

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN
MAKANAN MENURUT KARAKTERISTIK PASIEN DI RSUD
HANAU, KAB.SERUYAN KALIMANTAN TENGAH**



Disusun Oleh :

NAMA : IRA ESABELA
NIM : P07131217060

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV GIZI ALIH JENJANG
JURUSAN GIZI POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
TAHUN 2018**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN
MAKANAN MENURUT KARAKTERISTIK PASIEN DI RSUD
HANAU, KAB.SERUYAN KALIMANTAN TENGAH**

Disusun Oleh:
IRA ESABELA
NIM P07131217060

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal:

Menyetujui,

Pembimbing I,

Setyowati,SKM,M.Kes
NIP. 19640621 198803 2002

Pembimbing II,

Lastmi Wayansari, S.Gz, MPH
NIP. 19800719 200112 2002

Yogyakarta, Juli 2018

Ketua Jurusan Gizi



Dr. Ir. I Made Alit Gunawan, M.Si
NIP. 196303241986031001

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**“TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN MAKANAN
MENURUT KARAKTERISTIK PASIEN DI RSUD HANAU,
KAB.SERUYAN KALIMANTAN TENGAH”**

Disusun oleh :

IRA ESABELA

NIM. P07131217060

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji :

Pada tanggal : 13 Juli 2018

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua,

Theresia Ninuk Sri Hartini, MS, Ph.D

NIP. 19530914 197812 2001

(.....)

Anggota

Setyowati, SKM, M.Kes.

NIP. 19640621 198803 2002

(.....)

Anggota

Lastmi Wayansari, S.Gz, MPH.

NIP. 19800719 200112 2002

(.....)

Yogyakarta, 13 Juli 2018

Ketua Jurusan Gizi



Dr. Ir. I Made Alit Gunawan, M.Si


NIP. 196303241986031001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Ira Esabela

Nim : P07131217060

Tanda Tangan : 

Tanggal : Juli 2018

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IRA ESABELA

NIM : P07131217060

Program Studi : Diploma IV

Jurusan : Gizi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalti- Free right)** atas Skripsi saya yang berjudul: Tingkat kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Menurut Karakteristik Pasien di RSUD Hanau, Kab.Seruyan, Kalimantan Tengah.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Poltekkes Kemenkes Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada tanggal : 13 Juli 2018

Yang menyatakan:



IRA ESABELA



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN MAKANAN
MENURUT KARAKTERISTIK PASIEN DI RSUD HANAU,
KAB.SERUYAN KALIMANTAN TENGAH**

Ira Esabela¹, Setyowati², Lastmi Wayan Sari³
^{1,2,3} Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Jalan Tatabumi, no.3 Banyuraden Gamping Sleman Yogyakarta 55293

Email Ira.esabela86@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Rumah sakit dengan pelayanan terbaik merupakan salah satu alasan seseorang memilih Rumah Sakit tersebut, sasaran pelayanan kesehatan Rumah Sakit tidak hanya untuk individu pasien, tetapi juga berkembang untuk keluarga pasien dan masyarakat umum.

Begitu pula dengan makanan yang disajikan bermutu baik jika makanan tersebut mempunyai cita rasa tinggi, penampilan dan penyajian menarik sehingga mendorong pasien untuk menghabiskan makanan yang disajikan agar dapat mempercepat proses penyembuhannya.

Tujuan Penelitian : untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan menurut karakteristik pasien di RSUD Hanau, Kab.Seruyan Kalimantan Tengah. Pada bulan maret – mei 2018, jenis penelitian ini adalah *analitik observasional* dengan pendekatan *cross sectional*. jumlah sampel sebanyak 66 orang diambil dengan cara *consecutive sampling*.

Metode Penelitian : Data diperoleh dengan pengisian kuesioner tingkat kepuasan responden pada pelayanan makanan menurut karakteristik meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan lama rawat inap, dan jenis penyakit, waktu pengambilan data pada bulan maret – mei 2018, Data dianalisis dengan menggunakan uji *chi square*.

Hasil penelitian : Karakteristik sebagian besar responden umur 18 -55th dengan kategori dewasa yaitu 80,3%, berjenis kelamin laki – laki sebanyak 54,5%, latar belakang pendidikan rendah (SLTP) 60,0%, lama rawat inap pendek ≤ 4 hari sebanyak 68% dan pasien jenis penyakit non infeksi 72,7%. Tingkat kepuasan responden pada pelayanan makanan pada rasa puas 62% dan untuk tidak puas 38%, hasil uji statistik menggunakan *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan menurut lama rawat inap di RSUD Hanau, Kab.Seruyan, Kalimantan Tengah didapat nilai $p = 0,001 < 0,005$.

