

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ahmad. (2011). Pengaruh Mutu Makanan dan Kesembuhan Penyakit di Rumah Sakit DKI. *Jurnal Gizi Klinik*.
- Almatsier, S. (2004). *Penuntun Diet Edisi Baru*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ambarawati, D., & Agung, D. (2012). *Hubungan Tingkat Kepuasan Diet Rendah Garam dengan Sisa Makanan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung*. Politeknik Kesehatan Denpasar.
- Anggraini, R. R. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian dan Pelayanan Makanan yang Disajikan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Anggrianni, S. (2017). Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 19(1).
- Ari, N. K. (2012). *Kepuasan Pasien rawat Inap Terhadap Performace Ahli Gizi Ruangan di RSUD Singaraja dan RS Kertha Usada Singaraja*. Politeknik Kesehatan Denpasar.
- Dwirianasari, A. D. (2015). *Tingkat Kepuasan Pasien WNA (Warga Negara Asing) Terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Siloam Kuta, Badung, Bali*. Politeknik Kesehatan Denpasar.
- Heryawanti,T., Endy,P., & Toto, S. (2004). Pengaruh Alat Penyajian Disposable Terhadap Sisa Makanan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUP Dr. Kariadi Semarang. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*, 1(2).
- Intani, M. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan di RS At-Turots Al-Islamy Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kemenkes RI. (2013). *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: Jakarta
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (tersedia dalam [HYPERLINK "https://www.slideshare.net/f1smed/kepmenkesno129tahun2008standarpela"](https://www.slideshare.net/f1smed/kepmenkesno129tahun2008standarpela)

yanalminimalrs"<https://www.slideshare.net/f1smed/kepmenkesno129tahun2008standarpelayanalminimalrs> diakses pada 15 Januari 2019)

- Padmiari, I. A., & Antarini, N. (2007). Tingkat Kepuasan Pasien dan Penyajian Menu di Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah. *Jurnal Skala Husada*, 4(1).
- Prawitasari, K., & Tantrisna, C. (2006). Analisa Harapan dan Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Makanan yang Disediakan Oleh Maskapai Penerbangan Domestik Indonesia. *Jurnal Manajemen Perhotelan* , 2(1).
- Racmad, M. (2016). *Metodologi Penelitian Gizi dan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Rotua, M., Siregar, M. (2015). *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Institusi Dasar*. Jakarta: EGC.
- Sangadi, E.M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Stefan, M.M. (2013). Hubungan Antara Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pasanggrahan Jakarta Selatan. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carlous, Jakarta*

Lampiran 1

Surat Ethical Clearance

 **KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN SDM KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN DENPASAR
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN (KEPK) 

Alamat : Jl. Sanitasi No 1 Sidakarya Denpasar Selatan
Telp : (0361) 710447 FAX : (0361) 710448
Website: www.poltekkes-denpasar.ac.id

PERSETUJUAN ETIK /
ETHICAL APPROVAL

Nomor : LB.02.03/EA/KEPK/ 0069 /2019

Yang bertandatangan di bawah ini Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Poltekkes Denpasar, setelah dilaksanakan pembahasan dan penilaian, dengan ini memutuskan protokol penelitian yang berjudul :

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA, DENPASAR

yang mengikutsertakan manusia sebagai subyek penelitian, dengan Ketua Pelaksana/Peneliti Utama :

NI MADE DEWI PURNAMASARI

LAIK ETIK. Persetujuan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan batas waktu pelaksanaan penelitian seperti tertera dalam protokol dengan masa maksimum selama 1 (satu) tahun

Pada akhir penelitian, peneliti menyerahkan laporan akhir kepada KEPK-Poltekkes Denpasar. Dalam pelaksanaan penelitian, jika ada perubahan dan/atau perpanjangan penelitian, harus mengajukan kembali permohonan kaji etik penelitian (amandemen protokol)

Denpasar, 8 Pebruari 2019
Ketua,


I Dewa Putu Gede Putra Yasa, S.Kp, M.Kep, Sp.MB



Surat Ijin Penelitian RSUD Wangaya Denpasar

PEMERINTAH KOTA DENPASAR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA

Jln. R.A Kartini No. 133 Denpasar Telp. (0361) 222487 – 222141 Fax (0361) 224114
Web site : <http://www.denpasarkota.go.id> atau <http://rsudwangaya.denpasarkota.go.id>
E mail : rsudwangaya@denpasarkota.go.id

Nomor : 070 / 1919 / RSUDW

Denpasar, 20 Mei 2019

Lampiran : -

Kepada

Perihal : Ijin Rekomendasi/ Penelitian

Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Denpasar.

