

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP
PENYAJIAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT PEMERINTAH
DAN RUMAH SAKIT SWASTA
(*LITERATURE REVIEW*)**



Oleh :

NI PUTU PADMA WIDYA SARI
NIM. P07131218043

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN GIZI DAN DIETETIKA
PRODI SARJANA TERAPAN
DENPASAR
2022**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP
PENYAJIAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT PEMERINTAH
DAN RUMAH SAKIT SWASTA
(*LITERATURE REVIEW*)**

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

Oleh :

**NI PUTU PADMA WIDYA SARI
NIM. P07131218043**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN GIZI DAN DIETETIKA
PRODI SARJANA TERAPAN
DENPASAR
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP
PENYAJIAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT PEMERINTAH
DAN RUMAH SAKIT SWASTA
(LITERATURE REVIEW)**

oleh :

NI PUTU PADMA WIDYA SARI
NIM. P07131218043

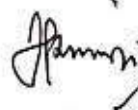
TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Pendamping



Ir. Desak Putu Sukraniti, M.Kes
NIP. 195912111982012001

Mengetahui
Ketua Jurusan Gizi
Poltekkes Kemenkes Denpasar



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

SKRIPSI DENGAN JUDUL

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP
PENYAJIAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT PEMERINTAH
DAN RUMAH SAKIT SWASTA
(LITERATURE REVIEW)**

oleh :

NI PUTU PADMA WIDYA SARI
NIM. P07131218043

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : SENIN

TANGGAL : 04 APRIL 2022

TIM PENGUJI :

1. Dr. Ni Nengah Ariati, SST.,M.Erg (Ketua)
2. Ni Made Yuni Gumala, SKM.,M.Kes (Anggota)
3. Ida Ayu Eka Padmiari, SKM.,M.Kes (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 dibawah ini :

Nama : Ni Putu Padma Widya Sari
NIM : P07131218043
Program Studi : Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika
Jurusan : Gizi
Tahun Akademik : 2022
Alamat : Br.Dinas Dalem, Desa Sinabun, Kecamatan Sawan,
Kabupaten Buleleng, Bali.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta adalah benar karya saya sendiri atau bukan plagiat dari 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 perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 5 Maret 2022
Yang membuat pernyataan



(Ni Putu Padma Widya Sari)
NIM. P07131218043

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP
PENYAJIAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT PEMERINTAH
DAN RUMAH SAKIT SWASTA
(*LITERATURE REVIEW*)**

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan (Pohan dalam Sutari, 2017). Salah satu pelayanan kesehatan yang tidak luput dari perhatian adalah pelayanan makanan di rumah sakit, yakni penyajian makanan. Berdasarkan data hasil penelitian yang ada, masih terdapat kesenjangan antara harapan pasien dengan pengalaman terkait pelaksanaan penyelenggaraan makanan di rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan penyajian makanan di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta. Jenis penelitian yang digunakan adalah *literature review* dengan mencari database dari berbagai referensi, seperti jurnal – jurnal penelitian terkait dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta. Adapun jumlah jurnal yang dikaji dalam penelitian ini berjumlah sebelas jurnal. Sebagian besar hasil ketidakpuasan pasien berkaitan dengan rasa makanan, aroma makanan, penampilan makanan, dan pelayanan petugas. Tingkat kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah berdasarkan tingkat kepuasan terhadap penyajian makanan diperoleh 107% lalu untuk rumah sakit swasta diperoleh hasil 105.83%. Meskipun banyak kekurangan diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk dijadikan sumber informasi dalam pengembangan di bidang pendidikan dan ilmu pengetahuan, referensi untuk penelitian dengan tema yang sama, serta pembaharuan data.

Kata kunci : tingkat kepuasan, penyajian makanan, pasien rawat inap

**LEVEL OF SATISFACTION OF INTENSIVE PATIENTS
WITH FOOD SERVICE IN GOVERNMENT HOSPITAL
AND PRIVATE HOSPITAL
(LITERATURE REVIEW)**

ABSTRACT

Patient satisfaction is a patient's expectation that arises from the actions of health workers as a result of the performance of health services during the process of interacting in an effort to provide services (Pohan in Sutari, 2017). One of the health services that does not go unnoticed is food service in hospitals, namely food presentation. Based on existing research data, there is still a gap between patient expectations and experience related to the implementation of food administration in government hospitals and private hospitals. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of inpatients based on food serving in government hospitals and private hospitals. The type of research used is a literature review by searching databases from various references, such as research journals related to the level of satisfaction of inpatients with food serving in government hospitals and private hospitals. The number of journals studied in this study amounted to eleven journals. Most of the results of patient dissatisfaction are related to food taste, food aroma, food appearance, and staff service. The level of patient satisfaction in government hospitals based on the level of satisfaction with food presentation was 107% and for private hospitals the results were 105.83%. Despite the many shortcomings, it is hoped that this research can be useful as a source of information in the development of education and science, as a reference for research with the same theme, as well as updating data.

