

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENYAKIT
DIABETES MELITUS (DM) TERHADAP PELAYANAN GIZI DI RSUD
PETALA BUMI PEKANBARU**

MUTIARA INDAH SARI



**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTRIAN KESEHATAN RIAU
JURUSAN GIZI
PEKANBARU
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Diabetes Melitus (DM) Terhadap Pelayanan Gizi di RSUD Petala Bumi Pekanbaru” adalah berdasarkan hasil pemikiran, penelitian dan pemaparan asli dari penulis sendiri dengan arahan dari pembimbing yang merupakan bagian atau keseluruhan dari kegiatan yang tercantum pada tugas akhir ini. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pekanbaru, 20 Mei 2025

Mutiara Indah Sari



HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit
DM Terhadap Pelayanan Gizi Di RSUD Petala Bumi
Pekanbaru "

Nama : Mutiara Indah Sari

Nim : P032213411062

Disahkan oleh

Pembimbing:
Irma Susan Paramita, S.Gz, M.Kes



Penguji 1:
Alkausyari Aziz, SKM, M.Kes



Penguji 2:
Yessi Alza, SST, M.Biomed



Diketahui oleh

Ketua Jurusan:
Sri Mulyani, S.TP, M.Si
NIP. 197801232009122002



Tanggal Ujian: 28 Mei 2025

Tanggal Lulus:

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit DM Terhadap Pelayanan Gizi Di RSUD Petala Bumi Pekanbaru” ini dapat selesai sesuai dengan yang diharapkan. Penyusunan laporan tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Gizi. Selama proses penyusunan laporan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak terkait, dengan itu penulis mengucapkan terimakasih setulus-tulusnya kepada :

1. Rully Hevriani, SST, BDN, M.Keb, M.H selaku Direktur Politeknik Kesehatan Riau
2. Sri Mulyani, S.TP, M.Si selaku Ketua Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Riau
3. Irma Susan Paramita, S.Gz, M.Kes selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran serta berbagai pengalaman kepada penulis sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat selesai dengan baik
4. Alkausyari Aziz, SKM, M.Kes selaku penguji I yang telah memberikan arahan dan saran pada penulis untuk perbaikan laporan Tugas Akhir ini
5. Yessi Alza, SST, M.Biomed selaku penguji II yang telah memberikan arahan dan saran pada penulis untuk perbaikan laporan Tugas Akhir ini
6. Seluruh dosen Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Riau yang telah mendidik dan memberikan ilmunya selama perkuliahan dan seluruh staff yang telah membantu dalam pelayanan dan administrasi pembuatan laporan tugas akhir
7. Kepada Orang tua dan Abang yang telah melimpahkan kasih sayang, doa, serta motivasi berupa moril, materil, serta dukungan terbaik sehingga menjadi penyemangat dalam mengerjakan laporan tugas akhir
8. Teman-teman dan sahabat penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan tugas akhir ini terdapat berbagai kekurangan, maka saran dan kritik yang bersifat membangun demi jauh lebih sempurna dari sebelumnya sangat penulis harapkan. Terakhir penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Pekanbaru, 12 Desember 2024

Mutiara Indah Sari
P032213411062

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
HALAMAN HAK CIPTA	v
HALAMAN PENGESAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Bagi Penulis	4
1.4.2 Bagi Masyarakat	4
1.4.3 Bagi Jurusan Gizi.....	4
1.4.4 Bagi Tempat Penelitian.....	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tingkat Kepuasan.....	5
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	5
2.1.2 Aspek-aspek Kepuasan Pasien.....	5
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	6
2.1.4 Dimensi Kepuasan Pasien.....	7
2.1.5 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien	8
2.2 Pelayanan Gizi.....	9
2.2.1 Pengertian Pelayanan	9
2.2.2 Pelayanan Gizi	9
2.3 Diabetes Melitus.....	11

BAB III.....	12
KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL	12
3.1 Kerangka Konsep	12
3.2 Definisi Operasional.....	12
BAB IV	13
METODE PENELITIAN	13
4.1 Desain Penelitian	13
4.2 Waktu dan Tempat	13
4.3 Populasi dan Sampel	13
4.3.1 Populasi.....	13
4.3.2 Sampel	13
4.4 Jenis dan Cara Pengumpulan Data	15
4.4.1 Data Primer	15
4.4.2 Data Sekunder.....	15
4.5 Pengolahan dan Analisis Data	15
4.5.1 Pengolahan Data	15
4.5.2 Analisis Data.....	16
BAB V.....	17
HASIL DAN PEMBAHASAN	17
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	17
5.2 Karakteristik Responden	18
5.3 Tingkat Kepuasan Pasien	20
5.3.1 Tingkat Kepuasan Pada Pelayanan Ahli Gizi	20
5.3.2 Tingkat Kepuasan Pada Pelayanan Pramusaji	22
5.3.3 Tingkat Kepuasan Pada Pelayanan Makanan	23
5.3.4 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Gizi	25
BAB VI.....	26
KESIMPULAN DAN SARAN	26
6.1 Kesimpulan.....	26
6.2 Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Definisi Operasional	12
Tabel 2 Karakteristik responden	18
Tabel 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pelayanan Ahli gizi.....	20
Tabel 4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pelayanan Pramusaji.....	22
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pelayanan Makanan.....	23
Tabel 6 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Gizi.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep	12
Gambar 2 SOP Pendistribusian Makanan	34
Gambar 3 SOP Penyajian Makanan	35
Gambar 4 SOP Pengambilan Peralatan Makan Pasien	36
Gambar 5 SOP PAGT	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Format Persetujuan	31
Lampiran 2 Kuesioner Kepuasan Pasien.....	32
Lampiran 3 SOP Pelayanan Gizi RSUD Petala Bumi	34
Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Penelitian	38
Lampiran 5 Surat Rekomendasi DPMPT.....	39
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian RSUD Petala Bumi	40
Lampiran 7 Surat Keterangan Kaji Etik.....	41
Lampiran 8 Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	42
Lampiran 9 Formulir Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir	43
Lampiran 10 Dokumentasi Kegiatan Penelitian	44
Lampiran 11 Leaflet Diet Diabetes Melitus.....	45
Lampiran 12 Siklus Menu RSUD Petala Bumi.....	46
Lampiran 13 Master Tabel	48