Jln. Beliton No. 1 Denpasar, Bali

di-

Tempat

Menunjuk surat saudara Nomor : 070/693/BKBP tanggal 6 Mei 2019, perihal permohonan ijin Penelitian mengenai "**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Penyajian Makanan di RSUD Wangaya Denpasar**", atas nama saudara/i **Ni Made Dewi Purnamasari, Dkk** dapat kami ijinakan sesuai dengan jadwal.

Adapun kontribusi yang dibebankan kepada mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan Perwali Kota Denpasar Nomor 33 Tahun 2014 sebagai berikut :

- Jasa Sarana :	1 bulan x 1 proposal x Rp. 50.000,-	Rp. 50.000,-
- Jasa Pelayanan :	1 bulan x 1 proposal x Rp. 50.000,-	Rp. 50.000,-
Jumlah		Rp. 100.000,-

Demikian kami sampaikan atas kerja sama dan perhatiannya diucapkan terima kasih.

An. Plt. Direktur RSUD
Wangaya Kota Denpasar
Wakil Direktur
Penunjang dan Pengembangan SDM

dr. Ida Ayu Astweni Dewi Yudarsana

Pembina

NIP. 19661022 200312 2 002

Tembusan Kepada Yth :

1. Yang bersangkutan
2. Arsip

Lampiran 3

Surat Ijin Penelitian BPMDP



PEMERINTAH PROVINSI BALI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Raya Puputan, Niti Mandala Denpasar 80235
Telp./Fax (0361) 243804/256905
website: www.dpmpptsp.baliprov.go.id e-mail: dpmpptsp@baliprov.go.id

Nomor : 070/05550/DPMPTSP-B/2019
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi

Kepada
Yth: Walikota Denpasar
cq. Kepala Badan Kesbang Pol
Kota Denpasar
di -
Tempat

I. Dasar

1. Peraturan Gubernur Bali Nomor 33 Tahun 2018 Tanggal 15 Mei 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Gubernur Bali Nomor 45 Tahun 2018 Tanggal 21 Juni 2018 Tentang Tata Cara Penerbitan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Surat Permohonan dari DIREKTUR POLTEKKES DENPASAR Nomor PP. 04. 03/031/102.1/2019, tanggal 28 Januari 2019, Perihal Permohonan Izin Penelitian.

II. Setelah mempelajari dan meneliti rencana kegiatan yang diajukan, maka dapat diberikan Rekomendasi kepada:

Nama : NI MADE DEWI PURNAMASARI
Pekerjaan : MAHASISWA
Alamat : JI. PULAU YAPEN NO. 2 DPS BR/LINK BERABAN KEL DAUH PURI KAUH Kec. DENPASAR BARAT
Judul/bidang : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA DENPASAR
Lokasi Penelitian : RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA DENPASAR
Jumlah Peserta : 5 Orang
Lama Penelitian : 6 Bulan (28 Jan 2019 s/d 31 Jul 2019)

III. Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan mematuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Sebelum melakukan kegiatan agar melaporkan kedatangannya kepada Bupati/Walikota setempat atau pejabat yang berwenang
- b. Tidak dibenarkan melakukan kegiatan yang tidak ada kaitannya dengan bidang/judul Penelitian. Apabila melanggar ketentuan Rekomendasi/Ijin akan dicabut dihentikan segala kegiatannya.
- c. Mentaati segala ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat dan budaya setempat.
- d. Apabila masa berlaku Rekomendasi/Ijin ini telah berakhir, sedangkan pelaksanaan kegiatan belum selesai, maka perpanjangan Rekomendasi/Ijin agar ditujukan kepada instansi pemohon.
- e. Menyerahkan hasil kegiatan kepada Pemerintah Provinsi Bali, melalui Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali dan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali

Denpasar, 04 Februari 2019
a.n. GUBERNUR BALI
PI. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTPSP PROVINSI BALI



**IZIN INI DIKENAKAN
TARIF Rp 0,-**


DEWA PUTU SUNARTHA SE.M.Si
REMBANA UTAMA MADYA
NIR 19950430 199412 1 002

Tembusan kepada Yth :
1. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi Bali
2. Yang Bersangkutan

Lampiran 4

Surat Ijin Penelitian Kesbangpol Kota Denpasar



PEMERINTAHAN KOTA DENPASAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
JALAN BELITON NO.1 TELEPON 234648 DENPASAR
<https://www.denpasarkota.go.id/> email : kesbangpol@denpasarkota.go.id

Nomor : 070/693/BKBP
Lampiran : -
Perihal : **Rekomendasi Penelitian**

Kepada
Yth. Dirut RSUD Wangaya Kota Denpasar
di-
Denpasar

I. Dasar:

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
2. Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Denpasar Tahun 2016 Nomor 8. Tambahan Lembaran Daerah Kota Denpasar Nomor 8).
3. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Daerah, Inspektorat, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Denpasar (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2016 Nomor 43).
4. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Uraian Tugas Jabatan pada Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Inspektorat, Badan Daerah dan Rumah Sakit Daerah.

