

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN MAKANAN
PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KELAS B JAKARTA
BARAT DENGAN METODE *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Strata-1

Program Studi Akomodasi dan Katering

Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh :

CECILIA ZILENA MAHA

NIM. 201621228

**STUDI AKOMODASI DAN KATERING
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN MAKANAN PASIEN RAWAT INAP
DI RSUD KELAS B JAKARTA BARAT DENGAN METODE *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS***

NAMA : CECILIA ZILENA MAHA
NIM : 201621228
PROGRAM STUDI : AKOMODASI DAN KATERING
JURUSAN : PERHOTELAN

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Atang Sabur Safari, M. Sc.
NIP. 19600105 199203 1 001

Dr. Sutanto Leo, M. Ed. TESOL., Dipl.TESL.
NIP. 19560607 198203 1 005

Bandung, September 2020

Mengetahui,
Kepala Bagian Administrasi Akademik
dan Kemahasiswaan,

Menyetujui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata
Bandung



Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.
NIP. 19710506 199803 1 001

Faisal, MM.Par., CHE.
NIP. 19730706 199503 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Cecilia Zilena Maha
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 6 November 1998
NIM : 201621228
Program Studi : Studi Akomodasi dan Katering

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul :

Tingkat Kepuasan Pelayanan Makanan Pasien Rawat Inap di RSUD Kelas B Jakarta Barat dengan Metode *Importance-Performance Analysis* ini merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, skripsi ini bukan merupakan hasil penjiplakan atau penyusunan pihak atau orang lain atau dengan cara lain yang bertentangan dengan ketentuan akademik yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan selain arahan dari tim pembimbing.

2. Di skripsi ini tertulis pendapat atau karya yang telah di publikasi dan ditulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan menyebutkan sumber yang dicantumkan juga dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya, Apabila pada naskah ini ditemukan adanya pelanggaran terkait dengan hal yang sudah saya nyatakan di atas, serta adanya pelanggaran etika keilmuan, serta jika ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di STP NHI Bandung dan peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan dengan bertanggung jawab.

Jakarta, 16 Juli 2020



Cecilia Zilena Maha

ABSTRAK

Pelayanan makanan yang diselenggarakan oleh unit instalasi gizi di rumah sakit merupakan salah satu jenis pelayanan yang diterima oleh pasien. Pelayanan makanan yang diterima oleh pasien mencakup kualitas pelayanan dan kualitas makanan dimana dalam pelaksanaannya, PGRS menetapkan pelayanan makanan dikatakan bermutu jika memenuhi kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang disesuaikan dengan setiap rumah sakit dengan berbagai kategori. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Dengan demikian kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan makanan yang diberikan pihak rumah sakit. Unit instalasi gizi RSUD Kelas B Jakarta Barat terus mengevaluasi kinerja yang diberikan melalui kritik dan saran dari pasien untuk perbaikan yang berkesinambungan setiap bulannya. Kepuasan pasien dalam hal pelayanan makanan bisa mencakup kualitas pelayanan dan kualitas makanan.

Kualitas pelayanan mencakup *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Sedangkan kualitas makanan mencakup *freshness*, *presentation*, *well cooked*, dan *variety of food and beverage*. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti, menganalisa, dan mengukur aspek dalam pelayanan makanan yang menjadi prioritas yang perlu ditingkatkan, prestasi yang harus dipertahankan, prioritas rendah, dan berlebihan. Data diperoleh dari kuesioner yang telah diuji validitas dan realibilitasnya kepada 93 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance-Performance Analysis (IPA)* dan diolah dengan bantuan *IBM Statistics SPSS 25*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat aspek dalam kualitas pelayanan dan kualitas makanan dengan tingkat kesesuaian sudah sesuai/ baik dimana 10 aspek dari 14 aspek kualitas pelayanan dalam kuadran II dan 8 aspek dalam kualitas makanan berada dalam kuadran II. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat 2 aspek dari 14 aspek kualitas pelayanan dalam kuadran I yaitu kesigapan petugas merespon kebutuhan pasien, petugas Pelayanan Makanan memberikan informasi dengan jelas dan 2 aspek dari 15 aspek dalam kuadran I yaitu perpaduan warna makanan disusun secara menarik dan variasi *snack* atau buah yang disajikan yang perlu ditingkatkan.

