

ABSTRAK

Mercy Kharistin Zega : Hubungan Kualitas Pelayanan Makanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Sulaiman. Skripsi. Prodi Gizi. Fakultas Teknik. Universitas Negeri Medan. 2024.

Pelayanan makanan di rumah sakit yang berkualitas diperlukan untuk memenuhi kebutuhan gizi pasien rawat inap, jika hal ini terpenuhi maka akan menimbulkan rasa puas akan pelayanan makanan yang diterima (Pratama, 2020). Semakin tinggi kepuasan pasien, semakin baik kualitas pelayanan makanan yang diterima. Pelayanan makanan diukur menggunakan dimensi yaitu *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (Jaminan), *empathy* (empati) (Potter, 2012). Kepuasan pasien dibagi dalam beberapa indikator yaitu kriteria makanan, penyajian makanan dan kinerja petugas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui : 1). karakteristik responden, 2). kualitas pelayanan makanan, 3). kepuasan pasien 4) Hubungan kualitas pelayanan makanan dengan kepuasan pasien. Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Sulaiman. Waktu penelitian dimulai pada Agustus-Oktober 2023. Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien rawat inap dengan kriteria inklusi adalah penderita penyakit diabetes melitus (DM), umur ≥ 15 tahun dan lama dirawat minimal dalam 2 hari dengan sampel sebanyak 59 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data secara deskripsi data, dengan uji *rank spearman*. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan makanan termasuk dalam kategori tidak baik yaitu 52.5% hal ini didukung oleh indikator *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang hasil penelitiannya menunjukkan kualitas pelayanan makanan dalam kategori tidak baik. Selanjutnya, kepuasan pasien termasuk dalam kategori tidak puas yaitu 55,9% hal ini didukung oleh indikator kriteria makanan, penyajian makanan dan kinerja petugas yang banyak mendapat penilaian tidak puas oleh responden. Hasil uji *rank spearman* terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan makanan dengan kepuasan pasien dengan nilai korelasi sebesar 0,420 dan nilai p-value (0,001). Artinya dalam penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan makanan yang tidak baik dapat mengakibatkan kepuasan pasien menurun. Kesimpulannya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Sulaiman.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Makanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Mercy Kharistin Zega : Relationship between Food Service Quality and Patients Satisfaction in Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Sulaiman. Undergraduate Thesis. Nutrition Study Program. Faculty of Engineering. Medan State University. 2024.

Quality hospital food service is needed to meet the nutritional needs of inpatients, if this is fulfilled it will create a feeling of satisfaction with the food service served (Pratama, 2020). The higher the patient satisfaction, the better the quality of food service they receive. Food service is measured using dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy (Potter, 2012). Patient satisfaction is divided into several indicators, namely food criteria, food serving and staff performance. The purpose of this research is to find out: 1). respondent characteristics, 2). food service quality, 3). patient satisfaction, 4) the relationship between the quality of food service and patient satisfaction. The location of this research was conducted in Rumah Sakit Umum Sultan Sulaiman. The research period starts in August-October 2023. The population in this study were inpatients with the inclusion criteria being people with diabetes mellitus (DM), aged ≥ 15 years and a minimum treatment period of 2 days with a sample of 59 respondents. Data analysis techniques using data description, using the Spearman rank test. Based on the results of this research, it shows that the quality of food service is included in the not good category, namely 52.5%. This is supported by tangible, responsiveness and assurance indicators, the results of which show that the quality of food service is in the bad category. Furthermore, patient satisfaction is included in the dissatisfied category, namely 55.9%, this is supported by indicators of food presentation and staff performance, which were rated as dissatisfied by many respondents. The results of the Spearman rank test showed a positive and significant relationship between food service quality and patient satisfaction with a correlation value of 0.420 and a p-value (0.001). This means that in research it can be seen that poor quality food service can result in decreased patient satisfaction. The conclusion is that there is a relationship between the quality of food service and the satisfaction of inpatients at Rumah Sakit Umum Sultan Sulaiman.

Keyword: Food Service Quality, Patient Satisfaction