiwani Gianyar.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9. Siklus Menu RSUD Sanjiwani Gianyar.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
10. Dokumentasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>