Kata kunci : Kepuasan pasien, kualitas pelayanan, kualitas makanan, *Importance-Performance Analysis*

ABSTRACT

Food service which is provided by the nutrition installation unit in the hospital is one type of service received by patients. Food services received by patients include service quality and food quality where in its implementation, PGRS determines that food service is said to be of quality if it meets customer satisfaction with service quality and food quality in accordance with the provisions of the hospital with various categories. Patient satisfaction is the level of patient feeling that arises as a result of the performance of the health service he gets, after the patient has compared what he expected. Thus patient satisfaction has a close relationship with the quality of food services provided by the hospital. The nutrition installation unit of the Class B Hospital, West Jakarta, continues to evaluate the performance provided through criticism and suggestions from patients for continuous improvement every month. Patient satisfaction in terms of food service can include service quality and food quality.

Service quality includes tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. While the quality of food includes freshness, presentation, well cooked, and variety of food and beverage. This study aims to research, analyze, and measure the priority aspects of food service that need to be improved, achievements that must be maintained, low priority, and excessive. Data obtained from questionnaires that have been tested for validity and reliability to 93 respondents. The analytical method used in this research is Importance-Performance Analysis (IPA) and processed with the help of IBM Statistics SPSS 25. The results show that there are aspects in service quality and food quality with a suitability level where 10 aspects of 14 aspects of quality service in quadrant II and 8 aspects in food quality are in quadrant II. The results also show that there are 2 aspects of the 14 aspects of service quality in quadrant I, namely the responsiveness of the staff to respond to patient needs, the Food Service staff providing clear information and 2 aspects of the 15 aspects in quadrant I, namely the combination of food colors arranged attractively and variations of snacks or fruit served which needs to be improved.

Keywords: Patient Satisfaction, service quality, food quality, Importance-Performance Analysis

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN MAKANAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KELAS B JAKARTA BARAT DENGAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menempuh Program Strata-1 pada Program Studi Akomodasi dan Katering, di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin memberikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak, terutama kepada Bapak, Mama, Bi Uda Anitha, Marcel, serta segenap keluarga terkasih yang selama ini telah mendidik dan memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Faisal Kasim, MM.Par., CHE., Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc, selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Edison, S.Sos., MM., selaku Ketua Jurusan *Hospitality* Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM.Par., selaku Ketua Program Studi Akomodasi dan Katering (SAK), Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Dr. Atang Sabur Safari, M. Sc., selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Sutanto Leo, M. Ed. TESOL., Dipl.TESL. selaku dosen Pembimbing II yang telah bimbingan, masukan, serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Segenap Dosen Program Studi Akomodasi dan Katering Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

8. Bapak drg. Bambang Suheri selaku Direktur RSUD Cengkareng, serta kepada bagian Diklat atas kesediaan memberikan izin penelitian
9. Ibu Zulayho, S. Gz dan seluruh anggota Unit Instalasi Gizi RSUD Cengkareng atas kesediaan memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
10. Berbagai pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu..

Semoga segala bantuan dan dukungan yang diberikan Bapak dan Ibu sekalian menjadi kebaikan yang bermanfaat dan mendapat balasan yang lebih baik dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini tidak luput dari berbagai kekurangan, oleh sebab itu Penulis mengharapkan saran dan kritik untuk kesempurnaan dan perbaikan, agar dapat memberikan manfaat, terutama bagi pihak RSUD Cengkareng, segenap pasien rawat inap, dan pihak lainnya yang berkepentingan.

