

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ARTI LAMBANG .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Bagi Peneliti .....	6
1.4.2 Bagi Rumkitban Sidoarjo .....	6
1.4.3 Bagi Pasien .....	6
1.4.4 Bagi Institusi.....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1.1 Jenis Pelayanan Rumah Sakit .....	9
2.1.2 Dimensi Pelayanan .....	10
2.1.3 Pendekatan Pelayanan .....	12
2.1.4 Pelayanan Prima .....	14
2.1.5 Standar Pelayanan Minimal Departemen Kesehatan RI.....	16
2.2 Kepuasan.....	17
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	18
2.2.2 Cara Mengukur Kepuasan Klien/Pasien.....	21
2.2.3 Dimensi Kepuasan.....	22
2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	24

2.2.5 Metode Pengukuran Kepuasan .....	26
2.2.6 Kepuasan Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit .....	31
2.3 Sisa Makanan .....	32
2.3.1 Metode Pengukuran Sisa Makanan .....	34
2.3.2 Faktor-Faktor Penyebab Menyisakan Makanan .....	38
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEP.....</b>	<b>46</b>
3.1 Kerangka Konsep .....	46
3.2 Hipotesis Penelitian .....	48
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Metode Penelitian.....	49
4.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	49
4.2.1 Tempat .....	49
4.2.2 Waktu.....	49
4.3 Populasi Dan Sampel.....	50
4.3.1 Populasi.....	50
4.3.2 Sampel .....	50
4.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	51
4.4.1 Variabel Penelitian .....	51
4.4.2 Definisi Operasional .....	51
4.5 Teknik Pengumpulan Data .....	52
4.5.1 Data Primer .....	52
4.5.2 Data Sekunder.....	53
4.6 Pengolahan Data.....	53
4.6.1 <i>Editing</i> .....	53
4.6.2 <i>Coding</i> .....	53
4.6.3 <i>Entry Data</i> .....	54
4.6.4 <i>Cleaning Data</i> .....	54
4.6.5 Analisis Data.....	54
<b>BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
5.1 Hasil.....	56
5.1.1 Gambaran Umum Rumkitban 05.08.03 Sidoarjo .....	56
5.1.2 Karakteristik Responden.....	63
5.1.3 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan.....	65
5.1.4 Sisa Makanan Pasien .....	68

5.1.5 Tabulasi Silang Kepuasan Pelayanan Makanan Dengan Sisa Makanan .....	72
5.2 Pembahasan .....	72
5.2.1 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan.....	72
5.2.2 Sisa Makanan.....	76
5.2.3 Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan Dengan Sisa Makanan.....	78
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>81</b>
6.1 Kesimpulan .....	81
6.2 Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel .....	51
Tabel 5.1 Indikator Kinerja di Rumkitban Sidoarjo .....	61
Tabel 5.2 Sepuluh Penyakit Terbanyak di Instalasi Rawat Jalan .....	62
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap .....	63
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Kelas Pasien Rawat Inap .....	64
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Umur Pasien Rawat Inap .....	64
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap .....	65
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan Indikator .....	66
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan umur .....	67
Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
Tabel 5.10 Distribusi Frekuensi Sisa Makanan Pasien .....	69
Tabel 5.11 Distribusi Frekuensi Sisa Makanan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
Tabel 5.12 Distribusi Frekuensi Sisa Makanan Berdasarkan Kelas Rawat Inap ..	70
Tabel 5.13 Distribusi Frekuensi Sisa Makanan Berdasarkan Jenis Makanan .....	70
Tabel 5.14 Distribusi Frekuensi Sisa Makanan Berdasarkan Umur .....	71
Tabel 5.15 Tabulasi Silang Hubungan Kepuasan Dengan Sisa Makanan .....	72

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Pernyataan Bersedia Menjadi Responden .....	88
Lampiran 2 Kuesioner Kepuasan Pasien .....	89
Lampiran 3 Formulir Metode Tafsiran Visual Skala Comstock .....	91
Lampiran 4 Data Hasil Kepuasan Terhadap Pelayanan Makanan .....	92
Lampiran 5 Data Hasil Sisa Makanan .....	93
Lampiran 6 Data Hubungan Kepuasan dengan Sisa Makanan .....	94
Lampiran 7 Data Hasil SPSS .....	95
Lampiran 8 Dokumentasi .....	99
Lampiran 9 Surat Perizinan Penelitian .....	100
Lampiran 10 Surat Perizinan Penelitian Institusi .....	101

## DAFTAR ARTI LAMBANG

$<$	: Kurang dari
$\geq$	: Lebih dari samadengan
$&$	: Dan
$/$	: Atau
$\%$	: Persentase
$=$	: Sama Dengan

## DAFTAR SINGKATAN

SDM	: Sumber Daya Manusia
RS	: Rumah Sakit
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
Depkes	: Departemen Kesehatan
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
BOR	: <i>Bed Occupancy Ratio</i> ( Angka Pengguna Tempat Tidur)
AVLOS	: <i>Average Length of Stay</i> (Rata-rata Lamanya Pasien Dirawat)
TOL	: <i>Turn Over Interval</i> (Tenggang Perputaran)
SK MenKes RI	: Surat Keterangan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
TNI	: Tentara Nasional Indonesia
AD	: Angkatan Darat
SPM	: Standart Pelayanan Minimum