

# **SKRIPSI**

## **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN GIZI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH PALEMBANG TAHUN 2023**



**OLEH**

**NAMA : NENTI SUSILAWATI**

**NIM : 10021381924063**

**PROGRAM STUDI GIZI (S1)  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2023**

# **SKRIPSI**

## **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN GIZI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH PALEMBANG TAHUN 2023**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)  
Sarjana Gizi pada Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : NENTI SUSILAWATI

NIM : 10021381924063

**PROGRAM STUDI GIZI (S1)  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2023**

**GIZI**  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**Skripsi, 28 Juli 2023**

**Nenti Susilawati; Dibimbing oleh Amrina Rosyada, S.K.M., M.P.H**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN GIZI DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT  
MUHAMMADIYAH PALEMBANG TAHUN 2023**

XI +58 halaman +12 tabel +8 lampiran

### **ABSTRAK**

Rumah sakit adalah sarana yang memberikan jasa kesehatan sebagai bentuk meningkatkan derajat kesehatan, unsur penting dalam keberhasilan penyelenggaraan makanan di rumah sakit yaitu bergantung pada kepuasan pasien. Kualitas pelayanan gizi berhubungan erat dengan kepuasan pasien, dimana jika kualitas pelayanan gizi baik maka pasien akan merasa puas. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan kualitas pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif dengan metode *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada 76 pasien rawat inap kelas III yang dilakukan secara *purposive sampling*. Kualitas pelayanan gizi dan kepuasan pasien diperoleh melalui kuesioner yang diberikan pada responden. Analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 53 responden (69,7%) puas dengan pelayanan gizi yang diberikan dan sebanyak 51 responden (67,1%) mendapat kualitas pelayanan gizi yang baik. Pada penelitian ini terdapat hubungan antara kualitas pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien ( $p=0,000$ ).

**Kata kunci:** kualitas pelayanan gizi, kepuasan pasien

**NUTRITION  
FACULTY OF PUBLIC HEALTH  
SRIWIJAYA UNIVERSITY**

*Thesis, July 28, 2023*

*Nenti Susilawati; Supervised by Amrina Rosyada, S.K.M., M.P.H*

**THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF NUTRITION SERVICES  
WITH LEVEL OF SATISFACTION OF CLASS III patients in  
MUHAMMADIYAH HOSPITAL PALEMBANG 2023**

XI + 58 page + 12 table + 8 attachment

**ABSTRACT**

*A hospital is a facility that provides health services as a form of improving health status, an important element in the success of organizing food at a hospital, which depends on patient satisfaction. The quality of nutrition services is closely related to patient satisfaction, where if the quality of nutrition services is good then the patient will feel satisfied. This study aims to see the relationship between the quality of nutrition services and the level of patient satisfaction. This research is a quantitative analytical research with cross sectional method. The study was conducted on 76 class III inpatients by purposive sampling. Nutrition service quality and patient satisfaction were obtained through questionnaires given to respondents. Data analysis was carried out using univariate and bivariate analysis using the chi square test. The results showed that 53 respondents (69.7%) were satisfied with nutrition services provided and 51 respondents (67.1%) received good quality nutrition services. In this study there was a relationship between the quality of nutrition services and the level of patient satisfaction ( $p=0.000$ ).*

*Keywords: quality of nutrition services, patient satisfaction*

*Literature: 59 (1989-2022).*

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Gizi



Indah Purnama Sari, S.K.M., M.KM  
NIP. 198604252014042001

Pembimbing



Amrina Rosyada, S.K.M., M.PH  
NIP. 199304072019032020

## LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujur-jujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Universitas Sriwijaya serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila kemudian hari saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus atau gagal.

Indralaya, 28 Juli 2023

Yang Bersangkutan



Nenti Susilawati  
NIM. 10021381924063

## HALAMAN PENGESAHAN

### HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN GIZI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH PALEMBANG TAHUN 2023

#### SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Gizi

Oleh  
NENTI SUSILAWATI  
10021381924063

Indralaya, 28 Juli 2023

Pembimbing



Amrina Rosyada S.K.M., M.PH  
NIP. 199304072019032020

Mengetahui

Dekan Fakultas Kesehatan  
Masyarakat



Dr. Misnantiarti, S.K.M., M.Kes

NIP. 197606092002122001

## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya ilmiah berupa skripsi ini dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Tahun 2023” telah diseminarkan dihadapan Tim Penguji Sidang Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 28 Juli dan dinyatakan sah melakukan ujian akhir skripsi.

