

SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN GIZI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RSUD SITI FATIMAH AZ-ZAHRA PROVINSI SUMATERA SELATAN



OLEH :

**NAMA : WARNA CAHYATI
NIM : 10021382025083**

**PROGRAM STUDI GIZI (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN GIZI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RSUD SITI FATIMAH AZ-ZAHRA PROVINSI SUMATERA SELATAN

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)
Sarjana Gizi pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH :

NAMA : WARNA CAHYATI
NIM : 10021382025083

**PROGRAM STUDI GIZI (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

PROGRAM STUDI GIZI

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Skripsi, September 2024

Warna Cahyati; Dibimbing oleh Indah Purnama Sari, S.K.M., M.K.M

Hubungan Kualitas Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan

xiv + 85 halaman, 17 tabel, 3 bagan, 12 lampiran

ABSTRAK

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang menawarkan layanan medis secara menyeluruh, seperti rawat inap, rawat jalan, dan penanganan darurat. Rumah sakit umum memberikan perawatan untuk berbagai jenis penyakit, dan fasilitas ini bertugas memenuhi kebutuhan pasien dan membantu mereka mengatasi masalah kesehatan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan metode desain *cross-sectional* dengan sampel pasien rawat inap kelas III. Penelitian dilakukan pada 66 pasien rawat inap kelas III yang dilakukan secara *purposive sampling*. Analisis yang dilakukan adalah analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi-square*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 47 responden (71,2%) puas dengan pelayanan gizi yang diberikan dan sebanyak 41 responden (62,1%) mendapat kualitas pelayanan gizi yang baik. Pada penelitian ini didapatkan dengan nilai $p=0,016$ yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini diharapkan bisa mempertahankan kualitas pelayanan gizi dan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan gizi dari dimensi daya tanggap seperti tanggap dalam menanggapi keluhan pasien serta mampu memberikan solusi terhadap keluhan pasien sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit

Kata kunci: Kepuasan pasien, Kualitas pelayanan gizi, Rawat inap

Kepustakaan: 85 (2004-2023)

NUTRITION SCIENCE
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
SRIWIJAYA UNIVERSITY

Thesis, September 2024

Warna Cahyati; Mentored by Indah Purnama Sari, S.K.M., M.K.M

The Relationship Between The Quality Of Nutrition Services And The Level Of Satisfaction Of Class III Inpatients At The Siti Fatimah Az-Zahra Regional General Hospital, South Sumatra Province.

xiv + 85 pages, 17 tables, 3 charts, 12 attachments

ABSTRACT

Home a hospital is a healthcare facility that offers comprehensive medical services services, such as inpatient care, outpatient care, and emergency care. Hospitals public hospitals provide treatment for different types of illnesses, and these facilities are tasked with meeting the needs of patients and helping them overcome their problems. Are tasked with meeting the needs of patients and helping them overcome their health problems.their health problems. This study aims to determine the relationship between the quality of nutrition services with the level of satisfaction of inpatients at Siti Fatimah Az-Zahra Hospital, South Sumatra Province. This study used a cross-sectional design method with a sample of class III inpatients. The study was conducted on 66 class III inpatients who were carried out by purposive sampling. The analysis performed was univariate and bivariate analysis with chi square test. Based on the results showed that as many as 47 respondents (71.2%) were satisfied with the nutrition services provided and as many as 41 respondents (62.1%) received good quality nutrition services. In this study, it was obtained with a value of $p = 0.016$, which means that there is a significant relationship between the quality of nutrition services and the level of patient satisfaction. This study is expected to maintain the quality of nutrition services and even improve the quality of nutrition services from the dimensions of responsiveness such as responsiveness in responding to patient complaints and being able to provide solutions to patient complaints so that patients feel satisfied with the health services provided by the hospital.

Keywords : *Patient satisfaction, Quality of nutrition services, Inpatient*

Literature : *85 (2004-2023)*

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi dibuat dengan sejujur-jujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas plagiarisme. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus atau gagal.

Indralaya, 18 September 2024
Yang bersangkutan,



Warna Cahyati
NIM. 10021382025083

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN GIZI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RSUD SITI FATIMAH AZ-ZAHRA PROVINSI SUMATERA SELATAN

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Gizi

Oleh :

Warna Cahyati

NIM.10021382025083

Indralaya, 19 September 2024

Mengetahui

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Universitas Sriwijaya



Dr. Mishaniarti, S.K.M., M.K.M

NIP.197606092002122001

Pembimbing



Indah Purnama Sari, S.K.M., M.K.M

NIP. 198604252014042001


HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Tulis ilmiah berupa skripsi ini dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan” telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 18 September 2024.