Jakarta, 16 Juli 2020

Cecilia Zilena Maha

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN MAHASISWA	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Batasan Masalah.....	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
A. Kajian Teori Kepuasan Pasien	9
B. Kajian Teori <i>Importance-Performance Analysis</i>	15
C. Kajian Teori Karakteristik Pasien	17
D. Kajian Teori Kualitas Pelayanan Makanan	19
E. Kajian Teori Pelayanan Makanan di Rumah Sakit	22
F. Penelitian Terdahulu	26
G. Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III.....	29
A. Pendekatan Penelitian	29
B. Obyek Penelitian	29

C. Populasi dan <i>Sampling</i>	30
D. Metode Pengumpulan Data	32
E. Definisi Operasional Variabel.....	37
F. Analisis Data	39
G. Jadwal Penelitian.....	44
BAB IV	45
A. Hasil Penelitian dan Pembahasan Karakteristik Pasien	45
1. Hasil Penelitian Karakteristik Pasien.....	45
2. Pembahasan Karakteristik Pasien	49
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan Tingkat Kepuasan Kualitas Pelayanan Makanan	50
1. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Kualitas Pelayanan Makanan	50
2. Pembahasan Tingkat Kepuasan Kualitas Pelayanan Makanan.....	63
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan Tingkat Kepuasan Kualitas Makanan	67
1. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Kualitas Makanan.....	67
2. Pembahasan Tingkat Kepuasan Kualitas Makanan	79
BAB V.....	84
A. Simpulan	84
B. Implikasi.....	85
C. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

1. PERBEDAAN DENGAN PENELITIAN TERDAHULU	24
2. DATA PASIEN RAWAT INAP TAHUN 2019.....	29
3. HASIL UJI VALIDITAS ITEM UNTUK TINGKAT KEPENTINGAN	32
4. HASIL UJI VALIDITAS ITEM UNTUK KINERJA	34
5. HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN.....	36
6. OPERASIONAL VARIABEL.....	37
7. KATEGORISASI SKOR PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KINERJA.....	39
8. KATEGORISASI INTERVAL PENILAIAN	42
9. JADWAL PENELITIAN	42
10. DISTRIBUSI FREKUENSI JENIS KELAMIN	45
11. DISTRIBUSI FREKUENSI USIA	45
12. DISTRIBUSI FREKUENSI PEKERJAAN.....	46
13. DISTRIBUSI FREKUENSI TEMPAT TINGGAL.....	47
14. DISTRIBUSI FREKUENSI KELAS RAWAT INAP.....	47
15. HASIL PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN <i>TANGIBLE</i>	50
16. HASIL PENILAIAN TINGKAT KINERJA <i>TANGIBLE</i>	51
17. HASIL TINGKAT KESESUAIAN <i>TANGIBLE</i>	52
18. HASIL PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN <i>EMPATHY</i>	53
19 HASIL PENILAIAN TINGKAT KINERJA <i>EMPATHY</i>	54
20. HASIL TINGKAT KESESUAIAN <i>EMPATHY</i>	54

21. HASIL PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN <i>RESPONSIVENESS</i>	55
22. HASIL PENILAIAN TINGKAT KINERJA <i>RESPONSIVENESS</i>	56
23. HASIL TINGKAT KESESUAIAN <i>RESPONSIVENESS</i>	56
24. HASIL PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN <i>RELIABILITY</i>	57
25. HASIL PENILAIAN TINGKAT KINERJA <i>RELIABILITY</i>	58
26. HASIL TINGKAT KESESUAIAN <i>RELIABILITY</i>	58
27. HASIL PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN <i>ASSURANCE</i>	59
28. HASIL PENILAIAN TINGKAT KINERJA <i>ASSURANCE</i>	60
29. HASIL TINGKAT KESESUAIAN <i>ASSURANCE</i>	61
30. REKAPITULASI HASIL PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN	62
31. HASIL PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN <i>FRESHNESS</i>	67
32. HASIL PENILAIAN TINGKAT KINERJA <i>FRESHNESS</i>	68
33. HASIL TINGKAT KESESUAIAN <i>FRESHNESS</i>	69
34. HASIL PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN <i>PRESENTATION</i>	70
35. HASIL PENILAIAN TINGKAT KINERJA <i>PRESENTATION</i>	71
36. HASIL TINGKAT KESESUAIAN <i>PRESENTATION</i>	72
37. HASIL PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN <i>WELL COOKED</i>	73
38. HASIL PENILAIAN TINGKAT KINERJA <i>WELL COOKED</i>	73
39. HASIL TINGKAT KESESUAIAN <i>WELL COOKED</i>	74
40. HASIL PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN <i>VARIETY OF FOOD AND BEVERAGE</i>	75
41. HASIL PENILAIAN TINGKAT KINERJA <i>VARIETY OF FOOD AND</i>	