Keywords: level of satisfaction, food presentation, hospitalized patients

RINGKASAN PENELITIAN

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan Di Rumah Sakit Pemerintah Dan Rumah Sakit Swasta (*Literature Review*)

Oleh :

Ni Putu Padma Widya Sari (NIM P07131218043)

Kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan. (Pohan dalam Sutari, 2017). Salah satu pelayanan penunjang medis yang tidak luput dari perhatian adalah pelayanan makanan di rumah sakit, yakni penyajian makanan. Komponen penting dalam kesuksesan penyajian makanan rumah sakit adalah berorientasi pada kepuasan pasien. Hal ini selain efek psikologis orang sakit, juga karena makanan sebagai output penyelenggaraan makanan seringkali tidak memberikan kepuasan pada pasien. (Masithoh & Putri, 2017)

Tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan penyajian makanan di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta. Penelitian ini merupakan literatur review yang mencari database dari berbagai referensi, seperti jurnal penelitian yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan penyajian makanan di rumah sakit. Dalam kajian pustaka (*literatur review*) subjek yang digunakan adalah pasien rawat inap. Jumlah pustaka yang dikaji digunakan disesuaikan dengan jurnal yang digunakan atau yang dibahas dalam literatur review.

Hasil yang diperoleh dari mengkaji 11 jurnal penelitian terkait tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di rumah sakit, terdapat 7 buah jurnal yang mengkaji rumah sakit pemerintah dan 4 jurnal yang mengkaji rumah sakit swasta, dapat diketahui bahwa sebagian besar hasil ketidakpuasan pasien dominan berkaitan dengan rasa makanan, aroma makanan, penampilan makanan, dan pelayanan petugas. Persentase tingkat kepuasan pasien 107% pada rumah sakit pemerintah dan pada rumah sakit swasta 105.83% dengan membandingkan pengalaman dengan harapan pasien, sehingga diperoleh hasil dengan kategori puas, dimana kedua hasil tersebut melebihi harapan.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pada rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta, pada setiap jurnal yang dianalisis memiliki variable dan metode mengukur kepuasan pasien yang berbeda-beda. Kelemahan dari penelitian secara kajian pustaka adalah kurangnya sumber kepustakaan dan literature terutama jurnal ilmiah yang berkaitan dengan variabel penelitian sehingga sulit menghubungkan satu variabel dengan variabel lainnya, dengan demikian perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

Daftar Pustaka : 22 Pustaka (Tahun 2008 – 2021)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat – Nya, Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta (*Literature Review*)” dapat diselesaikan pada waktunya. Tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Ida Ayu Eka Padmiari, SKM.M.Kes selaku pembimbing utama dan Ibu Ir. Desak Putu Sukraniti, M.Kes selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ketua Jurusan Gizi dan Ketua Program Studi Gizi dan Dietetika Poltekkes Kemenkes Denpasar, yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Denpasar yang turut memberi arahan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Keluarga serta rekan-rekan yang telah memberi masukan, saran serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan dan penyempurnaan dalam pembuatan tugas akhir ini. Sehingga dapat dijadikan pedoman dalam pelaksanaan penelitian.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
RINGKASAN PENELITIAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tingkat Kepuasan	6
B. Penyajian Makanan.....	12
BAB III KERANGKA KONSEP	23
A. Kerangka Konsep	23

B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	24
BAB IV METODE PENELITIAN	26
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	26
B. Waktu Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	27
D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	27
E. Pengolahan dan Analisis Data.....	28
F. Etika Penelitian	29
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil	30
B. Pembahasan.....	45
C. Keterbatasan Penelitian	53
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	54
A. Simpulan.....	54
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Definisi Operasional	26
2. Hasil Analisis Jurnal Tingkat Kepuasan Pasien RS Pemerintah.....	34
3. Hasil Analisis Jurnal Ke-1 RS Pemerintah	35
4. Hasil Analisis Jurnal Ke-2 RS Pemerintah.	36
5. Hasil Analisis Jurnal Ke-3 RS Pemerintah	37
6. Hasil Analisis Jurnal Ke-4 RS Pemerintah	38
7. Hasil Analisis Jurnal Ke-5 RS Pemerintah	39
8. Hasil Analisis Jurnal Ke-6 RS Pemerintah.	40
9. Hasil Analisis Jurnal Ke-7 RS Pemerintah	41
10. Hasil Analisis Jurnal Tingkat Kepuasan Pasien RS Swasta	42
11. Hasil Analisis Jurnal Ke-1 RS Swasta	42
12. Hasil Analisis Jurnal Ke-2 RS Swasta.	43
13. Hasil Analisis Jurnal Ke-3 RS Swasta	44
14. Hasil Analisis Jurnal Ke-4 RS Swasta.	45

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Kerangka Konsep.....	24
2. Distribusi Sampel Kategori Jenis Kelamin RS Pemerintah.....	31
3. Distribusi Sampel Kategori Pekerjaan RS Pemerintah.....	32
4. Distribusi Sampel Kategori Jenis Kelamin RS Swasta.....	33
5. Distribusi Sampel Kategori Pekerjaan RS Swasta.....	34