

## ABSTRAK

NINDY SHALSHABILLA PUTRI. Gambaran Kepuasan Pasien terkait Pelayanan Gizi di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2023. Dibimbing oleh YESSI MARLINA, S.Gz, MPH dan Dr. Aslis Wirda Hayati, SP, M.Si.

Penyelenggaraan makanan di rumah sakit seringkali menjadi sorotan banyak pihak, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Tuntutan pasien terhadap pelayanan yang berkualitas juga menyangkut kepuasan pasien terhadap keseluruhan proses pelayanan termasuk pelayanan gizi pasien di rumah sakit. Semakin baik kualitas pelayanan gizi rumah sakit semakin tinggi tingkat kesembuhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan pelayanan gizi di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan desain *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap sebanyak 110 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Hasil penelitian menyatakan bahwa tingkat kepuasan aspek makanan sebesar 69,38% atau puas, tingkat kepuasan aspek pramusaji sebesar 70,17% atau puas, dan tingkat kepuasan aspek asuhan gizi sebesar 60,58% atau puas. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terkait pelayanan gizi sebesar 69,71% atau puas. Meskipun demikian, beberapa indikator cita rasa pada aspek makanan perlu peninjauan kembali untuk dapat disesuaikan dengan kondisi pasien yang dalam keadaan sakit.

**Kata Kunci** : harapan, kenyataan, kepuasan pasien, pelayanan gizi rawat inap

## ABSTRACT

NINDY SHALSHABILLA PUTRI. Overview of Patient Satisfaction related to Nutrition Services at Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Hospital in 2023. Mentored by YESSI MARLINA, S.Gz, MPH and Dr. Aslis Wirda Hayati, SP, M.Si.

The organization of food in hospitals is often in the spotlight, especially with regard to patient satisfaction. Patient demands for quality services also involve patient satisfaction with the entire service process including patient nutrition services in the hospital. The better the quality of hospital nutrition services, the higher the patient's recovery rate. This study aims to determine the description of patient satisfaction based on nutrition services at Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Hospital. This type of research is descriptive with a cross sectional design. The sample in this study were patients who underwent hospitalization as many as 110 people with the sampling technique, namely purposive sampling. The results stated that the level of satisfaction with the food aspect was 69,38% or satisfied, the level of satisfaction with the waiter aspect was 70,17% or satisfied, and the level of satisfaction with the nutritional care aspect was 69.58% or satisfied. Overall the level of patient satisfaction related to nutrition services is 69,71% or satisfied. However, some taste indicators in the food aspect need to be reviewed to be adjusted to the condition of patients.

**Kata Kunci** : **expectation, performance, patient satisfaction, nutrition service, hospitalization**