

**PERSEPSI PASIEN RAWAT INAP TENTANG PELAYANAN  
GIZI DI INSTALASI GIZI RSUD WONOSARI  
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**SUWARDI  
10511550**

**PROGRAM STUDI ILMU SOSIATRI  
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”  
YOGYAKARTA  
TAHUN 2016**

## KATA PENGANTAR

PujisyukurpenulishaturkankehadiratTuhan Yang MahaEsa yang telahmemberikanlimpahankarunianya, dengancintanyasehinggapenyusunmempunyaikesempatanuntukmenyelesaikanlaporanskripsidenganjudul :

**“ PERSEPSI PASIEN RAWAT INAP TENTANG PELAYANAN GIZI DI INSTALAZI GIZI RSUD WONOSARI KABUPATEN GUNUNGKIDUL”.**

Teimakasihpenyusunucapkankepadasemuapihak yang telahmembantuterselesaikanyalaporanskripsiini,

makadariitupenyusuninginhaturkanterimakasihsebanyak-banyaknyakepada:

1. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari, Drg. Isti Indiyani, MM
2. Kepala Instalasi Gizi, Sunyoto, SST
3. Ketua STPMD”APMD” Yogyakarta, Habib Muhsin, S.Sos, M.Si
4. Ketua Prodi Ilmu Sosiatri, Drs. AY, Oelin Marliyantoro, M.Si
5. Dosen pembimbing skripsi, Dra. Oktarina Albizzia, M.Si
6. Seluruh dosen dan karyawan karyawan STPMD”APMD” Yogyakarta.
7. Semuapihak yang

telahmembantuterselesaikanyaskripsiinidantidakbisapenulissebutkansatupersatu.

Terimakasih untuk semua dorongan,

bimbingan dan pengarahansertabantuanbaikmorilmaupunmateriildariberbagaipiha ksehinggadapatmempercepatdanmemperlancar proses penyusunan skripsi ini.

Penyusun sadar bahwa dalam melakukan semua proses penulisan dan hasil penyajian masih banyak kekurangan, tetapi penyusun berharap kiranya skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat, sehingga penyusun mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian.

Yogyakarta, Oktober 2016

(penyusun)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

“ kehidupan adalah ladang, ladang berekspresi setiap insan. Kehidupan memberi kelimpahan karunia dengan ketetapanNYA.

Ilmu adalah kunci pembuka dari setiap karunia, dengan ilmu hidup menjadi mudah, dengan ilmu hidup menjadi terarah, dan dengan ilmu hidup menjadi indah. Dan sebaik-baik insan adalah yang bisa memberi manfaat bagi orang lain, lingkungan sekitar dan alam semesta. Memahayu ayuning bawono.”

Kupersembahkan karya kecil ini untuk pengabdian yang kucintai karenaNYA

Dan untuk semua yang telah memberikan perhatian, doa dan kasih

. istriku Yustriningsih SST

. buah hatiku Raihannur Diansyah

. Ibunda, ayahanda, mertua serta saudara-saudaraku

Suwardi

MOTTO

“Dengansabardansyukurmaksimalkanpotensimu”

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b>	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b>	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR</b>	v
<b>DAFTAR ISI</b>	vi
<b>DAFTAR TABEL</b>	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang .....</b>	1
<b>B. Rumus Masalah .....</b>	4
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	4
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	4
<b>E. Kerangka Teori .....</b>	4
<b>F. Metode Penelitian .....</b>	23
<b>BAB II DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN</b>	
<b>A. Sejarah .....</b>	28
<b>B. Tugas Pokok Dan Fungsi RSUD Wonosari .....</b>	29
<b>C. Kegiatan Pelayanan .....</b>	29
<b>D. Sumber Daya Manusia .....</b>	32
<b>E. Sarana dan Prasarana .....</b>	34

### **BAB III ANALISIS DATA**

<b>A. Identitas Informan .....</b>	<b>42</b>
<b>B. Tanggapan Pasien Tentang Akses Lokasi Rumah Sakit .....</b>	<b>46</b>
<b>C. Tanggapan Pasien Tentang Fasilitas Ruang Rawat Inap.....</b>	<b>47</b>
<b>D. Tanggapan Pasien Tentang Pelayanan Gizi .....</b>	<b>48</b>
<b>E. Tanggapan Pasien Tentang Petugas Pramusaji.....</b>	<b>49</b>
<b>F. Tanggapan Pasien Tentang Perawat Ruangan .....</b>	<b>50</b>
<b>G. Tanggapan Pasien Tentang Ahli Gizi .....</b>	<b>51</b>

### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>52</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>52</b>

### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2011 s/d 2014 .....	30
Tabel 2. Pelayanan Rawat Inap .....	31
Tabel 3. Data Pelayanan Laboratorium .....	32
Tabel 4. Data Pelayanan Radiologi .....	32
Tabel 5. Pelayanan Gizi .....	32
Tabel 6. Sumber Daya Manusia .....	32
Tabel 7. Kondisi eksisting fisik RSUD Wonosari .....	35
Tabel 8. Diskripsi Informan berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 9. Diskripsi Informan berdasarkan Umur .....	43
Tabel 10. Diskripsi Informan berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	44
Tabel 11. Diskripsi Informan berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	44
Tabel 12. Kategori informan berdasarkan pekerjaan .....	45

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan masyarakat untuk hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembangunan kesehatan tersebut merupakan upaya seluruh potensi bangsa Indonesia baik masyarakat, swasta, maupun pemerintah.

