

ABSTRAK

CHINTYA WIHELZA SALSABILLAH. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Makanan di RSUD Teluk Kuantan. Dibimbing oleh Roziana, SST, M.Gizi dan Dewi Rahayu, SP, M.Si.

Pelayanan makanan merupakan bagian penting dari pelayanan gizi rumah sakit yang berperan dalam mendukung proses penyembuhan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dipengaruhi oleh kualitas makanan dan kualitas pelayanan makanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas makanan dan kualitas pelayanan makanan di RSUD Teluk Kuantan. Jenis penelitian adalah deskriptif dengan desain cross-sectional. Sampel berjumlah 86 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis secara univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek kualitas makanan, seluruh responden memberikan penilaian puas hingga sangat puas pada indikator rasa, suhu, dan penampilan makanan. Aspek tekstur dan variasi makanan masing-masing terdapat 1 responden (1,2%) yang tidak puas, sedangkan aroma makanan menjadi indikator dengan ketidakpuasan tertinggi yaitu 7 responden (8,1%). Secara keseluruhan, sebanyak 67 responden (77,9%) berada pada kategori sangat puas terhadap kualitas makanan. Pada aspek kualitas pelayanan, ketepatan waktu penyajian memperoleh proporsi sangat puas tertinggi yaitu 53 responden (61,6%), sedangkan sikap petugas memperoleh proporsi sangat puas terendah yaitu 23 responden (26,7%). Secara keseluruhan, sebanyak 68 responden (79,1%) berada pada kategori sangat puas terhadap kualitas pelayanan. Tidak ditemukan satu pun responden yang menyatakan tidak puas pada seluruh indikator kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Makanan, Rumah Sakit

ABSTRACT

CHINTYA WIHELZA SALSABILLAH. Description of Patient Satisfaction Levels Regarding Food Quality and Food Service Quality at Teluk Kuantan Regional General Hospital. Supervised by Roziana, SST, M.Gizi and Dewi Rahayu, SP, M.Si.

Food service is an essential component of hospital nutritional care that plays a significant role in supporting patients' recovery. Patient satisfaction with food service is determined by food quality and the quality of service provided. This study aimed to describe patient satisfaction levels regarding food quality and food service quality at Teluk Kuantan Regional General Hospital. This study employed a descriptive design with a cross-sectional approach. A total of 86 respondents were selected through purposive sampling. Data were collected via structured questionnaire interviews and analyzed using univariate analysis. The results indicated that regarding food quality, all respondents rated taste, temperature, and food presentation as satisfactory or highly satisfactory. Food texture and variety each had 1 respondent (1.2%) expressing dissatisfaction, while food aroma had the highest dissatisfaction rate with 7 respondents (8.1%). Overall, 67 respondents (77.9%) were categorized as very satisfied with food quality. Regarding service quality, meal serving punctuality received the highest proportion of very satisfied responses with 53 respondents (61.6%), whereas staff attitude received the lowest proportion of very satisfied responses with 23 respondents (26.7%). Overall, 68 respondents (79.1%) were categorized as very satisfied with food service quality. No respondents reported dissatisfaction with any of the food service quality indicators.

Keywords : Patient Satisfaction, Food Quality, Food Service Quality, Hospital