

ABSTRAK

Intan Kusuma Wardani

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN MAKANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD HAJI PROVINSI JAWA TIMUR
xvii + 121 Halaman + 7 Tabel + 14 Lampiran

Latar Belakang: Kualitas penyelenggaraan makanan menjadi salah satu indikator penentu keberhasilan pelayanan nutrisi di rumah sakit, yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pasien yang menjalani rawat inap. Oleh karena itu, pelaksanaan evaluasi terhadap kualitas pelayanan makanan memegang peranan esensial dalam upaya mengoptimalkan peningkatan mutu pelayanan gizi secara berkelanjutan. **Tujuan:** Melakukan analisis terkait korelasi antara mutu penyediaan makanan dan tingkat kepuasan pasien yang sedang menjalani rawat inap di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur. **Metode:** Penelitian ini menerapkan rancangan observasional analitik dengan pendekatan cross-sectional melibatkan 40 pasien rawat inap yang dipilih melalui teknik simple random sampling. Penilaian kualitas pelayanan makanan didasarkan pada tujuh indikator, yaitu ketepatan waktu distribusi, tingkat kebersihan alat saji, keberadaan label informasi makanan, cita rasa, variasi menu, penampilan hidangan, serta sikap petugas pramusaji. Proses pengumpulan informasi memanfaatkan instrumen berupa lembar kuesioner, yang kemudian diolah melalui uji statistik korelasi Spearman Rank. **Hasil:** Sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan makanan dalam kategori baik. Seluruh responden (100%) berada pada kategori sangat puas. Hasil uji Spearman Rank menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan makanan dan tingkat kepuasan pasien ($p=0,032$) dengan koefisien korelasi sebesar 0,340 yang menunjukkan hubungan positif dengan kekuatan lemah. **Kesimpulan:** Terdapat korelasi yang bermakna antara mutu penyediaan makanan dan tingkat kepuasan pasien yang dirawat inap. Semakin baik kualitas pelayanan makanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci : kualitas pelayanan makanan, kepuasan pasien, pasien rawat inap

Daftar Bacaan : 9 Buku + 28 Jurnal + 25 Artikel (2005–2025)

ABSTRACT

Intan Kusuma Wardani

THE RELATIONSHIP BETWEEN FOOD SERVICE QUALITY AND
INPATIENT SATISFACTION AT RSUD HAJI PROVINSI JAWA TIMUR
xvii + 121 Pages + 7 Tables + 14 Appendices

Background: Food service quality serves as one of the key indicators determining the success of hospital nutrition services, which directly influences the satisfaction levels of inpatient care patients. Therefore, evaluating food service quality plays an essential role in efforts to continuously optimize the enhancement of nutritional care quality. Objective: To analyze the correlation between food provision quality and the satisfaction levels of inpatients at RSUD Haji, East Java Province. Methods: This study employed an analytic observational design with a cross-sectional approach, involving 40 inpatient respondents selected through a simple random sampling technique. Food service quality assessment was based on seven indicators: punctuality of distribution, cleanliness of serving utensils, presence of food information labels, taste, menu variation, food appearance, and the attitude of the food service staff. Data collection utilized a questionnaire instrument, which was subsequently analyzed using the Spearman Rank correlation statistical test. Results: The majority of respondents rated the food service quality as good. All respondents (100%) fell into the very satisfied category. The Spearman Rank test results indicated a significant relationship between food service quality and patient satisfaction levels ($p=0.032$), with a correlation coefficient of 0.340, indicating a positive correlation with weak strength. Conclusion: There is a significant correlation between food provision quality and the satisfaction levels of inpatients. The better the quality of the food service provided, the higher the level of patient satisfaction.

Keywords : food service quality, patient satisfaction, hospitalized patients

References : 9 Books + 28 Journals + 25 Articles (2005–2025)