Indralaya, 28 Juli 2023

Tim Penguji Skripsi

**Ketua:**

1. Windi Indah Fajar Ningsih, S.Gz., M.PH. AIFO  
NIP. 199206152019032026

(  )

**anggota:**

1. Sari Bema Ramdika, S.Gz., M.Gz  
NIP. 199203082022032012
2. Amrina Rosyada, S.KM., M.PH  
NIP. 199304072019032020

(  )

(  )

Mengetahui  
Dekan Fakultas Kesehatan  
Masyarakat  
  
Dr. Misnantiarti, S.K.M., M.Kes  
NIP.197606092002122001

Koordinator Program Studi Gizi



Indah Purnama Sari, S.KM., M.KM  
NIP. 198604252014042001

## RIWAYAT HIDUP

Nama : Nenti Susilawati  
NIM : 10021381924063  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
TTL : Musi Banyuasin, 21 Maret 2001  
Alamat : Desa Karang Makmur, Rt 023, Rw 023, Kecamatan Lalan  
Kabupaten Musi Banyuasin, Sumatera Selatan  
No Telp/Hp : 081271771570  
Email : [nentisusialawati@gmail.com](mailto:nentisusialawati@gmail.com)

### • Pendidikan Formal

2019-2023	S1 Program Studi Gizi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
2016-2019	SMA Bina Pratama
2013-2016	SMP N 1 Lalan
2007-2013	SD N 1 Karang Makmur

### • Pengalaman Organisasi

2019-2020	Anggota KPU FKM UNSRI
2021-2022	Staff Ahli Hubungan External BEM KM FKM UNSRI
2021-2022	Kepala Dinas Extenal Relation HIKAGI FKM UNSRI



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. Yang telah memberi saya kesehatan dan kekuatan sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Tahun 2023”** dengan baik. Dalam menyelesaikan skripsi ini tak luput dari dukungan dan bantuan berbagai pihak, maka saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
3. Ibu Indah Purnama Sari, S.KM., M.KM selaku Ketua Program Studi Gizi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
4. Ibu Amrina Rosyada, S.KM., M.PH selaku dosen pembimbing saya yang senantiasa dengan sabar dan selalu memberi arahan serta memotivasi untuk saya dari awal kepenulisan skripsi ini hingga skripsi ini selesai
5. Ibu Windi Indah Fajar Ningsih, S.Gz., M.PH., AIFO selaku dosen penguji sekaligus dosen pembimbing akademik saya dan ibu Sari Bema Ramdika, S.Gz., M.Gz yang selalu memberi dukungan serta arahan kepada saya selama proses penyelesaian skripsi ini
6. Para dosen dan seluruh Civitas Akademika FKM Universitas Sriwijaya yang telah mendukung saya selama menimba ilmu di Program Studi Gizi FKM Universitas Sriwijaya
7. Kepada pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang dan Rumah Sakit dr. AK Gani Palembang yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian sehingga saya bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini
8. Kepada yang tercinta yaitu kedua orangtua saya bapak Ujang Rustandi dan Ibu Casem yang selalu menjadi alasan saya untuk terus bertahan dan menjadi penyemangat terbaik saya. Terimakasih atas cinta dan kasih sayang yang diberikan, terimakasih untuk doa-doa yang selalu dipanjatkan. Berkat doa serta

dukungan ibu dan bapak kini saya bisa berada dititik ini, karya ini aku persembahkan untuk kalian.