Pada era globalisasi yang ditandai dengan adanya persaingan di berbagai aspek diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi agar mampu bersaing dengan negara lain dalam berbagai hal. Tujuan bernegara bagi bangsa Indonesia adalah untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat sehingga dapat tercapai kesejahteraan bagi setiap warga negara.

Kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam pembukaan UUD 1945 melalui pembangunan nasional yang berkesinambungan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Pembangunan nasional ini pada hakekatnya adalah pembangunan manusia seutuhnya. Pembangunan nasional dibidang kesehatan sebagai bagian yang tak terpisahkan dari pembangunan manusia Indonesia seutuhnya (Adi, 2001).

Pelayanan Gizi Rumah Sakit adalah kegiatan pelayanan gizi di rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan gizi masyarakat baik rawat inap maupun rawat jalan, untuk meningkatkan kesehatan dalam rangka upaya preventif, kuratif, rehabilitatif dan promotif. Ada 4 kegiatan pokok PGRS yaitu : Asuhan gizi rawat jalan, asuhan gizi rawat inap, penyelenggaraan makan, kegiatan penelitian dan pengembangan gizi terapan.



Penyelenggaraan makan di rumah sakit dilakukan untuk mencapai pelayanan gizi optimal dalam pemenuhan gizi orang sakit, baik untuk pemenuhan gizi orang sakit, baik untuk pemenuhan metabolisme tubuhnya, peningkatan kesehatan ataupun untuk mengoreksi kelainan metabolisme. Penyelenggaraan makanan rumah sakit adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada konsumen.

Tujuan penyelenggaraan makanan di rumah sakit adalah menyediakan makanan yang berkualitas baik dalam jumlah yang sesuai kebutuhan, serta pelayanan yang layak dan memadai bagi pasien atau konsumen yang membutuhkan (PGRS,2005).

Kegiatan pelayanan gizi rumah sakit terdiri dari penyelenggaraan makanan, asuhan gizi serta kegiatan penelitian dan pengembangan gizi, dalam praktek penyelenggaraan makanan merupakan volume terbesar aktivitas kegiatan pelayanan gizi (Departemen Kesehatan RI, 2003).

Masalah utama dalam memberikan pelayanan gizi adalah memenuhi asupan makan baik jumlah maupun jenis zat gizi dan sekaligus makanan dapat memuaskan pasien/klien. Instalasi gizi perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan gizi yang diberikan. Pasien sebagai konsumen pelayanan gizi rumah sakit dapat membentuk persepsi kepuasannya dan selanjutnya dapat memposisikan produk baik makanan maupun jasa pelayanan gizi yang diberikan rumah sakit di mata pasien. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian persepsi pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hasil penelitian sebelumnya sebagaimana dilaporkan oleh Hendrajana (2005) tentang pengaruh kualitas pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis terhadap kepuasan pelanggan rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara berbagai variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Fakta fenomenal tersebut di atas selanjutnya memotivasi penelitian tentang Persepsi Pasien Rawat Inap tentang Pelayanan Gizi di RSUD Wonosari. Hal ini penting untuk memperkirakan keinginan dan harapan pasien agar pelayanan gizi yang disediakan bisa memberikan kepuasan optimal di rumah sakit tersebut.

**B. Rumusan Masalah.**

Bagaimana Persepsi Pasien Rawat Inap tentang Pelayanan Gizi oleh Instalasi Gizi RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul?

**C. Tujuan Penelitian.**

1. Tujuan umum

Mengetahui persepsi pasien rawat inap tentang pelayanan gizi oleh Instalasi Gizi RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul

2. Tujuan khusus

- a. Mendeskripsikan persepsi pasien.
- b. Mendeskripsikan pelayanan gizi
- c. Menganalisis Persepsi Pasien Rawat Inap tentang Pelayanan Gizi oleh Instalasi Gizi RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul

**D. Manfaat Penelitian.**

1. Bagi rumah sakit, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terutama bidang pemasaran pelayanan gizi.
2. Bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bidang manajemen pelayanan gizi.
3. Bagi pihak lain yang berkepentingan, untuk memberikan informasi yang berkenaan dengan persepsi pasien dan kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto (ed). (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- \_\_\_\_\_ (2003). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependidikan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada. Yogyakarta
- Bimo Walgito. (2002). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Deddy Mulyana. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Fandy Tjiptono. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_ (2003). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- I Nyoman Sumaryadi.(2010). *Sosiologi Pemerintahan (Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia)*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Jalaludin Rakhmat, (2011). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. RemajaRosdakarya
- Joko Widodo. (2001). *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV.Citra Malang.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Leavitt Harold J. (1978). *Psikologi Manajemen*.(edisi ke empat alih bahasa oleh Muslichah Zarkasi). Jakarta: Erlangga.

Powers, TL (2002). *Using Complaint Behavior To Improve Quality Through The Structure and Process of Service Delivery*. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, Vol. 15; ABI/INFORM Research. Pg. 13-22.

Lijan Poltak Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Matthew B. Miles & A. Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*(diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi tahun 2009). Jakarta: UI-Press

Moenir, A.S. (2008). *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.