Indralaya, 18 September 2024


Tim Penguji Skripsi

Ketua :

1. Fatmalina febry, S.K.M., M.SI ()
NIP. 197802082002122003

Anggota :

2. Ns. Erike Septa Prautami, S.Kep. M.Kes ()
NIP. 198912152023212046

3. Indah Purnama Sari, S.K.M.,M.K.M ()
NIP. 198604252014042001

Mengetahui

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Universitas Sriwijaya



Indah Purnama Sari, S.K.M.,M.K.M
NIP. 197606092002122001

Ketua Jurusan Gizi



Indah Purnama Sari, S.K.M.,M.K.M
NIP. 198604252014042001

DAFTAR RIWAYAT

Data Pribadi

Nama : Warna Cahyati
NIM : 10021382025083
Angkatan : 2020
Peminatan : Gizi
TTL : Wayheling, 17 Januari 2002
Alamat : Jalan baturaja-lintas muara dua desa Wayheling
RT:000, RW:001, Kecamatan lengkiti, Kabupaten
Ogan Komering Ulu, Sumatera Selatan

Riwayat Pendidikan

2008 - 2014 : SD Negeri 83 OKU
2014 - 2017 : SMP Negeri 8 OKU
2017 - 2020 : MAN 1 OKU
2020 - Sekarang : S1 Ilmu Gizi, Fakultas Kesehatan
Masyarakat, Universitas Sriwijaya

Riwayat Organisasi

2021 - 2022 : Anggota LDK ADZ-ZIKRA FKM UNSRI
2021 - 2022 : Anggota Hikagi FKM

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan karunia-nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul hubungan kualitas pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan. Pada kesempatan ini saya mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberi nikmat sehat dan kemudahan dalam setiap proses pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Dr.Misnaniarti, S.K.M.,M.K.M selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Indah Purnama sari, S.K.M.,M.K.M selaku Kepala Jurusan Gizi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan motivasi hingga proses penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Ibu Desri Maulina Sari, S.GZ., M.Epid selaku dosen pembimbing akademik atas bimbingan dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
5. Ibu Fatmalina Febry, S.K.M.,M.Si selaku dosen penguji pertama atas waktunya untuk memberikan bimbingan, kritik, saran perbaikan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Ns. Erike Septa Prautami S.Kep., M.Kes selaku dosen penguji kedua atas waktunya untuk memberikan bimbingan, kritik, saran perbaikan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua dan saudara saya suci cahyati dan zahra asyifa yang saya sangat sayangi, yang selalu mendoakan saya, memberikan dukungan dari semua segi baik materi, waktu dan kasih sayang.
8. Sepupu saya rela hayati dan reva nurania beserta keluarga besar abdullah dan jamaludin yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama perkuliahan.
9. Teman seperjuangan dari awal masuk kuliah Nadia Sara Anggaraini, Dita

Melsandi, Fatimah Azzahra dan Annisa Azzahra, Nafa Meidya Prawari, sulistia veriska, yang selalu menemani, memberikan saya semangat dan memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi saya hingga selesai

10. Teman seperjuangan saya sejak sekolah Maghfera Damayanti dan Yenni Aryani yang telah mendukung dan memberi semangat selama proses perkuliahan.
11. Temen-teman saya gizi angkatan 2020 yang sudah bersama-sama dalam menempuh ilmu dilantai 3 gedung perkuliahan Fakultas Kesehatan Masyarakat.
12. Serta teman dan rekan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Indralaya, 19 September 2024

Penulis

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Sriwijaya , saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Warna Cahyati
Nim 10021382025083
Program Studi : Gizi
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Dengan ini menyatakan menyetujui untuk memberikan Kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusif Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Hubungan Kualitas Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif Ini Universitas Sriwijaya berhak meyimpan , mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base) merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Di Indralaya
Pada tanggal :
Yang menyatakan :

(Warna Cahyati)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
DAFTAR RIWAYAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat	6
1.4.2 Bagi RSUD Siti Fatimah Az-Zahra	6
1.4.3 Bagi Instalasi Gizi RSUD Siti Fatimah Az-Zahra	6
1.4.4 Bagi Peneliti	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.1 Lokasi	6
1.5.2 Waktu	6
1.5.3 Materi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kualitas Pelayanan Gizi	8
2.1.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Gizi	9
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan Gizi	10
2.2. Kepuasan Pasien	12
2.2.1 Pengertian kepuasan	12
2.2.2 Kepuasan Pasien	14
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	15
2.2.4 Metode Alat Ukur Tingkat Kepuasan Pasien	16

