

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>                               |             |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                         | <b>ii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                            | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                           | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                         | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                        | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRACT.....</b>                               | <b>ix</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                      | <b>1</b>    |
| <b>A. Latar Belakang.....</b>                      | <b>1</b>    |
| <b>B. Rumusan Masalah .....</b>                    | <b>3</b>    |
| <b>C. Tujuan Penelitian.....</b>                   | <b>3</b>    |
| 1. Tujuan Umum .....                               | 3           |
| 2. Tujuan Khusus .....                             | 3           |
| <b>D. Manfaat Penelitian .....</b>                 | <b>3</b>    |
| 1. Manfaat Keilmuan .....                          | 3           |
| 2. Manfaat Praktis .....                           | 4           |
| <b>E. Kerangka Konsep .....</b>                    | <b>4</b>    |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                | <b>6</b>    |
| <b>A. Pelayanan Gizi Rumah Sakit .....</b>         | <b>6</b>    |
| 1. Pelayanan .....                                 | 6           |
| 2. Pelayanan Gizi Rawat Inap.....                  | 7           |
| <b>B. Penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit.....</b> | <b>8</b>    |
| <b>C. Kualitas Pelayanan Makanan .....</b>         | <b>9</b>    |
| <b>D. Kepuasan Pasien.....</b>                     | <b>14</b>   |
| 1. Kepuasan.....                                   | 14          |
| 2. Metode Pengukuran Kepuasan .....                | 17          |
| 3. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pasien .....     | 18          |
| 4. Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien.....    | 23          |
| 5. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien.....         | 24          |
| <b>E. Pasien Anak .....</b>                        | <b>27</b>   |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>              | <b>29</b>   |
| <b>A. Jenis Penelitian .....</b>                   | <b>29</b>   |
| <b>B. Waktu dan Tempat Penelitian.....</b>         | <b>29</b>   |

|   |           |
|---|-----------|
| 1. Waktu Penelitian .....   | 29        |
| 2. Tempat Penelitian .....  | 29        |
| <b>C. Populasi dan Responden.....</b>                                     | <b>29</b> |
| 1. Populasi .....   | 29        |
| 2. Responden.....   | 29        |
| <b>D. Variabel Penelitian.....</b>  | <b>31</b> |
| 1. Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ) .....                   | 31        |
| 2. Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....                    | 31        |
| <b>E. Definisi Operasional Variabel.....</b>                              | <b>32</b> |
| <b>F. Instrumen Penelitian .....</b>                                      | <b>32</b> |
| <b>G. Pengumpulan Data .....</b>  | <b>33</b> |
| <b>H. Pengolahan Data .....</b>   | <b>33</b> |
| <b>I. Penyajian Data .....</b>  | <b>33</b> |
| <b>J. Analisis Data .....</b>   | <b>34</b> |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                  | <b>37</b> |
| <b>A. Gambaran Lokasi Penelitian .....</b>                                | <b>37</b> |
| <b>B. Hasil Penelitian .....</b>  | <b>38</b> |
| 1. Karakteristik Responden.....   | 38        |
| 2. Harapan Keluarga Pasien Anak terhadap Kualitas Pelayanan Gizi .....    | 41        |
| 3. Kinerja Kualitas Pelayanan Makanan di Instalasi Rawat Inap Anak.....   | 43        |
| 4. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Anak terhadap Kualitas Pelayanan Gizi | 45        |
| <b>C. Pembahasan .....</b>  | <b>55</b> |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                   | <b>62</b> |
| <b>A. Kesimpulan .....</b>  | <b>62</b> |
| <b>B. Saran.....</b>  | <b>62</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>64</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>58</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. Definisi operasional variabel penelitian .....  | 32 |
| Tabel 2. Tabel perhitungan metode CSI. ....  | 34 |
| Tabel 3. Interpretasi nilai CSI .....  | 35 |
| Tabel 4. Data usia responden .....   | 38 |
| Tabel 5. Data jenis kelamin responden .....  | 38 |
| Tabel 6. Data tingkat pendidikan responden .....   | 39 |
| Tabel 7. Data hubungan responden dengan pasien anak .....  | 39 |
| Tabel 8. Data usia pasien anak.....  | 40 |
| Tabel 9. Data diagnosis medis pasien anak.....   | 40 |
| Tabel 10. Data bentuk makanan yang didapat pasien .....  | 41 |
| Tabel 11. Harapan keluarga pasien anak terhadap pelayanan gizi yang diberikan.<br>.....                              | 41 |
| Tabel 12. Kinerja kualitas pelayanan makanan yang diberikan .....  | 43 |
| Tabel 13. Hasil perhitungan CSI pada kualitas makanan yang disajikan.....  | 46 |
| Tabel 14. Hasil perhitungan CSI pada sikap dan perilaku pramusaji.....   | 47 |
| Tabel 15. Hasil perhitungan CSI pada pelaksanaan asuhan gizi oleh ahli gizi ...                                      | 48 |
| Tabel 16. Hasil perhitungan CSI seluruh atribut.....   | 49 |
| Tabel 17. Rerata harapan dan kinerja berdasarkan kuadran.....  | 50 |
| Tabel 18. Rata-rata jumlah harian pasien di Ruang Rawat Inap Anak Bobo .....   | 57 |
| Tabel 19. Persentase rata-rata sisa makanan di Instalasi Rawat Inap Anak di<br>Ruang Perawatan Bobo Tahun 2022 ..... | 58 |
| Tabel 20. Jumlah pasien dalam sehari di Instalasi Rawat Inap Anak .....  | 59 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian .....   | 4  |
| Gambar 2. Kuadran Kartesius.....   | 35 |
| Gambar 3. Kuadran kartesius berdasarkan perhitungan IPA.....                         | 52 |
| Gambar 4. Ruang Perawatan Bobo Kelas I .....   | 76 |
| Gambar 5. Ruang Perawatan Bobo Kelas II .....  | 76 |
| Gambar 6. Keluarga pasien anak (ibu pasien) mengisi kuesioner penelitian .....       | 77 |
| Gambar 7. Keluarga pasien anak (nenek pasien) mengisi kuesioner penelitian .....     | 77 |
| Gambar 8. Penyajian makanan di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya ..... | 78 |
| Gambar 9. Keluarga pasien mengisi kuesioner penelitian .....                         | 78 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1. Laporan Instalasi Rawat Inap Anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya                | 58 |
| Lampiran 2. Informed Consent Untuk Keluarga Pasien Anak.....                           | 60 |
| Lampiran 3. Form Identitas Responden (Pasien Anak) .....                               | 62 |
| Lampiran 4. Form Identitas Responden (Keluarga Pasien Anak) .....                      | 63 |
| Lampiran 5. Kuesioner Penelitian terkait Harapan Keluarga Pasien Anak .....            | 64 |
| Lampiran 6. Kuesioner Penelitian terkait Kinerja/Pengalaman Keluarga Pasien Anak ..... | 66 |
| Lampiran 7. Uji Validitas Harapan dan Kinerja.....                                     | 68 |
| Lampiran 8. Uji Reliabilitas Harapan dan Kinerja.....                                  | 70 |
| Lampiran 9. Tabulasi Data Terkait Harapan .....  | 71 |
| Lampiran 10. Tabulasi Data Terkait Kinerja .....                                       | 73 |
| Lampiran 11. Diagram Kartesius IPA .....   | 75 |
| Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian.....   | 76 |