

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN GIZI DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UMUM AMINAH
BLITAR**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



**PRIMA ISNAENI
20131030103**

**FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2015

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan plagiat karya orang lain melainkan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun .Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklai bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum ,maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, Juni 2015

Yang membuat pernyataan :

Prima Isnaeni

20131030103

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada ALLOH SWT penulis panjatkan atas segala karunia .rahmat dan hidayahNYA sehingga tesis yang berjudul “ Hubungan Mutu Pelayanan Gizi dan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakt Aminah Blitar “dapat terselesaikan dengan cepat.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 Pada Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Muhamadiyah Yogyakarta . Disisi lain penelitian dilakukan mengingat pentingnya untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan gizi kepada pasien yang rawat inap di RSU Aminah Blitar dalam rangka untuk meningkatkan mutu pelayanan dan persiapan Akreditasi versi 2012 tahun ini.Selain itu penelitian dilaksanakan mengingat pentingnya aspek kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan gizi dalam persepsi kepuasan makanan.

Tidak dipungkiri bahwa focus pelayanan kesehatan terkini adalah pasien di mana sekaligus menjadi sumber *revenue* bagi rumah sakit oleh karena segala upaya yang bersifat positif dalam rangka meningkatkan kepuasan hingga loyalitas adalah aspek yang penting untuk dikembangkan .Dalam penelitian ini di dapatkan beberapa permasalahan yang tidak sesuai dengan teori dalam hubungan pelayanan gizi khususnya persepsi makanan pasien yang di berika oleh layanan gizi rumah sakit

Penghargaan setinggi tingginya dan ucapan terima kasih *jazakumullohu khoironkatsiron* kami sampaikan kepada :

1. Yth. dr Erwin Santosa ,Sp A,M.Kes . selaku Kaprodi MMR.UMY.
2. Yth. Dr. Elsy Maria Rosa ,SKM .,M.Kep selaku Sekprodi MMR.UMY.
3. Yth. IBU Yeni Prawiningdyah,SKM,M.Kes selaku pembimbing tesis.
4. Yth. Seluruh Dosen Prodi MMR. atas ilmunya yang di berikan kepada kami
5. Yth. Direktur RSU Aminah Blitar dr.H.Morrisin David Ilahude M.Kes dan segenap karyawan RSU Aminah Blitar yang telah memberi dukungan dan kesempatan yang sangat luas dalam pendidikan dan penelitian kami.
6. Suami,anak- anak dan adik- adik saya atas doa dan dukungannya.
7. Rekan- rekan seperjuangan Prodi MMR atas dorongan dan semangatnya.
8. Yth .Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berjasa baik secara langsung ataupun tidak langsung hingga tesis ini selesai.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna namun penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat yang seluas-luasnya kepada semua pihak. Oleh karena itu saran, kritik yang membangun penulis sangat diharapkan.

Yogyakarta, Juni 2015

Penulis

MOTTO

“....NISCAHYA ALLOH AKAN MENINGGIKAN ORANG – ORANG YANG BERIMAN
DI ANTARA KAMU DAN ORANGN- ORANG YANG DI BERI ILMU PENGETAHUAN
BEBERAPA DERAJAT.....”

(AL MUJADILAH 58)

Kupersembahkan kepada :

Suamiku dan anak-anakku tercinta

Ibuku dan adik-adikku tercinta

Almamaterku

Instansiku

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Umum.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN KE PUSTAKAAN.....	8
A. Telaah Pustaka.....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	16
C. Landasan Teori.....	19
D. Kerangka Konsep.....	20
E. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	24
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	24
C. Populasi, Sampel dan Sampling.....	24
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Instrumen Penelitian.....	29
G. Uji Validitas dan Reabilitas.....	29
H. Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Hasil Penelitian.....	37
B. Pembahasan.....	55

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	58
	A. Simpulan.....	58
	B. Saran.....	59
	DAFTAR PUSTAKA.....	60
	LAMPIRAN.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Modifikasi Teori SAHN 2006 dan PGRS 2013.....	20
Gambar 2.2.	Kerangka Konsep	21
Gambar 4.1.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 4.2.	Data Responden Berdasarkan Pendidikan	40
Gambar 4.3.	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Gambar 4.4.	Data Responden Berdasarkan Umur	42