II. Memperhatikan:

Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali Nomor : 070/05550/DPMPSTP-B/2019, tanggal 04 Februari 2019, Perihal : Rekomendasi Izin Penelitian

III. Setelah Mempelajari dan Meneliti Rencana Kegiatan yang diajukan, maka Walikota Denpasar memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : NI MADE DEWI PURNAMASARI, Dkk
Alamat : JL. PULAU YAPEN NO.2 DPS BR/LINK BERABAN
KEL. DAUH PURI KAUH KEC. DENPASAR BARAT
Status Peneliti : Mahasiswa
Judul Penelitian : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA DENPASAR
Lokasi Penelitian : RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA DENPASAR
Tujuan Penelitian : PENELITIAN UNTUK PENYUSUNAN TUGAS AKHIR PRODI D-III GIZI POLTEKKES DENPASAR
Bidang Peneliti : Kesehatan
Jumlah Peserta : 5 ORANG
Lama Penelitian : 6 Bulan (28 Januari 2019 - 31 Juli 2019)

IV. Dalam Melakukan Kegiatan agar yang bersangkutan mematuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Sebelum mengadakan penelitian/kerja praktek agar melapor kepada Atasan/Kepala Instansi bersangkutan

2. Selesai mengadakan penelitian melapor kembali kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Denpasar.
3. Menyerahkan 1 (satu) exemplar hasil penelitian tersebut kepada Pemerintah Kota Denpasar (Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Denpasar)
4. Dilarang melakukan kegiatan diluar dari pada kegiatan tujuan yang telah ditetapkan dan pelanggaran terhadap ketentuan di atas, ijin ini akan dicabut dan menghentikan segala kegiatannya.
5. Para Peneliti, Survey, Study Perbandingan, KKN, KKL, mentaati dan menghormati ketentuan yang berlaku di Daerah setempat.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 06 Mei 2019

Walikota Denpasar

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan

Politik Kota Denpasar

Sekretaris



M. Yan Wirawan, S.Sos, M.Si

NIP. 196501011986021014

Tembusan disampaikan :

1. Walikota Denpasar (sebagai laporan)
2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Denpasar
3. Yang Bersangkutan
4. Arsip

LAMPIRAN 5

PERHITUNGAN BESAR SAMPEL

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,15^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,5 \times 0,5}{0,0225}$$

$$n = 42,68$$

$$n = 43 \text{ orang}$$

Untuk mencegah *dropping*, sampel ditambahkan 10% (10% dari 43 adalah 4) sehingga sampel minimum adalah 47 orang.

LAMPIRAN 6

PERSETUJUAN SETELAH PENJELASAN (INFORMED CONSENT) SEBAGAI PESERTA PENELITIAN

Yang terhormat Bapak/ Ibu/Saudara, Kami meminta kesediannya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Keikuteertaan dari penelitian ini bersifat sukarela/tidak memaksa. Mohon untuk dibaca penjelasan dibawah dengan seksama dan disilahkan bertanya bila ada yang belum dimengerti.

Judul	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Denpasar.
Peneliti Utama	Ni Made Dewi Purnamasari
Institusi	Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Denpasar
Peneliti Lain	Komang Novia Frilly Permatasari Ni Kadek Pingky Pebriana Ni Kadek Wulan Dwi Kusuma Putu Yoga Sudana Jaya
Lokasi Penelitian	Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Denpasar Jalan Kartini No. 133, Dauh Puri Kaja, Denpasar Utara
Sumber pendanaan	Dana Pribadi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya, Denpasar. Jumlah peserta sebanyak 47 orang dengan syaratnya yaitu pasien rawat inap berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan berumur ≥ 18 tahun yang dirawat di RSUD Wangaya, pasien mendapat makanan bentuk biasa,, tidak buta huruf dan mampu berkomunikasi dengan baik, bersedia menjadi sampel penelitian. Peserta akan diberikan angket dan diwawancara mengenai identitas, harapan dan pengalaman terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya, Denpasar.

Atas kesedian berpartisipasi dalam penelitian ini maka akan diberikan imbalan berupa cendera mata sebagai pengganti waktu yang diluangkan untuk penelitian ini. Peneliti menjamin kerahasiaan semua data peserta penelitian ini dengan menyimpannya dengan baik dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Kepesertaan Bapak/Ibu/Saudara pada penelitian ini bersifat sukarela. Bapak/Ibu/Saudara dapat menolak untuk menjawab pertanyaan yang diajukan pada penelitian atau menghentikan kepesertaan dari penelitian kapan saja tanpa ada sanksi. Keputusan Bapak/Ibu/Saudara untuk berhenti sebagai peserta penelitian tidak akan mempengaruhi mutu dan akses/ kelanjutan pengobatan yang akan diberikan.