9. Kepada Muhammad Sadam Husein sebagai orang yang senantiasa memberi suport. Terimakasih untuk selalu meluangkan waktu, menemani dalam suka dan menghibur dalam kesedihan selama masa kepenulisan skripsi ini, sehingga saya mampu sampai dititik sekarang.
10. Kepada sahabat, saudara sekaligus keluarga saya selama menimba ilmu di FKM Universitas Sriwijaya yaitu saudari Latifatul Hylmy dan Diah Karimatul Arifah yang selalu memberikan suport, bantuan dan selalu mengulurkan tangan ketika saya terjatuh. Terimakasih sudah menjadi saudara tak sedarah sejak saya menimba ilmu di kampus ini sampai kini kita bersama-sama hampir sampai dititik menjadi seorang sarjana gizi.
11. Kepada kakak tingkat saya, kak Dini Zulistiani, S.Gz yang tak hentinya memberi saya dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas motivasi, bantuan, dan selalu meyakinkan saya untuk terus maju tanpa rasa takut. Terimakasih untuk tidak pernah letih memberi saya arahan dan nasihat agar lebih baik dan bisa sampai dititik penyelesaian skripsi ini.
12. Terimakasih kepada kakek saya Amat Soleh, Nenek saya Kokom Komala, paman saya Muhammad Gani, adik saya tercinta Neisya Gustina, dan ibu angkat saya Gladrah Lestari. Terimakasih atas dukungan yang diberikan selama saya menempuh pendidikan hingga saya sampai dititik sekarang
13. Kepada kakak saya Miserani, S.P yang selalu merangkul saya, memberi dukungan, semangat, arahan serta motivasi selama 4 tahun saya menempuh pendidikan di kampus ini.
14. Terimakasih kepada teman-teman terbaik saya Metta Setiana, Alfina Damayanti, Silvi Rahmadona, Sherina Indrawanti yang selalu memberi dukungan, bantuan dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

## **LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Sriwijaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nenti Susilawati  
NIM : 10021381924063  
Program Studi : S1 Gizi  
Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Dengan ini menyatakan menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atau karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Hubungan Kualitas Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Tahun 2023”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalih media/formalkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : di Indralaya  
Pada Tanggal : 12 Oktober 2023

Yang menyatakan,



Nenti Susilawati  
NIM. 10021381924063

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERSETUJUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
RIWAYAT HIDUP .....	i
KATA PENGANTAR .....	vii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ix
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	ix
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Bagi Peneliti.....	5
1.4.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat .....	5
1.4.3 Bagi Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang .....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.5.1 Lingkup Waktu .....	6
1.5.2 Lingkup Lokasi .....	6
1.5.3 Lingkup Materi .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kepuasan .....	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	7
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pasien.....	8

2.1.3 Aspek-Aspek Kepuasan Pasien .....	9
2.1.4 Mekanisme Kepuasan Pasien.....	10
2.1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	11
2.1.6 Metode Ukur Tingkat Kepuasan Pasien .....	14
2.1.7 Indikator Kepuasan Pasien.....	15
2.2 Pelayanan Gizi.....	16
2.2.1 Definisi Pelayanan Gizi .....	16
2.2.2 Indikator Pelayanan Gizi .....	17
2.3 Penelitian Terkait .....	20
2.4 Kerangka Teori.....	25
2.5 Kerangka Konsep .....	26
2.6 Definisi Operasional.....	27
2.6 Hipotesis Penelitian.....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Desain Penelitian .....	31
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
3.2.1 Populasi Penelitian.....	31
3.2.2 Sampel Penelitian .....	31
3.2.3 Besar Sampel Penelitian .....	32
3.2.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.3 Jenis Data, Cara dan Alat Pengumpulan Data.....	33
3.3.1 Jenis Data.....	33
3.3.2 Cara dan Alat Pengumpulan Data.....	34
3.4 Pengolahan Data.....	34
3.5 Validitas dan Reliabilitas Data .....	35
3.6 Analisis dan Penyajian Data.....	38
A. Analisis Data.....	38
B. Penyajian Data .....	38
<b>BAB IV .....</b>	<b>39</b>
<b>HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	39
4.2 Hasil Penelitian.....	42

4.2.1 Analisis Univariat .....	42
4.2.2 Analisis Bivariat .....	44
BAB V.....	46
PEMBAHASAN .....	46
5.1 Keterbatasan Penelitian .....	46
5.2 Pembahasan .....	46
BAB VI .....	52
KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
6.1 Kesimpulan.....	52
6.2 Saran .....	53
DAFTAR PUSTAKA .....	54
LAMPIRAN.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan .....	10
Gambar 2. 2 Kerangka Teori.....	25
Gambar 2. 3 Kerangka konsep .....	26

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 jumlah sampel minimal-----	33
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Gizi-----	36
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien -----	37
Tabel 3.4 Tabel Reliability Statistics -----	38
Tabel 4.1 Jumlah Ruangan dan Bed Rawat Inap RSMP -----	41
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin -----	42
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan -----	42
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir -----	43
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran Kesehatan-----	43
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden-----	44
Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien-----	44
Tabel 4.19 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Gizi Dengan Kepuasan Pasien	44



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Persetujuan Menjadi Responden (Informed Consent) .....
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....
Lampiran 4 Olah Data Penelitian .....
Lampiran 5 Surat Izin Validitas .....
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian .....
Lampiran 7 Dokumentasi Uji Validitas .....
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian .....

