

KARYA TULIS ILMIAH

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MAKANAN DI
INSTALASI GIZI RUMAH SAKIT AL-FATAH AMBON**



**Sebagai Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III Kesehatan
Pada Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Kemenkes Maluku**

Disusun Oleh :

JEANETTE GERDA SARIMANELLA

P07131023047

**PROGRAM STUDI GIZI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALUKU
2026**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan Rahmat dan KaruniaNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Al-Fatah Ambon" sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Maluku.

Ucapan terima kasih dengan tulus dan penuh rasa hormat penulis sampaikan kepada Junieni, S.Gz.,M.Si selaku pembimbing, yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membantu serta membimbing penulis dalam penulisan karya tulis ilmiah ini. Pada kesempatan ini saya tidak lupa mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Dr.Betty Anthoineta Sahertian, S.Pd.,M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Maluku, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti pendidikan pada Politeknik Kesehatan Kemenkes Maluku Progran Studi Gizi.
2. dr. Andi Tasrif selaku kepala RSUD Al-Fatah ambon yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk pengambilan data awal di RSUD Al-Fatah ambon.

3. Santi Aprilian Lestauhu, S.Gz.,M.PH selaku Ketua Jurusan Gizi, yang telah memberikan motivasi dan arahan selama mengikuti pendidikan.
4. Inamah, S.KM.,M.Kes selaku penguji I yang telah mengorbanakn waktu, tenaga, dan pikiran dalam membantu serta membimbing penulis dalam penulisan Usulan penelitian ini.
5. Wahyuni Sammeng, S.Gz.,M.Si selaku penguji II yang telah mengorbanakn waktu, tenaga, dan pikiran dalam membantu serta membimbing penulis dalam penulisan Usulan penelitian ini.
6. Yang tercinta dan teristimewa Oma Alm.Jeanette Heesch, Bapak George Sarimanella, Ibu Nussy Sarimanella, kaka Videl Sarimanella, bahkan keluarga besar yang selalu senantiasa memberikan semangat, material, motivasi dan doa kepada penulis.
7. Terima kasih kepada sahabat terbaik Fitri, Stela, Tika, Florecita, Leidy dan Monita yang telah menghibur dan memberikan semangat bagi penulis dalam proses penyusunan.

Semooga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca, dan semoga Tuhan Yang Maha Kuasa selalu memimpin Rahmat-Nya kepada kita semua.

Ambon, 9 April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
ABSTRAK.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	5
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	37
B. Kerangka konsep.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Waktu dan Lokasi	39
C. Sampel dan Populasi.....	42
D. Variabel dan Definisi Operasional	43
E. Pengumpulan Data	43
F. Instrumen dan Bahan Penelitian.....	43
G. Cara Pengolahan dan Analisis Data.....	43
H. Penyajian Data	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN....	48
A. Hasil Penelitian....	49
B. Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah dan tenaga kerja di instalasi Gizi RSUD AL-Fatah Ambon.	50
Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur.....	50
Tabel 4.2 Presentasi Kepuasan Rasa Makanan.....	51
Tabel 4.3 Presentasi kepuasan Variasi Makanan.....	52
Tabel 4.4 Presentasi Kepuasan Porsi Makanan.....	53
Tabel 4.5 Presentasi Kepuasan Penampilan Makanan.....	54
Tabel 4.6 Presentasi Kepuasan Ketepatan Waktu Distribusi.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Surat Persetujuan Responden.....	73
Lampiran 2 Checklist.....	74
Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data Awal.....	78
Lampiran 4 Surat Pengembalian Pengambilan Data Awal.....	79
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	80
Lampiran 6 Master Tabel.....	81
Lampiran 7 Surat Telah Menyelesaikan Penelitian.....	91
Lampiran 8 Dokumentasi.....	92
Lampiran 9 Kartu Konsul KTI.....	93

ABSTRAK

Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Al-Fatah Ambon

Jeanette Gerda Sarimanella*), Junieni)**

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit, termasuk pelayanan makanan. Kualitas makanan yang meliputi rasa, variasi, porsi, penampilan, dan ketepatan waktu distribusi sangat mempengaruhi asupan pasien serta keberhasilan terapi gizi.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Al-Fatah Ambon.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan desain deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 49 responden yang merupakan pasien rawat inap. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan checklist, kemudian dianalisis secara univariat dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 49 responden. Tingkat kepuasan pasien terhadap rasa makanan sebesar 71,4%, variasi makanan 69,4%, porsi makanan 69,4%, penampilan makanan 73,5%, dan ketepatan waktu distribusi makanan 71,4%, yang seluruhnya termasuk dalam kategori puas.

Kesimpulan: Sebagian besar pasien menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Al-Fatah Ambon pada seluruh indikator, sehingga pelayanan makanan telah memenuhi standar kepuasan pasien.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Makanan, Instalasi Gizi Rumah Sakit

***) Mahasiswa Jurusan Gizi (Peneliti)**

****) Dosen Jurusan Gizi (Pembimbing)**

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah Oleh Jeanette Gerda Sarimanella, NIM : P07131023047, Dengan Judul "Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Al-Fatah Ambon" telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada tanggal 9 April 2026

Dewan Penguji

Penguji Ketua



Inamah, S.KM., M.Kes
NIP. 19760508199903200

Penguji Anggota II



Wahyuni Sammeng, S.Gz., M.Si
NIP. 198906192019022001

Penguji Anggota III



Junieni, S.Gz., M.Si
NIP. 19790806201012201

Mengesahkan,
Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes



DR. Betty Anthoineta Sahertian, S.Pd., M.Kes
NIP. 197108121994032001

Mengetahui
Ketua Jurusan Gizi



Santi Aprilian Lestahu, S.Gz., M.P.H
NIP. 198104092005012003