Jika setuju untuk menjadi peserta penelitian ini, Bapak/Ibu/Saudara diminta untuk menandatangani formulir 'Persetujuan Setelah Penjelasan (Informed Consent) Sebagai *Peserta Penelitian/ *Wali' setelah Bapak/Ibu/Saudara benar-benar memahami tentang penelitian ini. Bapak/Ibu/Saudara akan diberi Salinan persetujuan yang sudah ditanda tangani ini.

Bila selama berlangsungnya penelitian terdapat perkembangan baru yang dapat mempengaruhi keputusan Bapak/Ibu/Saudara untuk kelanjutan kepesertaan dalam penelitian, peneliti akan menyampaikan hal ini kepada Bapak/Ibu/Saudara

Bila ada pertanyaan yang perlu disampaikan kepada peneliti, silakan hubungi peneliti : Ni Made Dewi Purnamasari dengan no HP 087761813243

Tanda tangan Bapak/Ibu/Saudara dibawah ini menunjukkan bahwa Bapak/Ibu/Saudara telah membaca, telah memahami dan telah mendapat kesempatan untuk bertanya kepada peneliti tentang penelitian ini dan **menyetujui untuk menjadi peserta *penelitian/Wali.**

Peserta/ Subyek Penelitian

Wali,

Tanda Tangan dan Nama

Tanggal :

Tanda Tangan dan Nama

Tanggal :

Hubungan dengan peserta/subyek penelitian :

Tanda tangan saksi diperlukan pada formulir Consent ini hanya bila

- ☐ Peserta Penelitian memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan, tetapi tidak dapat membaca/ tidak dapat bicara atau buta
- ☐ Wali dari peserta penelitian tidak dapat membaca/ tidak dapat bicara atau buta
- ☐ Komisi Etik secara spesifik mengharuskan tanda tangan saksi pada penelitian ini (misalnya untuk penelitian resiko tinggi dan atau prosedur penelitian invasive)

Catatan:

Saksi harus merupakan keluarga peserta penelitian, tidak boleh anggota tim penelitian.

Saksi:

Saya menyatakan bahwa informasi pada formulir penjelasan telah dijelaskan dengan benar dan dimengerti oleh peserta penelitian atau walinya dan persetujuan untuk menjadi peserta penelitian diberikan secara sukarela.

Nama dan Tanda Tangan Sanksi

Tanggal

(Jika tidak diperlukan tanda tangan saksi, bagian tanda tangan saksi ini dibiarkan kosong)

* coret yang tidak perlu

LAMPIRAN 7

FORM IDENTITAS SAMPEL

Kode Sampel

1. Nama :
2. Kelas Perawatan :
3. Jenis Penyakit :
4. Tempat/Tgl Lahir :
5. Umur :
6. Jenis Kelamin* : 1. Laki – laki
2. Perempuan
7. Alamat :
8. No Telp / HP :
9. Pendidikan* : 1. Tidak Tamat SD/Tidak Pernah Sekolah
2. Tamat SD
3. Tamat SMP
4. Tamat SMA
5. Diploma/Akademi
6. Perguruan Tinggi
10. Pekerjaan* : 1. Tidak Bekerja
2. PNS
3. TNI/POLRI
4. Karyawan Swasta
5. Dagang/wiraswasta
6. Petani
7. Lainnya.....

Keterangan :

*Pilih salah satu

LAMPIRAN 8

ANGKET HARAPAN PASIEN TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN DI RSUD WANGAYA

Jawablah pernyataan dibawah ini yang menyangkut harapan pasien mengenai penyajian makanan, dengan memberi checklist (✓) pada kolom yang sesuai

Keterangan:

SP = Sangat Penting

P = Penting

CP = Cukup Penting

KP = Kurang Penting

TP = Tidak Penting

No	Pernyataan	SP	P	CP	KP	TP
TANGIBLE (NYATA)						
1	Rasa makanan yang disajikan enak					
2	Jenis bahan makanan yang digunakan bervariasi					
3	Warna makanan yang disajikan bervariasi					
4	Aroma makanan yang disajikan meningkatkan selera makan					
5	Tekstur makanan yang disajikan sesuai dengan jenis bahan					
6	Porsi makanan yang disajikan sesuai kebutuhan					
7	Alat penyajian yang digunakan sesuai jenis bahan dan pengolahan					
8	Alat makan yang digunakan dalam keadaan bersih					
9	Alat makan yang disiapkan lengkap					
10	Pramusaji berpenampilan bersih, rapi, dan sopan					
11	Ahli gizi berpenampilan bersih, rapi, dan sopan					
12	Pramusaji menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam menyajikan makanan					
13	Ahli gizi menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam memberi pelayanan gizi					
ASSURANCE (KEYAKINAN)						
14	Pramusaji mengetuk pintu, mengucapkan salam, dan memastikan identitas pasien sebelum menyajikan makanan					
15	Pramusaji mempersilahkan pasien untuk makan					
16	Ahli gizi memperkenalkan diri sebelum memberikan pelayanan gizi					
17	Ahli gizi menyarankan pasien untuk menghabiskan makanan					

RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)						
18	Pramusaji mendengarkan keluhan pasien mengenai makanan yang disajikan					
19	Ahli gizi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan gizi					
RELIABILITY (KEANDALAN)						
20	Pramusaji menyajikan makanan tepat waktu					
21	Ahli gizi terampil dalam menjelaskan makanan yang disajikan/ diberikan					
22	Ahli gizi menyesuaikan makanan yang disajikan dengan kebiasaan makan pasien					
EMPHATY (PERHATIAN)						
23	Ahli gizi menanyakan kebiasaan makan pasien					
24	Ahli gizi menanyakan tanggapan pasien terhadap menu yang disajikan					
25	Pramusaji menanyakan mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan (jika tidak habis)					

Sumber: Ari (2012) dan Dwirianasari (2015)

LAMPIRAN 9

ANGKET PENGALAMAN PASIEN TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN DI RSUD WANGAYA

Jawablah pernyataan dibawah ini yang menyangkut pengalaman pasien mengenai penyajian makanan, dengan memberi checklist (✓) pada kolom yang sesuai

Keterangan:

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

KB = Kurang Baik

TB = Tidak Baik

No	Pernyataan	SB	B	CB	KB	TB
TANGIBLE (NYATA)						
1	Rasa makanan yang disajikan enak					
2	Jenis bahan makanan yang digunakan bervariasi					
3	Warna makanan yang disajikan bervariasi					
4	Aroma makanan yang disajikan meningkatkan selera makan					
5	Tekstur makanan yang disajikan sesuai dengan jenis bahan					
6	Porsi makanan yang disajikan sesuai kebutuhan					
7	Alat penyajian yang digunakan sesuai jenis bahan dan pengolahan					
8	Alat makan yang digunakan dalam keadaan bersih					
9	Alat makan yang disiapkan lengkap					
10	Pramusaji berpenampilan bersih, rapi, dan sopan					
11	Ahli gizi berpenampilan bersih, rapi, dan sopan					
12	Pramusaji menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam menyajikan makanan					
13	Ahli gizi menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam memberi pelayanan gizi					
ASSURANCE (KEYAKINAN)						
14	Pramusaji mengetuk pintu, mengucapkan salam, dan memastikan identitas pasien sebelum menyajikan makanan					
15	Pramusaji mempersilahkan pasien untuk makan					
16	Ahli gizi memperkenalkan diri sebelum memberikan pelayanan gizi					
17	Ahli gizi menyarankan pasien untuk menghabiskan makanan					

RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)						
18	Pramusaji mendengarkan keluhan pasien mengenai makanan yang disajikan					
19	Ahli gizi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan gizi					
RELIABILITY (KEANDALAN)						
20	Pramusaji menyajikan makanan tepat waktu					
21	Ahli gizi terampil dalam menjelaskan makanan yang disajikan/ diberikan					
22	Ahli gizi menyesuaikan makanan yang disajikan dengan kebiasaan makan pasien					
EMPHATY (PERHATIAN)						
23	Ahli gizi menanyakan kebiasaan makan pasien					
24	Ahli gizi menanyakan tanggapan pasien terhadap menu yang disajikan					
25	Pramusaji menanyakan mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan (jika tidak habis)					

Sumber: Ari (2012) dan Dwirianasari (2015)