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah sarana yang memberikan jasa kesehatan sebagai bentuk meningkatkan derajat kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang memanfaatkan sumber daya yang ada di rumah sakit berdasarkan kode etik yang telah ditentukan secara efisien dan efektif sebagai bentuk pemenuhan derajat kesehatan agar pasien merasa aman serta puas (Herlambang, 2016). Kepuasan pasien bukan hanya dari meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, akan tetapi dilihat juga pada proses interaksi antara pasien dengan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan. Kepuasan pasien merupakan harapan yang muncul atas perlakuan tenaga kesehatan sebagai bentuk dari kinerja pelayanan petugas kesehatan selama proses interaksi kepada pasien selama memberikan pelayanan kesehatan (Pohan, 2006)

Unsur penting dalam keberhasilan penyelenggaraan makanan di rumah sakit yaitu bergantung pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien dalam penyelenggaraan makanan mampu diartikan dari persepsi pasien terhadap produk dan kualitas pelayanan di rumah sakit. Pada pelaksanaan penyelenggaraan makanan di rumah sakit dapat diukur dengan melihat sisa makanan pada piring pasien. Tujuan penyelenggaraan makanan rumah sakit yaitu agar dapat mempersiapkan makanan yang mengandung gizi yang dapat digunakan dalam mempercepat proses penyembuhan pasien serta dapat memberikan gambaran makanan yang sesuai dengan kondisi pasien (Rochmawati, 2022).

Secara teoritis pelayanan kesehatan yang dilakukan di rumah sakit terhadap pasien rawat jalan maupun rawat inap membutuhkan tiga jenis asuhan yang pada pelaksanaannya diketahui sebagai pelayanan. Mengenai jenis asuhan yang dimaksud yaitu asuhan medis, asuhan keperawatan serta asuhan gizi. Pada pelaksanaan asuhan gizi dilaksanakan oleh tim asuhan gizi yang mana dipimpin oleh dokter bersama dengan anggotanya yang terdiri dari dokter, dietisien/nutrisionis, perawat dan tenaga kesehatan lainnya. Pada Pelaksanaan

asuhan gizi pada pasien rawat inap, masing-masing mempunyai peran dan tupoksi (tujuan pokok dan fungsi) dalam menjalankannya (Gosh, 2014). Pelayanan gizi adalah sebuah usaha dalam memperbaiki, meningkatkan gizi, makanan, dietetik masyarakat, kelompok, individu atau klien yang dimana hal tersebut adalah rangkaian kegiatan yang terdiri dari pengumpulan, pengolahan analisis, simpulan, anjuran, implementasi dan evaluasi gizi, makanan dan dietetik dengan tujuan untuk mencapai status kesehatan maksimal dalam kondisi sehat maupun sakit. Pelayanan gizi di rumah sakit merupakan sebuah pelayanan yang diberikan dan telah disesuaikan dengan keadaan pasien yang didasarkan dengan keadaan klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuh. Keadaan gizi pasien berpengaruh besar terhadap proses penyembuhan penyakit, sebaliknya proses perjalanan penyakit berpengaruh besar terhadap keadaan atau status gizi pasien (PGRS, 2013).

Pada pemberian pelayanan gizi di rumah sakit, standar pelayanan minimal harus dicapai agar masa penyembuhan pasien lebih cepat. Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan rumah sakit disebutkan bahwa standar pelayanan minimal bidang gizi adalah ketepatan waktu pemberian makan pasien dengan standar  $\geq 90\%$ , sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien dengan standar  $\geq 20\%$ , tidak adanya kesalahan dalam pemberian diet dengan standar 100%. Maka dari itu pihak rumah sakit wajib setiap 3 bulan sekali salah satunya pihak instalasi gizi melakukan survey kepuasan kepada pasien untuk mengetahui dan meninjau pelayanan mereka. Parameter yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan gizi kepada pasien melalui indikator kualitas pelayanan gizi adalah *Tangibles* (tampilan fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) (Parasuraman, 2010). Dan indikator untuk mengukur kepuasan pasien adalah minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan dan kesesuaian harapan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Untuk Kepuasan Pasien yaitu  $\geq 90\%$  (Kemenkes, 2008).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan (Rury, 2019) menunjukkan bahwa dari 48 sampel didapatkan sebanyak 53,3% menilai pelayanan gizi kurang baik dan sebanyak 15,9% menilai pelayanan gizi masuk dalam kategori baik maka

dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Sumiati, 2021) didapatkan hasil bahwa nilai tingkat kepuasan pasien yaitu sebanyak 95,38% dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di rumah sakit tersebut tergolong baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Aliffianti, 2016) didapatkan hasil bahwa harapan pasien dengan kenyataan lebih besar skor harapan sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan makanan di rumah sakit tersebut belum memenuhi harapan pasien. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh (Cahyaningrum, 2013) didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan gizi dengan kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta.