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Data Hasil Kuesioner Porsi Makanan	42
Tabel 4.2.	Data Hasil Kuesioner Waktu Penyajian	43
Tabel 4.3.	Data Hasil Kuesioner Rasa Makanan	43
Tabel 4.4.	Data Hasil Kuesioner Penampilan Makanan.....	44
Tabel 4.5.	Data Hasil Kuesioner Sikap Petugas	45
Tabel 4.6.	Data Hasil Kuesioner Kebersihan Dan Alat Makan	45
Tabel 4.7.	Data Hasil Kuesioner Variasi Menu Makanan	46
Tabel 4.8.	Data Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	CURICULUM VITAE
Lampiran 3	Surat Ijin Uji Validitas Ke RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri
Lampiran 4	Lampiran Hasil Uji Statistik

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN GIZI DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT AMINAH BLITAR

Prima Isnaeni, Yeni Prawiningdyah

Program Studi Manajemen Rumah Sakit ,Program Pasca Sarjana

Universitas Muhamadiyah Yogyakarta

INTISARI

Rumah sakit sebagai salah satu instansi kesehatan yang mempunyai peran penting dalam melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan pasien.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan gizi di rumah sakit yaitu faktor-faktor pelayanan gizi khususnya makanan yang di sajikan di rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap. Faktor pelayanan gizi meliputi: porsi makanan yang di sajikan, rasa makanan, variasi menu makanan, waktu penyajian makan yang tepat waktu, kebersihan alat makan, sikap petugas saat menyajikan makanan kepada pasien sehingga memerikan rasa kepuasan pasien rwat inap selama di rawat di rumah sakit Aminah Blitar.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional dengan dengan populasi pasien rawat inap dewasa kelas I,2,dan kelas 3 yang tidak mendapatkan diet khusus cair di RSUD Aminah Blitar. Penelitian dilakukan bulan Juni 2015. Metode pengambilan sampel stratified sampling. Sampel yang diambil 35 pasien. Instrumen pengambilan data adalah kuesioner.

Hasil analisa data dengan menggunakan pearson correlation menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan ($p < 0,05$) antara porsi makanan (0,005), dan variasi menu (0,002) dengan kepuasan pasien, sedangkan variabel yang tidak berhubungan dengan kepuasan pasien ($p > 0,05$) adalah waktu penyajian (0,112), rasa makanan (0,248), penampilan makanan (0,340), sikap petugas (0,702), dan kebersihan alat (0,413).

Berdasarkan hasil analisa data dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara porsi makanan dan variasi menu makanan dengan kepuasan pasien sedangkan variabel waktu penyajian, rasa makanan, penampilan makanan, sikap petugas dan kebersihan alat makan tidak berhubungan dengan dengan kepuasan pasien

Kata kunci : Kualitas makanan rumah sakit,kepuasan pasien.

ABSTRACT

Hospital is one of health services having a main duty to execute pursuing a healthy life to somebody in general and in specially to make a priority to patient for healing and fit recovery with suitable and integrated treatment.

The goal of research is to know the relationship between a nutrition services quality at Hospital such as nutrition factors of food & beverage for patients against to patient stay satisfaction. Nutrition services factors cover food portion, taste, menu variation, on time schedule of food providing to patients, healthy & clean tools, also the employee attitude when provide a food & beverage to patients so it is to satisfy the patients pleasure during treatment in Aminah hospital , Blitar.

Type of research is a Quantitative Research using Cross Sectional theory with population of adult patients stay at class 1, 2 and 3 who did not having a specific diet liquid treatment in Aminah hospital Blitar. The research doing is executed on June 2015 by Stratified sampling method. Total sample are 35 patients thru a questioner instrument to obtain the data.

The result of data analysis using Pearson Correlation showing that there is significant relation ($P < 0,05$) between food portion (0,005) and Menu variation (0,002) against patients satisfaction, while the variables which are no correlation to patients satisfaction ($P > 0,05$) are time schedule of food & beverage providing (0,112), taste of food (0,248), food performance (0,340), employee attitude (0,702) and healthy & clean tools (0.413).

Based on the data analysis concluded that there are relationship between food portion and menu variation against patients satisfaction , while the variables of time schedule food providing, taste of food, performance of food, employee attitude and healthy & clean tools are no correlation to patients satisfaction.

Keywords :Hospital food service, hospital satisfaction, patient satisfaction