2.2.5 Indikator Kepuasan Pasien.....	18
2.3 Penelitian Terkait	20
2.4 Kerangka Teori.....	26
2.5 Kerangka Konsep	27
2.6 Definisi Operasional.....	28
2.7 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian.....	32
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.2.1 Populasi Penelitian	32
3.2.2 Sampel Penelitian	32
3.2.3 Besar Sampel.....	33
3.2.4 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.3 Jenis Data, Cara dan Alat Pengumpulan Data	34
3.3.1 Jenis Data.....	34
3.3.2 Cara dan Alat Pengumpulan Data.....	35
3.4 Pengolahan Data.....	35
3.5 Validitas dan Reliabilitas Data.....	36
3.5.1 Validitas Data.....	36
3.5.2 Reliabilitas Data.....	38
3.6 Analisis dan Penyajian Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN	42
4.1 Gambaran umum lokasi penelitian.....	42
4.1.1 Gambaran Umum Institusi (Rumah Sakit)	42
4.1.2 Gambaran Umum Instalasi Gizi	43
4.3 Hasil Penelitian	44
4.3.1 Analisis Univariat.....	44
4.3.2 Uji Normalitas	46
4.3.3 Distribusi Hasil Kualitas Pelayanan Gizi	47
4.3.4 Distribusi Hasil Kepuasan Pasien.....	47
4.3.5 Analisis Bivariat.....	47
BAB V PEMBAHASAN.....	55
5.1 Keterbatasan Penelitian.....	49
5.2 Pembahasan	49
5.2.1 Gambaran Karakteristik Responden.....	49
5.2.2 Gambaran Kualitas Pelayanan Gizi.....	50
5.2.3 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien.....	51
5.2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	53

BAB VI KESIMPULAN	57
6.1 Kesimpulan.....	57
6.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	26
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	27
Gambar 4. 1 RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Sumatera Selatan.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jumlah Sampel Minimal.....	34
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Gizi.....	37
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien	37
Tabel 3. 4 Uji Realibilitas Kuesioner Penelitian	39
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4. 5 Uji Normalitas	46
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Gizi	46
Tabel 4. 7 Hasil Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4. 8 Hasil distribusi Frekuensi kepuasan pasien.....	47
Tabel 4. 9 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Gizi dengan Kepuasan Pasien.	47

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang menawarkan layanan medis secara menyeluruh, seperti rawat inap, rawat jalan, dan penanganan darurat. Rumah sakit umum memberikan perawatan untuk berbagai jenis penyakit, dan fasilitas ini bertugas memenuhi kebutuhan pasien dan membantu mereka mengatasi masalah kesehatan mereka. Pasien seringkali percaya bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan layanan medis yang diperlukan untuk pemulihan dan penyembuhan dari penyakit yang menyakitkan. Mereka mengharapkan layanan kesehatan yang responsif, cepat, dan nyaman untuk menangani keluhan mereka (Listiyono, 2015).

Fasilitas kesehatan merupakan fasilitas yang digunakan untuk menyediakan layanan kesehatan individu dalam bentuk preventif, kuratif, rehabilitatif, dan promotif (Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan). Rumah sakit sering menyediakan kamar rawat inap untuk beberapa pasien secara bersamaan, tetapi ada juga rumah sakit yang menawarkan kamar rawat inap individu khusus *very important person* (VIP) yang lebih nyaman dan lengkap, serta tempat tidak dapat disangkal bahwa biaya yang lebih tinggi terkait dengan perawatan mewah yang ditawarkan oleh rumah sakit berbintang. Sedangkan untuk kamar rawat inap kelas 3 biasanya memiliki tempat tidur dari 4 hingga 6 orang serta terdapat perbedaan dari segi pelayanan makanan seperti pada pasien *very important person* (VIP) pelayanan makanan menggunakan makanan yang berbeda dari pasien kelas 3 dan juga terdapat perbedaan dalam alat penyajian makanan seperti pasien *very important person* (VIP) menggunakan piring set dan untuk pasien kelas 3 menggunakan ompreng (Ahmada *et al.*, 2022).

