

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN MAKANAN DAN SISA MAKANAN
PASIEN RAWAT INAP RSU AL FATAH AMBON**



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

Disusun Oleh:

**ONA SAHYANI RAHAYAAN
NIM: P07131023057**

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

HALAMAN PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah Oleh Ona Sahyani Rahayaan, NIM : P07131023057,
Dengan Judul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
Makanan dan Sisa Makanan Pasien Rawat Inap RSUD Al Fatah Ambon"
telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada tanggal 12 Mei 2026.

Dewan Penguji

Penguji Ketua



Nilfar Ruaida, SKM., MPH
NIP. 197406061997032001

Penguji Anggota II



Khartini Kaluku, S.Gz., M.kes
NIP. 198304212006042002

Penguji Anggota III



Octovina Soumokil, S.KM., MPH
NIP. 197609071999032001

Mengesahkan,
Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes
Maluku



Dr. Betty A. Sahertian, S.Pd., M.Kes
NIP. 197108121994032001

Mengetahui
Ketua Jurusan Gizi



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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan dan Sisa Makanan Pasien Rawat Inap RSUD Al Fatah Ambon” Karya Tulis Ilmiah ini disusun dalam upaya memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III Kesehatan pada Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Kemenkes Maluku.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembimbing, Octovina Soumokil, SKM., MPH yang telah membimbing serta saran dan nasehat, sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini juga penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Betty Anthoineta Sahertian, S.Pd., M.Kes, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Maluku, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti Pendidikan pada Politeknik Kesehatan Kemenkes Maluku.
2. Dr. Andi Tasrif Azis selaku Direktur RSUD Al Fatah Ambon dan seluruh staf Instalasi Gizi, atas izin, data, serta bantuan yang memudahkan penulis dalam melaksanakan penelitian di lapangan.
3. Santi A. Lestaluhu, S.Gz., MPH selaku Ketua Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Kemenkes Maluku yang telah memberikan motivasi dan arahnya selama peneliti mengikuti Pendidikan.
4. Nilfar Ruaida, SKM., MPH selaku Penguji I yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan konstruktif demi perbaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

5. Khartini Kaluku, S.Gz., M.Kes selaku Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun untuk kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Wahyuni Sammeng, SGz, M.Kes, selaku Pembimbing Akademik (PA), yang selalu memberikan dukungan bagi penulis selama mengikuti pendidikan di Jurusan Gizi Ambon.
7. Seluruh Staf Dosen Politeknik Kesehatan Kemenkes Maluku Jurusan Gizi yang selama ini banyak menyumbangkan ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Ayah Watimena Rahayaan dan Ibu Watini, kedua orang tua tercinta beserta Adik Nurliyani Rahayaan. Terima kasih atas doa, pengorbanan, dan dukungan moral serta material yang menjadi sumber energi terbesar penulis.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan: Asni, Maria, Femmy, Fina, dan Yosinta, serta seluruh Angkatan D3 Gizi 2023. Terima kasih atas canda, semangat, dan kenangan indah yang telah tercipta bersama.

Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca, dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat-Nya kepada kita semua.

Ambon, Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
1. Tujuan Umum	6
2. Tujuan Khusus	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
B. Kerangka Konsep	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Waktu dan Lokasi	32
C. Populasi dan Sampel	32
1. Populasi	32
2. Sampel	32
D. Variabel dan Definisi Operasional	34
E. Pengumpulan Data	35
1. Data Primer	35
2. Data Sekunder	35
F. Instrumen dan Bahan Penelitian	36
G. Cara Pengolahan dan Analisis Data	36
1. Pengolahan Data	36
2. Analisis Data	37
H. Penyajian Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian	38
B. Pembahasan	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Variabel dan Definisi Operasional	34
2. Distribusi Karakteristik Responden	39
3. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien	40
4. Distribusi Sisa Makanan	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Persetujuan Responden.....	56
2. Lembar Ceklist	57
3. Master Tabel.....	61
4. Surat Pengambilan Data Awal	64
5. Surat Penelitian	65
6. Surat Pengembalian Penelitian	66
7. Dokumentasi Penelitian.....	67
8. Kartu Konsul.....	68

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN MAKANAN DAN SISA MAKANAN PASIEN RAWAT INAP RSUD AL FATAH AMBON

Ona Sahyani Rahayaan*) Octovina Soumokil**)

Latar Belakang: Pelayanan makanan rumah sakit bertujuan menyediakan hidangan berkualitas untuk mendukung kesembuhan pasien. Namun, masalah asupan gizi yang tidak adekuat sering terjadi akibat rendahnya daya terima pasien. Ketidakpuasan terhadap kualitas makanan, baik dari segi rasa maupun penampilan, menjadi pemicu utama tingginya sisa makanan (*food waste*). Sisa makanan yang tinggi mencerminkan kurangnya asupan nutrisi harian pasien yang dapat meningkatkan risiko malnutrisi rumah sakit serta memperpanjang masa rawat inap. Oleh karena itu, evaluasi terhadap tingkat kepuasan dan sisa makanan menjadi indikator penting dalam menjaga mutu pelayanan gizi.

Tujuan: Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dan sisa makanan pasien rawat inap di RSUD Al Fatah Ambon.

Metodologi: Penelitian deskriptif ini dilakukan pada bulan April-Mei 2026 dengan jumlah responden 54 pasien. Pengumpulan data tingkat kepuasan menggunakan kuesioner mencakup aspek rasa, aroma, tekstur, suhu, dan variasi menu, sedangkan data sisa makanan diukur menggunakan metode timbangan (*food weighing*) selama tujuh hari pengamatan.

Hasil: Tingkat kepuasan responden terhadap aspek rasa sebesar 83,33%, aroma 83,33%, tekstur 90,74%, suhu 92,60%, dan variasi menu 92,60%. Sebagian besar responden (96,30%) memiliki sisa makanan kategori sedikit ($\leq 20\%$), sementara 3,70% responden memiliki sisa makanan kategori banyak ($> 20\%$).

Kesimpulan: Sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan makanan di RSUD Al Fatah Ambon, dengan tingkat kepuasan tertinggi pada aspek suhu dan variasi menu. Rata-rata sisa makanan pasien telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit yaitu $\leq 20\%$.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Makanan, Sisa Makanan.

*) Mahasiswa Jurusan Gizi (Penulis)

**) Dosen Jurusan Gizi (Pembimbing)