<i>BEVERAGE</i>	76
42. HASIL TINGKAT KESESUAIAN <i>VARIETY OF FOOD AND</i> <i>BEVERAGE</i>	77
43. REKAPITULASI HASIL PENELITIAN.....	78

DAFTAR GAMBAR

1. KONSEP KEPUASAN PELANGGAN	10
2. DIAGRAM KARTESIUS <i>IMPORTANCE-PERFORMAMCE ANALYSIS</i>	16
3. KERANGKA PEMIKIRAN PENELITIAN.....	28
4. DIAGRAM KARTESIUS IMPORTANCE-PERFORMAMCE ANALYSIS	42
5. DIAGRAM KARTESIUS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN MAKANAN	63
6. DIAGRAM KARTESIUS TINGKAT KEPUASAN KUALITAS MAKANAN	79

DAFTAR LAMPIRAN

1. TAMPILAN KUESIONER	89
2. CONTOH PENGISIAN KUESIONER	100
3. HASIL KUESIONER KARAKTERISTIK PASIEN	101
4. HASIL KUESIONER KUALITAS PELAYANAN	104
5. HASIL KUESIONER KUALITAS MAKANAN	107
6. SURAT PTSP JAKARTA BARAT	110
7. BUKTI PENGUMPULAN <i>TURNITIN</i>	111
8. SURAT KETERANGAN LOKUS	112
9. FORMULIR BUKTI BIMBINGAN DOSEN PEMBIMBING I	113
10. FORMULIR BUKTI BIMBINGAN DOSEN PEMBIMBING II	115
11. BIODATA MAHASISWA	117

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W. (2012). *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ajie, V. (2003). Kandungan Informasi Kerugian dan Hubungannya dengan Pergerakan Return Saham (Studi Empiris pada Bursa Efek Jakarta). *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 6, No. 2, 169-185.
- Amirin, T. (2011). *Populasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin*. Jakarta: Erlangga.
- Bakri, B., Intiyati, A., & Widartika. (2018). *Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi*. Jakarta.
- Coulter, M., & Robbins, S. (2010). *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Erlangga.
- Departemen Kesehatan RI. (2013). *Buku Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Jakarta: Dirjen Pelayanan Medik, Direktorat Rumah Sakit khusus dan Swasta.
- Departemen Kesehatan RI. (n.d.). *Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. 2009: Jakarta.
- Dinas Kesehatan DKI Jakarta. (2017). *Profil Kesehatan Provinsi DKI Jakarta 2017*. Jakarta.
- Gibson, J., Donnelly Jr, James H., Ivancevich, John M, Konopaske, & Robert. (2012). *Organizationa Behavior, Structure, Processes, Fourteenth Edition (International Edition)*. New York: McGraw-Hill.
- Kasali, R. (2007). *Membidik Pasar Indonesia Segmentasi Targeting Positioning*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Marketing Management (14th Edition)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kristianti. (2010). *Analisis Tingkat Kepentingan Konsumen AHASS dan Kinerja Layanan AHASS*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif Edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3*. Jakarta.
- Martinez, C. (2003). *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Menteri Kesehatan. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.

- Menteri Kesehatan. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta.
- Pohan, I. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rangkuti, F. (2008). *The Power Of Brands*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Rizki Erlangga,, A. (2019). Hubungan antara Segmentasi Demografis dengan Keputusan menggunakan Media Sosial. *Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 9, issue 2*, 50-64.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Subyantoro, A. (2009). Karakteristik Individu, Karakteristik Perkerjaan, Karakteristik Organisasi dan Kepuasan Kerja Pengurus yang Dimediasi oleh Motivasi Kerja (Studi pada pengurus KUD di kabupaten Sleman)". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.Vol.11,No. 1*, 11-19.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitataif dan Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryawati, C. d. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol.09 No.04*, 177-184.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Widoyoko, E. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wijaya, W. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 581-594.
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri.*, 301-309.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Education.