LAMPIRAN 10

**SEBARAN HARAPAN SAMPEL TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN
DI RSUD WANGAYA DENPASAR**

NO	PERNYATAAN	SANGAT PENTING		PENTING		CUKUP PENTING		KURANG PENTING		TIDAK PENTING		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Rasa makanan yang disajikan enak	6	12.8	32	68.1	8	17.0	1	2.1	0	0	47	100
2	Jenis bahan makanan yang digunakan bervariasi	2	4.3	28	59.6	16	34.0	1	2.1	0	0	47	100
3	Warna makanan yang disajikan bervariasi	4	8.5	29	61.7	13	27.7	1	2.1	0	0	47	100
4	Aroma makanan yang disajikan meningkatkan selera makan	5	10.6	27	57.4	14	29.8	1	2.1	0	0	47	100
5	Tekstur makanan yang disajikan sesuai dengan jenis bahan	3	6.4	28	59.6	15	31.9	1	2.1	0	0	47	100
6	Porsi makanan yang disajikan sesuai kebutuhan	2	4.3	31	66.0	13	27.7	1	2.1	0	0	47	100
7	Alat penyajian yang digunakan sesuai jenis bahan dan pengolahan	0	0.0	24	51.1	21	44.7	2	4.3	0	0	47	100
8	Alat makan yang digunakan dalam keadaan bersih	9	19.1	30	63.8	8	17.0	0	0	0	0	47	100
9	Alat makan yang disiapkan lengkap	2	4.3	28	59.6	17	36.2	0	0	0	0	47	100
10	Pramusaji berpenampilan bersih, rapi, dan sopan	4	8.5	37	78.7	6	12.8	0	0	0	0	47	100
11	Ahli gizi berpenampilan bersih, rapi, dan sopan	4	8.5	37	78.7	6	12.8	0	0	0	0	47	100
12	Pramusaji menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam menyajikan makanan	7	14.9	38	80.9	2	4.3	0	0	0	0	47	100
13	Ahli gizi menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam memberi pelayanan gizi	7	14.9	38	80.9	2	4.3	0	0	0	0	47	100
14	Pramusaji mengetuk pintu, mengucapkan salam, dan memastikan identitas pasien sebelum menyajikan makanan	9	19.1	31	66.0	7	14.9	0	0	0	0	47	100
15	Pramusaji mempersilahkan pasien untuk makan	6	12.8	26	55.3	15	31.9	0	0	0	0	47	100
16	Ahli gizi memperkenalkan diri sebelum memberikan pelayanan gizi	10	21.3	32	68.1	5	10.6	0	0	0	0	47	100
17	Ahli gizi menyarankan pasien untuk menghabiskan makanan	4	8.5	25	53.2	15	31.9	3	6.4	0	0	47	100
18	Pramusaji mendengarkan keluhan pasien mengenai makanan yang disajikan	8	17.0	31	66.0	8	17.0	0	0	0	0	47	100
19	Ahli gizi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan gizi	3	6.4	37	78.7	7	14.9	0	0	0	0	47	100
20	Pramusaji menyajikan makanan tepat waktu	6	12.8	33	70.2	8	17.0	0	0	0	0	47	100
21	Ahli gizi terampil dalam menjelaskan makanan yang disajikan/ diberikan	4	8.5	32	68.1	11	23.4	0	0	0	0	47	100
22	Ahli gizi menyesuaikan makanan yang disajikan dengan kebiasaan makan pasien	1	2.1	27	57.4	18	38.3	1	2.1	0	0	47	100
23	Ahli gizi menanyakan kebiasaan makan pasien	1	2.1	27	57.4	18	38.3	1	2.1	0	0	47	100
24	Ahli gizi menanyakan tanggapan pasien terhadap menu yang disajikan	4	8.5	34	72.3	8	17.0	1	2.1	0	0	47	100
25	Pramusaji menanyakan mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan (jika tidak habis)	3	6.4	26	55.3	16	34.0	2	4.3	0	0	47	100
TOTAL		114	242.6	768	1634.0	277	589.4	16	34.0	0	0		
RATA-RATA		4.56	9.7	30.72	65.4	11.08	23.6	0.64	1.4	0	0	47	100