Kualitas pelayanan gizi memiliki dampak signifikan terhadap hasil klinis pasien, terutama di dalam rumah sakit kelas 3 yang seringkali menangani berbagai kasus dengan tingkat keparahan yang bervariasi. Penelitian ini penting untuk melihat bahwa pasien menerima pelayanan gizi yang memadai untuk mendukung proses penyembuhan mereka (Stanga, 2015).

Untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, kepuasan pasien harus diukur secara rutin, konsisten, akurat, dan rutin (Sondari, 2017). Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sangat penting untuk membangun sistem penyediaan pelayanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan, mengurangi waktu dan biaya, dan memaksimalkan dampak pada populasi sasaran. Memahami dan memenuhi kebutuhan pasien adalah kunci kepuasan pasien (Astuti, 2017). Keberhasilan penyelenggara makanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien. Persepsi pasien terhadap barang dan layanan rumah sakit dapat menentukan kepuasan pasien dalam penyelenggaraan makanan. Dengan melihat sisa makanan yang ada di piring pasien, pengelolaan makan di rumah sakit dapat diukur. Penyediaan makanan di rumah sakit adalah tujuan dari pengorganisasian makanan yang kaya nutrisi yang dapat mempercepat penyembuhan pasien dan untuk memberikan gambaran makanan yang sesuai dengan kondisi pasien (Rochmawati, 2022).

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki sejumlah kewajiban sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang kewajiban rumah sakit dan pasien. Penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memprioritaskan kebutuhan pasien sesuai dengan standar layanan rumah sakit yang ditetapkan, memastikan bahwa mereka mendapatkan perawatan yang aman, berkualitas tinggi, dan bebas dari prasangka. Komponen utama tata kelola klinis yang efektif adalah penetapan standar layanan rumah sakit, yang harus dipatuhi oleh rumah sakit untuk memberikan perawatan berkualitas tinggi kepada pasien (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Melaksanakan pelayanan kesehatan rumah sakit termasuk nutrisi, tenaga gizi juga digunakan untuk menilai status gizi pasien dan memberikan pelayanan diet ini terutama membantu mencegah, mengobati, atau mencegah munculnya penyakit dan kondisi kesehatan. Karena ini adalah area yang terintegrasi dengan fasilitas lain di ruang rawat inap, makanan harus disesuaikan dengan kondisi pasien dan kondisi mereka (Permatasari, 2021). Layanan gizi di rumah sakit membantu dan disesuaikan dengan keadaan klinis pasien, status nutrisi, dan metabolisme tubuhnya. Cara penyembuhan penyakit

berdampak pada status gizi pasien, sementara perkembangan penyakit juga memengaruhi kondisi gizi pasien. (Pelayanan Gizi Rumah Sakit, 2013).

Menurut hasil penelitian yang dilaksanakan Rury (2019), terdapat bahwa dari 48 sampel yang telah didapatkan sebanyak (53,3%) penilaian pelayanan gizi masih kurang baik. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa 15,9% dari data mengindikasikan adanya hubungan antara pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Very Important Person (VIP) di RS Dr. Reksodiwiryo. Padang dimana nilai $p = (0,012)$. Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh Sholehah (2020), terdapat bahwa sebanyak 44 sampel yang telah didapatkan sebanyak (45,5%) menilai pelayanan makan kurang baik, Pelayanan makanan baik sebesar (53,5%) menyatakan baik dengan nilai $p = (0,001)$. Komponen yang dinilai kurang baik oleh responden adalah variasi menu dan sikap pramusaji. Di bangsal rawat inap RSUD Dr. R.D. Manado, 55% pasien merasa puas dengan lauk hewani dan 25% merasa puas dengan lauk sayur, menurut penelitian Sumiati (2023). Kepuasan pasien berkorelasi dengan ketepatan waktu pemberian makanan ($p = 0,00$), yang menunjukkan hubungan yang kuat antara keduanya. Karena lebih dari 20% pasien dengan pola makan yang buruk berakhir dengan sisa makanan, maka lauk hewani dan sayur masih dianggap sebagai salah satu dari sekian banyak jenis sisa makanan. Menurut Anggraeni (2017), kepuasan pasien mungkin terpengaruh oleh sajian makanan yang kurang baik.