Rumah sakit Muhammadiyah Palembang merupakan salah satu rumah sakit swasta yang ada di Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan yang memiliki tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi, senantiasa meningkatkan kompetensi sumber daya manusia Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang agar selalu memberikan pelayanan secara profesionalisme, modern dan islami sehingga menjadi kebanggaan warga muhammadiyah dan sebagai wadah bagi pendidikan tenaga kesehatan dan turut serta menyumbang upaya mencerdaskan bangsa. Rumah sakit yang berdiri sejak tahun 2004 ini memiliki motto “melayani sebagai ibadah dan dakwah. Rumah sakit Muhammadiyah Palembang merupakan rumah sakit swasta yang melayani pasien BPJS dan JAMSOSKES atau sekitar 60% dari jumlah total pasien yang berkunjung ke rumah sakit ini.

Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang dipercaya sebagai provider PT. ASKES sejak tahun 2005 dalam melayani pasien ASKES PNS, Komersial, Jamkesmas dan Jamsoskes Sumsel Semesta, bahkan saat ini juga telah dijalin kerjasama dengan banyak instansi lain baik pemerintah maupun swasta di Sumatera Selatan terutama dalam bidang pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang memiliki 8 Ruangan dengan 4 bangsal yang terdiri dari kelas I, II, III. Berdasarkan data rekap pasien bulan february tahun 2023, jumlah rata-rata pasien rawat inap kelas I sebanyak 8-9 pasien/hari, kelas II sebanyak 5-6 pasien/hari, dan kelas III sebanyak 49-50 pasien/hari. Dari data tersebut menunjukkan bahwa pasien rawat inap kelas III menempati posisi pertama sebagai kelas yang paling banyak

dikunjungi pasien. Pada pasien rawat inap, pelayanan gizi yang optimal dan rasa puas yang cukup bertujuan untuk menunjang lama penyembuhan dan mencapai status yang diinginkan. Jika pasien merasa puas maka akan bisa mencapai status kesehatan yang meningkat dan dapat membantu menormalkan keadaan pasien seperti semula (Dewi *et al*, 2015).

Berdasarkan data temuan di lapangan, di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang survey kepuasan pasien dilakukan oleh pihak instalasi gizi baru dilakukan kepada pasien VIP dan belum dilakukan di ruangan lain baik di kelas I, II, dan III. Padahal survey kepuasan pasien sangat penting untuk dilakukan agar dapat menilai kinerja dari sebuah pelayanan sudah dikatakan optimal atau belum. Hal ini perlu dikaji karena jika berlangsung terus menerus dapat berdampak pada kepuasan pasien serta penilaian mengenai kualitas pelayanan gizinya. Di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang juga belum pernah ada dilakukan penelitian mengenai kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan gizi. Dari data yang disebutkan diatas, ruang kelas III merupakan ruangan dengan pasien terbanyak di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang, maka ruangan ini sudah dapat mewakili untuk penilaian kualitas pelayanan gizi dan kepuasan pasiennya. Dari berbagai pertimbangan diatas, maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Kesuksesan penyelenggaraan makanan di rumah sakit dapat terlihat dari tingkat kepuasan pasien. Salah satu cara pendekatan yang efektif, terjangkau, dan efisien dalam rangka usaha menjaga mutu pelayanan di rumah sakit adalah dengan cara melakukan penilaian kepuasan pasien. Jika kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rendah maka pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak efektif dan tidak efisien. Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Adakah Hubungan Kualitas Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang tahun 2023.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui karakteristik pasien rawat inap berdasarkan usia, pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan, metode bayar kelas III Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.
- c. Untuk mengetahui gambaran pelayanan gizi rawat inap di kelas III Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.
- d. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Bagi Peneliti**

Sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya dan untuk menambah ilmu pengetahuan melalui praktik lapangan dengan membandingkan teori yang didapat selama perkuliahan. Selain itu dapat digunakan sebagai penambah wawasan dan meningkatkan kemampuan peneliti dalam menganalisis masalah yang ada di rumah sakit serta menjadi salah satu syarat utama bagi peneliti untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Gizi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

#### **1.4.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Memberikan informasi terkait hubungan kualitas pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang yang mana dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

### **1.4.3 Bagi Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi rumah sakit mengenai pelayanan gizi yang baik dan menjadi bahan evaluasi untuk kedepannya yang akan berakibat pada standar pelayanan gizi tercapai.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.5.1 Lingkup Waktu**

Penelitian ini dilakukan pada 04-11 April 2023.

### **1.5.2 Lingkup Lokasi**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Provinsi Sumatera Selatan.

### **1.5.3 Lingkup Materi**

Penelitian ini difokuskan terkait hubungan kualitas pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aliffianti, R. "Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit 'Aisyiyah Purworejo." *Universitas Negeri Yogyakarta* (2016).
- Ambarawati, D. A. 2012. Hubungan Tingkat Kepuasan Diet Rendah Garam Dengan Sisa Makanan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Azrul, A. 2006. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.Cipta
- Cahyaningrum, Puspa, Endang Nur Widyaningsih, and Eni Purwani. *Hubungan Mutu Pelayanan Gizi Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta*. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.
- Depkes RI. (2003). Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit. Jakarta
- Ghosh. 2014. Measuring patient satisfaction An empirical study in India. *Leadership in Health Services*. Vol (27): No. 3.
- Gunarsa, Singgih. 2008. Psikologi Perawatan. Jakarta: Gunung Mulia
- Hafizurrachman. 2014. Manajemen Jasa. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Herlambang, Ngatio Johnny. Pengaruh Budaya Organisasi Dan Strategi Manajemen Sumber Daya Manusiaterhadap Kinerja Pegawaipada Rumah Sakit Angkatan Udara (Rsau) Dr. M. Salamun Bandung (The Influence Of Culture Organization And Human Resource Management Strategy On Performance Of Employees In Rsau Dr. Salamun Bandung). Diss. UNPAS, 2016.
- Hurlock, B. E. (2017). Psikologi Perkembangan: Suatu pendekatan sepanjang rentang kehidupan, edisi 5. Jakarta: Erlangga.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan. Pers unitomo
- Jacobalis, Samsi, 2000, Kumpulan Tulisan Tentang Rumah Sakit di Indonesia, dalam *Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi, dan Krisis Nasional*, Penerbit: Yayasan IDI, Jakarta. Kemenkes RI
- Juwita, G. S., Marlinae, L., Rahman, F., Studi, P., Masyarakat, K., Kedokteran, F., Lambung, U., Kesehatan, D., Program, L., Kesehatan, S., Fakultas, M., Mangkurat, U. L., Universitas, K., Mangkurat, L., Length, A., & Stay, O. (2017). *Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang*. 4(2), 49–56.



- Kemenkes RI. 2013. *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Jakarta
- Kemenkes RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Retrieved Januari rabu 2023, from <http://bprs.kemkes.go.id>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Profil Kesehatan Indonesia 2016. In *Profil Kesehatan Provinsi Bali*. <http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-2016.pdf>
- Kotler P. 2002. Manajemen Pemasaran. Jilid ke-2 (10th ed). Jakarta (ID):Prenhallindo.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2011. Manajemen Pemasaran. Jakarta. Perince hall.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran Edisi Millenium. Jakarta: PT. Prehallindo
- Lemeshow, S., Jr David W. Hosmer, Klar Janelle, & Lwanga, S. K. (1990). *lemeshow Adequacy\_of\_Sample\_Size\_in\_Health\_Studie*.
- Lupiyoadi, R dan A.hamdani. 2013. Manajemen pemasaran jasa. Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Lusa, J. 2007. Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit. Diakses dari <http://jsofian.wordpress.com/mengukur-kepuasan-pasien-rumahsakit>. Diakses pada tanggal 3 Januari 2023
- Maramis, M. D., Doda, D. V, & Ratag, B. T. (2019). Hubungan Antara Pengawasan Atasan Dan Pengetahuan Dengan Tindakan Penggunaan Alat Pelindung Diri (Apd) Pada Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Maria Walanda Rumah sakit merupakan kesehatan institusi yang di Berdasarkan hasil penelitian Yullanti. *Kesmas*, 8(5), 42–50.
- Mulyani, Sri. 2014, *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit*, Jurnal Keperawatan, Lampung.
- Mustika, D., & Sari, K. (2019). Kepuasan Pasien terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3), 147–152. <http://journal.fkm.ui.ac.id/arsj/article/view/2950>.
- Najmah, SKM, M. (2011). Manajemen dan Analisa Data.
- Nooria, Widoningsih. 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. Skripsi

Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta

- Notoatmodjo, S. (2010) Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2010) Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. (2012) Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT Rineka
- Nuryani, N., Ramadhani, F., & Lestari, A. P. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan Di Instalasi Gizi Rsud Dr. M.M Dunda Limboto. *Ghidza: Jurnal Gizi Dan Kesehatan*, 4(2), 166–180. <https://doi.org/10.22487/ghidza.v4i2.165>
- Oroh, M. E., & Pondaag, L. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 2(2), 7. <https://doi.org/10.35790/jkp.v2i2.5220>
- Padmiarti Ida Ayu Eka. (2013). Analisis Faktor Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Ahli Gizi Ruangan di RSUPSANGLAH Denpasar Provinsi Bali. *Journal Skala Husada*, 10 (2).
- Pasuraman. 1989. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37 penerapan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Pohan, 2006. Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan
- Rachmawati, I., & Afridah, W. (2014). Mutu Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Journal of Health Sciences*, 7(2).
- Rangkuti. 2006. Customer Satisfaction. Gramedia. Jakarta.
- Rikomah, 2018. Farmasi rumah sakit Yogyakarta: Deepublish
- Rizal, A., & Agus Jalpi. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Teknologi* , 4(1), 1–6.
- Rochmawati, N. W., Kusuma, T. S., & Husna, F. (2022). Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Makanan Dan Kecukupan Gizi Pada Pasien NonCommunicable Diseases Di Rumah Sakit Bersertifikasi Halal. *Journal of Nutrition College*, 11(3), 211–219. <https://doi.org/10.14710/jnc.v11i3.32780>
- Romaji, R., & Nasihah, L. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non Bpjs Di Rsud Gambiran Kediri Jawa Timur. *Preventia : The Indonesian*

- Rury Anna Siska, S. I. S. K. A. *Hubungan Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Vip Di Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryo Padang*. Diss. Stikes Perintis Padang, 2019.
- Sabarguna. 2008. *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Sagung Seto. Yogyakarta.
- Sahabuddin, Romansyah. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*. Pustaka Taman Ilmu
- Setianto, B., Adriansyah, A. A., Hanik, U., & Bistara, D. N. (2021). *Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Gizi Dan Lama Rawat Rumah Sakit Dengan Sisa Makanan Pada Pasien Covid-19*. 02, 147–152.
- Sholeha, S., Kusindrati, K., Tanuwijaya, R. R., & Marini, R. (2020). Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 19(02), 55–58.  
<https://doi.org/10.33221/jikes.v19i02.513>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumiati, Ni Kadek Reny. *Tingkat Kepuasan Pasien Gizi Terhadap Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Interna Rsud Sanjiwani Gianyar*. Diss. Poltekkes Kemenkes Denpasar Jurusan Gizi 2021, 2021.
- Sumpena, N. N., Jiwa, I. D. N. A., & Wati, N. P. S. (2017). Kualitas Pelayanan Gizi Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Ruang Mahotama Rsud Kabupaten Buleleng. *Widya Amerta Jurnal Manajemen Fak Ekonomi*, 4(1), 1–12.
- Suryani. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gesi Kecamatan Gesi kabupaten Sragen, Tesis FKM UNDIP, Semarang.
- Tjiptono (2006). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta, Nuha Med.
- Tjiptono, F dan Chandra G. 2008. *Service. Quality. Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.

- Wahyunani, B. D., Susilo, J., & Sari, L. W. 2017. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Gizi Dengan Sisa Makanan Pasien di Ruang VIP Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Penelitian.
- Wijono, Djoko, 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Airlangga University Press, Surabaya.
- Yakin, M. N. F., & Atmardina, Z. (2022). Analisis kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSI PKU Muhammadiyah Tegal. *Tarumanagara Medical Journal*, 4(1), 148–154. <https://doi.org/10.24912/tmj.v4i2.18284>.
- Zumria, Narmi, & Tahiruddin. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 1(1), 76–83.