LAMPIRAN 11

**SEBARAN PENGALAMAN SAMPEL TERHADAP PENYAJIAN
MAKANAN DI RSUD WANGAYA DENPASAR**

NO	PERNYATAAN	SANGAT BAIK		BAIK		CUKUP BAIK		KURANG BAIK		TIDAK BAIK		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Rasa makanan yang disajikan enak	6	12.8	31	66.0	10	21.3	0	0	0	0	47	100
2	Jenis bahan makanan yang digunakan bervariasi	5	10.6	33	70.2	9	19.1	0	0	0	0	47	100
3	Warna makanan yang disajikan bervariasi	6	12.8	30	63.8	11	23.4	0	0	0	0	47	100
4	Aroma makanan yang disajikan meningkatkan selera makan	5	10.6	31	66.0	11	23.4	0	0	0	0	47	100
5	Tekstur makanan yang disajikan sesuai dengan jenis bahan	9	19.1	32	68.1	6	12.8	0	0	0	0	47	100
6	Porsi makanan yang disajikan sesuai kebutuhan	5	10.6	34	72.3	8	17.0	0	0	0	0	47	100
7	Alat penyajian yang digunakan sesuai jenis bahan dan pengolahan	5	10.6	38	80.9	4	8.5	0	0	0	0	47	100
8	Alat makan yang digunakan dalam keadaan bersih	10	21.3	37	78.7	0	0	0	0	0	0	47	100
9	Alat makan yang disiapkan lengkap	4	8.5	35	74.5	7	14.9	1	2.1	0	0	47	100
10	Pramusaji berpenampilan bersih, rapi, dan sopan	12	25.5	35	74.5	0	0	0	0	0	0	47	100
11	Ahli gizi berpenampilan bersih, rapi, dan sopan	13	27.7	34	72.3	0	0	0	0	0	0	47	100
12	Pramusaji menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam menyajikan makanan	18	38.3	29	61.7	0	0	0	0	0	0	47	100
13	Ahli gizi menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam memberi pelayanan gizi	18	38.3	29	61.7	0	0	0	0	0	0	47	100
14	Pramusaji mengetuk pintu, mengucapkan salam, dan memastikan identitas pasien sebelum menyajikan makanan	18	38.3	29	61.7	0	0	0	0	0	0	47	100
15	Pramusaji mempersilahkan pasien untuk makan	17	36.2	28	59.6	2	4.3	0	0	0	0	47	100
16	Ahli gizi memperkenalkan diri sebelum memberikan pelayanan gizi	17	36.2	30	63.8	0	0	0	0	0	0	47	100
17	Ahli gizi menyarankan pasien untuk menghabiskan makanan	8	17.0	32	68.1	6	12.8	1	2.1	0	0	47	100
18	Pramusaji mendengarkan keluhan pasien mengenai makanan yang disajikan	9	19.1	28	59.6	10	21.3	0	0	0	0	47	100
19	Ahli gizi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan gizi	8	17.0	34	72.3	5	10.6	0	0	0	0	47	100
20	Pramusaji menyajikan makanan tepat waktu	13	27.7	33	70.2	1	2.1	0	0	0	0	47	100
21	Ahli gizi terampil dalam menjelaskan makanan yang disajikan/ diberikan	7	14.9	32	68.1	8	17.0	0	0	0	0	47	100
22	Ahli gizi menyesuaikan makanan yang disajikan dengan kebiasaan makan pasien	5	10.6	39	83.0	3	6.4	0	0	0	0	47	100
23	Ahli gizi menanyakan kebiasaan makan pasien	5	10.6	33	70.2	9	19.1	0	0	0	0	47	100
24	Ahli gizi menanyakan tanggapan pasien terhadap menu yang disajikan	12	25.5	30	63.8	5	10.6	0	0	0	0	47	100
25	Pramusaji menanyakan mengapa makanan yang disajikan tidak habis (jika tidak habis)	8	17.0	31	66.0	7	14.9	1	2.1	0	0	47	100
TOTAL		243	517	807	1717	122	260	3	6.38	0	0		
RATA-RATA		9.72	20.7	32.3	68.7	4.9	10.4	0.1	0.3	0	0	47	100

LAMPIRAN 12

SEBARAN TINGKAT KEPUASAN SAMPEL TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN DI RSUD WANGAYA DENPASAR

NO	ASPEK PENILAIAN	SKOR HARAPAN	SKOR PENGALAMAN	%TINGKAT KEPUASAN	TINGKAT KEPUASAN
1	Rasa makanan yang disajikan enak	184	184	100.0	PUAS
2	Jenis bahan makanan yang digunakan bervariasi	172	184	107	PUAS
3	Warna makanan yang disajikan bervariasi	177	183	103.4	PUAS
4	Aroma makanan yang disajikan meningkatkan selera makan	177	182	102.8	PUAS
5	Tekstur makanan yang disajikan sesuai dengan jenis bahan	174	191	109.8	PUAS
6	Porsi makanan yang disajikan sesuai kebutuhan	175	185	105.7	PUAS
7	Alat penyajian yang digunakan sesuai jenis bahan dan pengolahan	163	189	116	PUAS
8	Alat makan yang digunakan dalam keadaan bersih	189	198	104.8	PUAS
9	Alat makan yang disiapkan lengkap	173	183	105.8	PUAS
10	Pramusaji berpenampilan bersih, rapi, dan sopan	186	200	107.5	PUAS
11	Ahli gizi berpenampilan bersih, rapi, dan sopan	186	201	108.1	PUAS
12	Pramusaji menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam menyajikan makanan	193	206	106.7	PUAS
13	Ahli gizi menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam memberi pelayanan gizi	193	206	106.7	PUAS
14	Pramusaji mengetuk pintu, mengucapkan salam, dan memastikan identitas pasien sebelum menyajikan makanan	190	206	108.4	PUAS
15	Pramusaji mempersilahkan pasien untuk makan	179	203	113.4	PUAS
16	Ahli gizi memperkenalkan diri sebelum memberikan pelayanan gizi	193	205	106.2	PUAS
17	Ahli gizi menyarankan pasien untuk menghabiskan makanan	171	188	109.9	PUAS
18	Pramusaji mendengarkan keluhan pasien mengenai makanan yang disajikan	188	187	99.5	PUAS
19	Ahli gizi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan gizi	184	191	103.8	PUAS
20	Pramusaji menyajikan makanan tepat waktu	186	200	107.5	PUAS
21	Ahli gizi terampil dalam menjelaskan makanan yang disajikan/ diberikan	181	187	103.3	PUAS
22	Ahli gizi menyesuaikan makanan yang disajikan dengan kebiasaan makan pasien	169	190	112.4	PUAS
23	Ahli gizi menanyakan kebiasaan makan pasien	169	184	108.9	PUAS
24	Ahli gizi menanyakan tanggapan pasien terhadap menu yang disajikan	182	195	107.1	PUAS
25	Pramusaji menanyakan mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan (jika tidak habis)	171	187	109.4	PUAS
TOTAL		4505	4815	2674.1	
RATA-RATA		180.2	192.6	107	PUAS

