



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN MAKANAN DI RS SALAK DENGAN PENGEMBANGAN MEDIA LEAFLET

FAKHIRA AINI KAMIL



**MANAJEMEN INDUSTRI JASA MAKANAN DAN GIZI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Makanan di RS Salak dengan Pengembangan Media Leaflet” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan proyek akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2025

Fakhira Aini Kamil
J0306211175

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

FAKHIRA AINI KAMIL. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Makanan di RS Salak dengan Pengembangan Media Leaflet. Dibimbing oleh WORO WIRYAR TUTIK.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk mengetahui tingkat kesesuaian serta mengidentifikasi indikator yang menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit Tingkat III Salak dr. H. Sadjiman Bogor. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan teknik *purposive sampling* dalam penentuan sampel, melibatkan sebanyak 44 responden. Metode pengumpulan data mencakup angket (kuesioner), wawancara, dan arsip rumah sakit. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis menggunakan metode IPA menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 100%, yang mencerminkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan pasien, sementara hasil penghitungan CSI menunjukkan nilai sebesar 78%, yang mengindikasikan bahwa pasien berada dalam kategori puas terhadap pelayanan makanan rumah sakit. Sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan tersebut, dikembangkan media edukasi berupa leaflet, yang bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada pasien mengenai jenis diet yang sesuai dengan kondisi kesehatannya.

Kata kunci: CSI, IPA, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, leaflet

ABSTRACT

FAKHIRA AINI KAMIL. Analysis of Inpatient Satisfaction with Food Services at Salak Hospital using Leaflet Media Development. Supervised by WORO WIRYAR TUTIK.

This study aims to analyze the level of importance and the level of performance in order to determine the level of conformity and identify key indicators that should be prioritized to improve patient satisfaction and service quality at Rumah Sakit Tingkat III Salak dr. H. Sadjiman Bogor. A quantitative descriptive approach was employed. Respondents were selected using purposive sampling, involving a total of 44 participants. Data were collected through questionnaires, interviews, and hospital records. The data analysis methods used were Importance Performance Analysis (IPA) and the Customer Satisfaction Index (CSI). The IPA results showed a 100% conformity level across the five dimensions of service quality, indicating that overall patient expectations were met, the CSI result was 78%, suggesting that patients were satisfied with the hospital food services. To support improved satisfaction, an educational leaflet was developed as an intervention strategy to inform patients about appropriate dietary types.

Keywords: CSI, IPA, customer satisfaction, service quality, leaflet



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN MAKANAN DI RS SALAK DENGAN PENGEMBANGAN MEDIA LEAFLET

FAKHIRA AINI KAMIL

Laporan Proyek Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Manajemen Industri Jasa Makanan dan Gizi

**MANAJEMEN INDUSTRI JASA MAKANAN DAN GIZI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Judul Proyek Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Makanan di RS Salak dengan Pengembangan Media Leaflet

Nama Penulis : Fakhira Aini Kamil
NIM : J0306211175

Disetujui oleh :

Pembimbing Akademik :
Dra. Woro Wiryar Tutik, M.M.

Diketahui oleh :

Ketua Program Studi :
Annisa Rizkiriani S.Gz., M.Si.
NIP. 201811198808132007

Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, MT.
NIP. 196607171992031003

Tanggal Ujian:
10 Juli 2025

Tanggal Lulus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan selama bulan Maret 2025 ini ialah tingkat kepuasan pelayanan, dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Makanan di RS Salak dengan Pengembangan Media Leaflet”. Penelitian ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Industri Jasa Makanan dan Gizi, Sekolah Vokasi IPB University. Terima kasih penulis ucapkan kepada pihak-pihak yang membantu dan memberi dukungan dalam penyelesaian karya ilmiah ini, diantaranya :

1. Ibu Dra. Woro Wiryar Tutik, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan ilmu selama membimbing penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
2. Ibu Rosyda Dianah S.K.M, M.K.M selaku dosen moderator yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan karya ilmiah ini.
3. Seluruh dosen, staff tenaga kependidikan, dan seluruh civitas akademika Program Studi Manajemen Industri Jasa Makanan dan Gizi yang telah membantu setiap proses penyelesaian tugas akhir ini.
4. Staff RS Tingkat III Salak dr. H. Sadjiman Bogor yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
5. Kedua orang tua penulis, Bapak Mustofa Kamaludin dan Ibu Ineu Diantina Fardiani, kepada kakak-kakak penulis Fawwaz Ramdhani Kamil dan Fahry Syabani Kamil, serta sahabat dan teman-teman yang telah memberikan dukungan moral.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan guna perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya dalam mendukung upaya peningkatan kepuasan pelayanan makanan di Rumah Sakit Tingkat III Salak dr. H. Sadjiman Bogor.

Bogor, Agustus 2025

Fakhira Aini Kamil



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	vii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
II KERANGKA PEMIKIRAN	4
III METODE PENELITIAN	6
3.1 Desain, Waktu dan Tempat	6
3.2 Jumlah dan Cara Penarikan Subjek	6
3.3 Jenis dan Cara Pengumpulan Data	7
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	7
3.5 Uji Validitas	8
3.6 Uji Reliabilitas	9
3.7 Analisis Deskriptif	9
3.8 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	9
3.9 <i>Customer Service Index (CSI)</i>	11
3.10 Definisi Operasional	12
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	14
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Tingkat III Salak dr. H. Sadjiman	15
4.2 Sistem Penyelenggaraan Makanan	16
4.2.1 Perencanaan Menu	16
4.2.2 Pemesanan dan Penerimaan Bahan Makanan	17
4.2.3 Penyimpanan Bahan Makanan	17
4.2.4 Produksi Makanan	17
4.2.5 Penyajian dan Pemorsian	18
4.2.6 Distribusi Makanan	18
4.3 Karakteristik Responden Penelitian	19
4.4 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien	20
4.4.1 Kesesuaian Penilaian <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	20
4.4.2 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	22
4.4.3 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	25
4.5 Pengembangan Media Leaflet	27
V SIMPULAN DAN SARAN	29
5.1 Kesimpulan	29
5.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN	34



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR TABEL

1. Jenis dan cara pengumpulan data	7
2. Hasil uji validitas	8
3. Hasil uji reliabilitas	9
4. Kriteria nilai <i>customer satisfaction index</i> (CSI)	12
5. Definisi operasional	12
6. Ruang rawat inap	15
7. Jadwal distribusi makan pasien	19
8. Karakteristik responden	19
9. Kesesuaian penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja	21
10. Hasil perhitungan <i>customer satisfaction index</i> (CSI)	25
11. Uji Kelayakan Media	27

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka pemikiran penelitian	4
2. Diagram IPA	10
3. Diagram kartesius pelayanan makanan	22
4. Media leaflet	27

DAFTAR LAMPIRAN

1. <i>Informed Consent</i>	35
2. Karakteristik Pasien	36
3. Form Uji Kelayakan Media	37
4. Surat Izin Penelitian	38
5. Dokumentasi Pengisian Kuisisioner	38
6. Pengembangan Media Leaflet	38
7. Kartu Barcode	41
8. Penerimaan Media	41



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.