Agar proses penyembuhan pasien dapat dipercepat, rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan gizi harus memenuhi kriteria pelayanan dasar tertentu. Menteri Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan standar pelayanan minimal rumah sakit di bidang gizi, antara lain pasien harus diberi makan dalam waktu 90 menit, tidak boleh diberi makanan yang tidak dikonsumsi dalam waktu 20 persen, dan tidak boleh ada kesalahan dalam pemberian makanan dalam waktu 100 persen. Untuk menilai dan meningkatkan pelayanannya, rumah sakit diwajibkan melakukan survei kepuasan pasien setiap tiga bulan. Salah satu survei tersebut adalah survei instalasi gizi (Kementerian Kesehatan, 2008). Menurut Kotler (2008), ada beberapa indikator mutu pelayanan gizi yang dapat digunakan untuk mengukur

tingkat pelayanan yang diberikan kepada pasien, yaitu penampilan fisik, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati.

Kepuasan pasien merupakan ukuran seberapa baik pelayanan kesehatan berjalan. Setelah menggunakan suatu produk, konsumen dianggap puas jika merasa produk tersebut memenuhi atau melampaui harapannya. Kualitas makanan dapat dipengaruhi oleh sejumlah hal, termasuk rasa, warna, penyajian, bau, komponen, polutan, kandungan nutrisi, dan kesegarannya (Busra, dkk. 2017). Rasa dan tampilan merupakan faktor utama yang dipertimbangkan orang saat membentuk opini tentang suatu hidangan. Menurut penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit King Abdul Aziz, rasa dan tampilan makanan merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kenikmatan yang dirasakan pasien saat menyantapnya (Bin-Ashwan, 2016). Jika tampilan, aroma, tampilan, dan rasa makanan menarik, makanan tersebut dianggap berkualitas tinggi dan pelanggan merasa puas (Amalia, 2020).

RSUD Siti Fatimah Az-Zahra merupakan rumah sakit rujukan daerah di Provinsi Sumatera Selatan yang melakukan penyelenggaraan makan menggunakan sistem swakelola pada instalasi gizi mulai tahun 2023. Dari hasil observasi tingkat kepuasan pasien yang dilakukan pada magang industri jasa pangan di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra dengan melakukan pengisian kuesioner dengan target pasien sebanyak 30 orang di lantai 4, 5 dan 7 guna mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap tampilan warna dan tekstur menu sayur yang disajikan dan sikap pramusaji di Instalasi Gizi RSUD Siti Fatimah Az-Zahra. Dari hasil penelitian terapan Magang Industri Jasa Pangan (MIJP) sebelumnya mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi gizi dari ke-7 indikator pertanyaan mendapatkan hasil yang berbeda-beda. Dari hasil rekapitulasi skor pada penelitian ini didapatkan hasil kepuasan responden terhadap penyelenggaraan makan pasien rawat inap di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra bahwa responden puas dengan pelayanan dan penyelenggaraan makanan dengan persentase kepuasan sebesar 72% dan termasuk kedalam kategori puas. Sedangkan dalam penelitian Sehingga dalam penelitian sebelumnya, penelitian terkait tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gizi RSUD Siti Fatimah Az-Zahra ini belum pernah dilakukan. Padahal survey kepuasan

pasien sangat penting untuk dilakukan agar kinerja dari sebuah pelayanan sudah dikatakan optimal atau belum. Hal ini perlu dikaji jika berlangsung secara terus menerus dapat berdampak pada kepuasan pasien serta penilaian mengenai kualitas pelayanan dirumah sakit tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat topik ini agar rumah sakit dapat dievaluasi kualitas layanan gizi yang mereka berikan terkait kepuasan pasien terhadap penyajian makanan tertentu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan semuanya menunjukkan bahwa masih banyak pasien yang menilai ataupun mendapatkan pelayanan gizi yang kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan.

1.3 Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan melihat kepuasan pasien rawat inap terhadap layanan gizi yang diberikan di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra, Provinsi Sumatera Selatan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan responden
2. Mengetahui secara rinci tentang kualitas pelayanan gizi di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra, Provinsi Sumatera Selatan.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra, Provinsi Sumatera Selatan.
4. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan gizi dengan kepuasan pasien di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan tambahan literatur terkait dengan kualitas pelayanan gizi dan kepuasan pasien serta dapat dijadikan sumber pustaka dan referensi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Bagi RSUD Siti Fatimah Az-Zahra

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi rumah sakit dan terutama sebagai masukan dan bahan pertimbangan terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan.

1.4.3 Bagi Instalasi Gizi RSUD Siti Fatimah Az-Zahra

Hasil dari penelitian ini bisa memberikan informasi bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dan bagi ahli gizi sebagai bahan untuk informasi dan pertimbangan dalam menjaga kualitas pelayanan gizi di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan.