Kesimpulan : Bahwa tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan menurut karakteristik pasien di RSUD Hanau, Kab.Seruyan Kalimantan Tengah

Kata Kunci : Tingkat kepuasaan pasien, Karakteristik pasien

PATIENT SATISFACTION LEVEL ON FOOD SERVICE BY PATIENT
CHARACTERISTIC IN HANAU HOSPITAL, KAB.SERUYAN
KALIMANTAN TENGAH

Ira Esabela ¹,Setyowati ²,Lastmi Wayan Sari ³

^{1,2,3}Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Jalan Tatabumi, no.3 Banyuraden Gamping Sleman Yogyakarta 55293

Email Ira.esabela86@gmail.com

ABSTRACT

Background: Hospitals with the best service is one reason someone chooses the hospital, kesepatan Hospital service targets not only to individual develops for but it also for patients family and the public.

Similarly, with food being served, the quality is considered if the food has high taste, appearance and presentation interesting so it encourages patients to finish the food that is served in order to accelerate the process of healing.

Research objectives: to know the relationship of the level of satisfaction of patients on food service according to the characteristics of the patients in the research was conducted public HOSPITALS Hanau, Seruyan Central Kalimantan. In March-May 2018, this type of research WAS *observational analytic* with *cross sectional* approach. The number of samples as many as 66 people taken using *consecutive sampling*

Research method: Data were obtained by fillinf were satisfaction questionnaire on food service according to characteristics include age, gender, education, lenght of hospitalization and types of disease, the data were taken retrieval in March – may 2018, and it was analyzed using the chi square test.

Results of research: the characteristics of majority of the respondents aged 18-55th with categories adult 80.3%, male 54.5%, low educational background (SLTP) 60.0%, lenght of hospitalization, ≤ 4 days as much 68% of the patient and type of non infectious disease 72.7%. The level of satisfaction respondents on the food service showed 62% was satisfied and 38%,was not satisfied with the results of statistical tests using *chi square* showd that there was a relationship of patient satisfaction levels on food service according to lenght of hospitalization in Hanau HOSPITALS , Seruyan, Central Kalimantan obtained a value of $p = 0.001 < 0.005$.

Conclutions : That there is no the relationship between the level of satisfaction patiens on the food according to charactersitic of patiens in HOSPITALS Hanau, seruyan, Central Kalimantan.

Key words: Patient statification level, food service

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Gizi pada Program Studi Diploma IV Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Skripsi ini dapat terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Direktur Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, Joko Susilo, SKM, M.Kes.
2. Ketua Jurusan Gizi, Dr. Ir. I Made Alit Gunawan, M.Si.
3. Ketua Prodi D-IV Gizi, DR. Agus Wijanarka, S.SiT, M.kes
4. Pembimbing Utama, Setyowati, SKM, M.Kes.
5. Pembimbing Pendamping, Lastmi Wayansari, S.Gz, MPH.
6. Penguji Sidang, Theresia Ninuk Sri Hartini,MS,Ph.D
7. Direktur RSUD Hanau, dr.Riza syahputra
8. Anak terkasih saya Nathan Pratama.
9. Teman-teman terdekat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Yogyakarta, 13 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINAL.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRACK	xii
ABSTRAK	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Ruang Lingkup	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Keaslian Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penyelenggaraan Makanan	7
1) Perencanaan Menu	7
2) Produksi makanan	8
3) Distribusi	8
4) Sarana	9
5) Tenaga	9
6) Kontrol Mutu	9
7) Kontrol Harga	9
B. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	9
a. Faktor Lingkungan	9
1) Ketepatan Waktu Penyajian	10
2) Sikap dan Penampilan Pramusaji	10
3) Kebersihan Alat Makan Pasien	10
b. Faktor Eksternal.....	11
1) Warna Makanan	11
2) Konsistensi atau Tekstur Makanan	12
3) Bentuk Makanan yang Disajikan	12
4) Porsi Makanan.....	12
5) Penyajian Makanan	12
c. Faktor Internal	13

1) Umur.....	13
2) Jenis Kelamin	14
3) Tingkat Pendidikan	15
4) Lama Rawat Inap	15
5) Jenis Penyakit.....	16
C. Kerangka Teori.....	17
D. Kerangka Konsep.....	18
E. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	19
B. Subjek Penelitian.....	19
C. Tempat dan Waktu Penelitian	20
D. Variabel Penelitian	20
E. Defiisi Operasional.....	20
F. Jenis Pengumpulan Data	24
G. Instrumen dan Bahan yang Digunakan	24
H. Uji Validitas dan Reabilitas	24
I. Prosedur Penelitian	24
J. Manajemen Data	25
K. Etika Penelitian	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	37
B. Pembahasan.....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori	17
Gambar 2. Kerangka Konsep	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik pasien.....	40
Tabel 2. Tingkat kepuasan responden	41
Tabel 3. Tingkat kepuasan menurut karakteristik.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Analisis data	64
Lampiran 2. Naskah PSP	70
Lampiran 3. Informed consent	71
Lampiran 4. Identitas pasien	72
Lampiran 5. Kuesioner	73
Lampiran 6 Rekap hasil penelitian.....	74
Lampiran 7. Dokumentasi penelitian	75