LAMPIRAN 13

ANALISIS DIAGRAM KARTESIUS TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN DI RSUD WANGAYA DENPASAR

NO	PERNYATAAN	MEAN PENGALAMAN	MEAN HARAPAN	SKALA PRIORITAS
1	Rasa makanan yang disajikan enak	3.91	3.91	prioritas utama
2	Jenis bahan makanan yang digunakan bervariasi	3.91	3.66	prioritas rendah
3	Warna makanan yang disajikan bervariasi	3.89	3.77	prioritas rendah
4	Aroma makanan yang disajikan meningkatkan selera makan	3.87	3.77	prioritas rendah
5	Tekstur makanan yang disajikan sesuai dengan jenis bahan	4.06	3.7	prioritas rendah
6	Porsi makanan yang disajikan sesuai kebutuhan	3.94	3.72	prioritas rendah
7	Alat penyajian yang digunakan sesuai jenis bahan dan pengolahan	4.02	3.47	prioritas rendah
8	Alat makan yang digunakan dalam keadaan bersih	4.21	4.02	pertahankan
9	Alat makan yang disiapkan lengkap	3.89	3.68	berlebihan
10	Pramusaji berpenampilan bersih, rapi, dan sopan	4.26	3.96	pertahankan
11	Ahli gizi berpenampilan bersih, rapi, dan sopan	4.28	3.96	pertahankan
12	Pramusaji menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam menyajikan makanan	4.38	4.11	pertahankan
13	Ahli gizi menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam memberi pelayanan gizi	4.38	4.11	pertahankan
14	Pramusaji mengetuk pintu, mengucapkan salam, dan memastikan identitas pasien sebelum menyajikan makanan	4.38	4.04	pertahankan
15	Pramusaji mempersilahkan pasien untuk makan	4.32	3.81	berlebihan
16	Ahli gizi memperkenalkan diri sebelum memberikan pelayanan gizi	4.36	4.11	pertahankan
17	Ahli gizi menyarankan pasien untuk menghabiskan makanan	4	3.64	prioritas rendah
18	Pramusaji mendengarkan keluhan pasien mengenai makanan yang disajikan	3.98	4	prioritas utama
19	Ahli gizi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan gizi	4.06	3.91	prioritas utama
20	Pramusaji menyajikan makanan tepat waktu	4.26	3.96	pertahankan
21	Ahli gizi terampil dalam menjelaskan makanan yang disajikan/ diberikan	3.98	3.85	prioritas utama
22	Ahli gizi menyesuaikan makanan yang disajikan dengan kebiasaan makan pasien	4.04	3.6	prioritas rendah
23	Ahli gizi menanyakan kebiasaan makan pasien	3.91	3.6	prioritas rendah
24	Ahli gizi menanyakan tanggapan pasien terhadap menu yang disajikan	4.15	3.87	pertahankan
25	Pramusaji menanyakan mengapa makanan yang disajikan tidak habis (jika tidak habis)	3.98	3.64	prioritas rendah
TOTAL		102.42	95.87	
RATA-RATA		4.10	3.83	

**ANALISIS DIAGRAM KARTESIUS TERHADAP KOMPONEN
DALAM PENYAJIAN MAKANAN DI RSUD WANGAYA DENPASAR**

NO	KOMPONEN	MEAN PENGALAMAN	MEAN HARAPAN	SKALA PRIORITAS
1	Tangible (nyata)	4.11	3.83	Pertahankan
2	Assurance (Keyakinan)	4.27	3.90	Pertahankan
3	Responsiveness (Ketanggapan)	4.02	3.96	Prioritas utama
4	Reliability (Keandalan)	4.09	3.80	prioritas rendah
5	Emphaty (Perhatian)	4.01	3.70	prioritas rendah
TOTAL		20.50	19.20	
RATA-RATA		4.10	3.83	

Lampiran 14

Dokumentasi Kegiatan



Untuk pasien kelas I
dan II



Alat makan untuk pasien kelas
III