

LAPORAN TUGAS AKHIR
HUBUNGAN PELAYANAN GIZI DAN KUALITAS MAKANAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD. PROF. DR. W Z JOHANNES
KUPANG



DISUSUN
SANTRIANI BIBA JAWA
PO5303241210224

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES KUPANG
PROGAM STUDI GIZI
ANGKATAN XVI
2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**LAPORAN TUGAS AKHIR
HUBUNGAN PELAYANAN GIZI DAN KUALITAS MAKANAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD W. Z. JOHANNES
KUPANG**

DISUSUN

SANTRIANI BIBA JAWA
PO.5303241210224

**Telah disetujui untuk diperiksa dan dipertahankan
Di hadapan tim penguji
Pada tanggal 30 Mei 2024**

Pembimbing


Astuti Nur, S.Gz., M.Kes
NIP.198911242018012001

**Mengetahui
Ketua Prodi Gizi**


Juni Gresilda Louisa Sine, S.PT, M. Kes
NIP.198006012009122001

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR
HUBUNGAN PELAYANAN GIZI DAN KUALITAS MAKANAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD PROF. Dr. W Z
JOHANNES KUPANG

DISUSUN

SANTRIANI BIBA JAWA
PO.5303241210224

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Pada tanggal 30 Mei 2024

Penguji I Maria Helena Dua Nita, SST.M. gizi
NIP. 19821292009122002

()

Penguji II Astuti Nur, S.Gz, M.Kes
NIP. 198911242018012001

()

Mengetahui
Ketua Prodi Gizi
Poltekkes Kemenkes Kupang


Juni Gresilda L. Sine, S.TP., M.Kes.
NIP. 198006012009122001

HALAMAN PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah, saya:

Nama : Santriani Biba Jawa

NIM : PO5303241210224

Prodi : Gizi

Angkatan : XVI

Jenjang : Diploma III

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan Laporan Tugas Akhir saya yang berjudul:

“HUBUNGAN PELAYANAN GIZI DAN KUALITAS MAKANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD PROF. DR. W. Z. JOHANNES KUPANG”

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan tindakan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kupang, 30 Mei 2024

Penulis

Santriani Biba Jawa

NIM: PO5303241210224

BIODATA PENULIS



DATA PRIBADI

Nama : Santriani Biba Jawa

TTL : Nangaroro, 31 januari 2004

Alamat : Nangamboa

Jenis kelamin : Perempuan

Kewarganegaraan : Indonesia

Agama : Khatolik

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Lulusan SDK Nangamboa Tahun 2015
2. Lulusan SMP Negeri 5 Nangapanda Tahun 2018
3. Lulusan SMK Yos Sudarso Ende Tahun 2021
4. Mahasiswa D-III Poltekkes kemenkes Kupang Program Studi Gizi Angkatan XVI Tahun 2021

MOTTO

Motto: *“Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu”*

(1 Korintus 10:13)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan tuntunannya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Hubungan Pelayanan Gizi Dan Kualitas Makanan Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Prof. Dr. W Z Johannes Kupang”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Irfan, S. SKM., M. Kes selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Kupang.
2. Juni Gresilda Louisa Sine, S.TP, M. Kes selaku ketua Prodi Gizi Poltekkes Kemenkes Kupang.
3. Astuti Nur, S.Gz., M. Kes selaku pembimbing yang telah banyak membimbing dan memberikan motivasi selama penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
4. Maria Helena Dua Nita, SST. M. Gizi selaku pembimbing yang telah banyak membimbing dan memberikan motivasi selama penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
5. Seluruh staff dosen dan staff administrasi jurusan gizi yang telah memberikan bantuan moril bagi penulis, baik dalam proses pendidikan maupun dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Kedua Orang Tua saya tercinta khususnya Bapak dan Mama orang tua yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tak henti-hentinya mendoakan, mencurahkan kasih sayang, perhatian, motivasi, nasihat, serta dukungan baik secara moral maupun finansial.
7. Teman-teman angkatan XVI dengan setia saling mendukung selama menempuh pendidikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya tulis ilmiah tidak terlepas dari segala kekurangan dan kelemahan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan Proposal ini.

Kupang, Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	3
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
BIODATA PENULIS.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	8iii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Keaslian Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Pelayanan Gizi	Error! Bookmark not defined.
B. Kualitas Makanan	Error! Bookmark not defined.
C. Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
E. Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi dan waktu penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.

E. Defenisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
F. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Data Penelitian dan Teknis Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	20
B. Analisa Univariat	Error! Bookmark not defined.
C. Data Bivariat	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	39
A. Kesimpulan	39
B. Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Keaslian penelitian.....	4
Tabel 2. Defenisi operasional.....	16
Tabel 3. Karakteristik responden	21
Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan waktu pemberian makan.....	22
Tabel 5. Distribusi responden berdasarkan peralatan yang digunakan	22
Tabel 6. Distribusi responden berdasarkan sikap petugas	23
Tabel 7. Distribusi responden berdasarkan kualitas makanan	24
Tabel 8. Distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien	24
Tabel 9. Kedisiplinan petugas dengan kepuasan pasien	25
Tabel 10. Petugas bersedia menolong dengan kepuasan pasien	25
Tabel 11. Kejelasan petugas dengan kepuasan pasien	26
Tabel 12. Kesopanan petugas dengan kepuasan pasien	26
Tabel 13. Ketelitian petugas dengan kepuasan pasien	27
Tabel 14. Petugas melayani pasien dengan kepuasan pasien.....	27
Tabel 15. Petugas kesehatan tanggap dengan kepuasan pasien	27
Tabel 16. Ketepatan waktu makan pagi dengan kepuasan pasien.....	28
Tabel 17. Ketepatan snack pagi dengan kepuasan pasien.....	28
Tabel 18. Ketepatan makan siang dengan kepuasan pasien.....	28
Tabel 19. Ketepatan waktu snack sore dengan kepuasan pasien	29
Tabel 20. Ketepatan waktu makan malam dengan kepuasan pasien.....	29
Tabel 21. Alat makan keadaan bersih dengan kepuasan pasien	30
Tabel 22. Alat makan keadaan lengkap dengan kepuasan pasien	30
Tabel 23. Kondisi Alat makan keadaan baik dengan kepuasan pasien	30
Tabel 24. Alat makan yang dihidangkan dengan kepuasan pasien	31
Tabel 25. Rasa makanan dengan kepuasan pasien.....	31
Tabel 26. Aroma makanan dengan kepuasan pasien.....	31
Tabel 27. Warna makanan dengan kepuasan pasien	33
Tabel 28. Tekstur makanan dengan kepuasan pasien.....	33

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<u>Gambar 1. Kerangka Teori.....</u>	Error!
Bookmark not defined.	
<u>Gambar 2. Kerangka konsep.....</u>	Error!
Bookmark not defined.	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat persetujuan menjadi responden.....	44
Lampiran 2. Kuisisioner	45
Lampiran 3. Surat ijin penelitian	48
Lampiran 4. Surat ijin penelitian dalam ruangan	49
Lampiran 5. Surat selesai melaksanakan penelitian	50
Lampiran 6. Master tabel	51
Lampiran 7. Data SPSS.....	52
Lampiran 8. Dokumentasi.....	53

DAFTAR SINGKATAN

WHO : World Health Organization

PGRS : Pelayanan Gizi Rumah Sakit

ABSTRAK

Santriani Biba Jawa “Hubungan Pelayanan Gizi dan Kualitas Makanan Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang” Di Bimbing Oleh Astuti Nur, S.Gz, M.Kes.

Latar belakang: Pemberian makanan di klinik adalah pemberian makanan yang diberikan dan disesuaikan dengan kondisi pasien berdasarkan keadaan klinis, status kesehatan, dan pencernaan tubuh. Sasaran mutu makanan adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Salah satu metode yang paling efisien untuk mempertahankan standar perawatan tinggi yang diberikan oleh rumah sakit adalah dengan berfokus pada kesejahteraan pasien.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui hubungan pelayanan gizi dan kualitas makanan dengan kepuasan pasien Di RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang.

Metode Penelitian: Metode penelitian yang digunakan dengan survey analitik dengan rancangan “cross sectional study” Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode total sampling dengan menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi. Total sampel adalah 50 orang. Penelitian dilaksanakan di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang pada bulan Mei 2024.

Hasil: hasil penelitian secara univariat menunjukkan bahwa sikap petugas paling banyak dengan kategori tanggap yaitu 43 orang (86,0%). Ketepatan pemberian makan dengan kategori baik yaitu 43 orang (86,0%). Kualitas makanan paling banyak dengan kategori baik sebanyak 34 orang (68,0%). Berdasarkan hasil analisis variabel yang memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien adalah ketepatan pemberian makan malam ($p\text{-value} = 0,000$), rasa makanan ($p\text{-value} = 0,00$), aroma makanan ($p\text{-value} = 0,000$), warna makanan ($p\text{-value} = 0,00$), sedangkan variabel yang tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien adalah tekstur makanan ($p\text{-value} = 1,00$), peralatan ($p\text{-value} = 1,00$), ketepatan waktu pemberian snack sore ($p\text{-value} = 1,00$).

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang sangat besar dengan kepuasan pasien, khususnya ketepatan pemberian makan (nilai $p = 0,000$), rasa makanan (nilai $p = 0,00$), aroma makanan (nilai $p = 0,000$), warna makanan (nilai $p = 0,00$).

Kata kunci: Pelayanan gizi, waktu pemberian makan, sikap petugas, peralatan, kualitas makanan, kepuasan pasien.