1.4.4 Bagi Peneliti

Sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya dan menambah wawasan melalui praktik lapangan dengan membandingkan teori yang didapat selama perkuliahan serta meningkatkan kemampuan peneliti dalam menganalisis masalah yang ada.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra, tepatnya beralamat di jalan Kol. H. Burlian, Suka Bangun, Kec. Sukarami, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

1.5.2 Waktu

Penelitian ini di selenggarakan pada tanggal 4 Juli-10 Juli 2024

1.5.3 Materi

Pengalaman pasien dengan layanan gizi rumah sakit di Siti Fatimah Az-Zahra di Provinsi Sumatera Selatan menjadi subjek penelitian ini.

menggapi keluhan pasien serta mampu memberikan solusi terhadap keluhan pasien sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmada, G.G. *et al.* (2022) 'Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan', *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 13(1), pp. 1–11.
- Andayani, M. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat', *Motivasi*, 6(1), pp. 2716–4039. Available at: <http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi>.
- Anfal, A. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018', *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), pp. 1–19. Available at: <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>.
- Ali, M.M. *et al.* (2022) 'Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian', *Education Journal.2022.*, 2(2).
- Alim, A., Tangdilambi, N. and Badwi, A. (2019) '(Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar)', *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), p.165. Available at: <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>.
- Aliyah, F. and Khasanah, T.A. (2023) 'Hubungan Pelayanan Gizi, Kualitas Makanan, dan Konseling Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Balaraja', *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 13(2), p. 57. Available at: <https://doi.org/10.33657/jurkessia.v13i2.779>.
- Along, A., Sanggau, K. and Barat, K. (2020) 'Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak', 6(1), pp. 94–99.
- Amalia, S.I. (2020) 'Hubungan Karakteristik Santri, Mutu Makanan, dan Daya Terima Konsumsi Santri Di SMA Al Izzah International Islamic Boarding School Kota Batu The Correlation between Characteristics of Students, Food Quality and Food Acceptability among Santri at the Al', pp. 13–22. Available at: <https://doi.org/10.20473/amnt>.
- Amanda L, Yanuar F and Devianto D (2019) 'Uji Validitas Dan Reliabilitas TingkatPartisipasi Politik Masyarakat Kota Padang', *Jurnal Matematika UNAND*, VIII(1), pp. 179–188.
- Anfal, A. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018', *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), pp. 1–19. Available at: <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>.
- Angga Adi Saputra (2018) 'Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien', 3(38), pp. 72–89.
- Anggraeni D, Ronitawati P, H.L. (2017) 'Hubungan cita rasa dan sisa makanan lunak pasien kelas III di RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang.

- Nutrire Diaita.’, *nutrire*, 1(9), pp. 13–20.
- Anjaryani WD. (no date) ‘Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Tesis. Semarang: Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro.’
- Apriani, R. and Nurcahyo, G.W. (2021) ‘Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)’, *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, 3, pp. 150–155. Available at: <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i3.59>.
- Astuti, D. (2017) ‘Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas’, *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), pp. 51–57.
- Fandy Tjiptono, Ph. D, G. (2016) ‘Service Quality and Satisfaction.’
- Fandy Tjiptono, ph. . (2012) ‘Pemasaran JasaPrinsip, Penerapan, Penelitian, Edisi Pertama, CV. ANDI OFFSET, Yogyakarta.’
- Hafizurrachman (2014) ‘Manajemen Jasa. Penerbit Andi. Yogyakarta’.
- Harfika, J. and Abdullah, N. (2017) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya’, *Jurnal Balance*, 44(1), pp. 44–56
- Hamid, R., Radji, D.L. and Ismail, Y.L. (2020) ‘Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan’, 13, pp. 27–38.
- Hastono, S.P. (2017) ‘Analisis Data Pada Bidang Kesehatan.’
- Hurlock, B.E. (2017) ‘Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan, Edisi 5. Jakarta: Erlangga’.
- Hutasoit, C.S. (2011). *Pelayanan Publik Teori & Aplikasi*. Jakarta: MAGNA Script Publishing.
- In Rachmawati, W.A. (2014) ‘Mutu Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien’, Pp. 193– 201.
- Indrawati, A.D. (2013) ‘Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta’, *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, pp. 135–142.
- Irawati I, Prawiningdyah Y, B.R. (2010) ‘Analisis sisa makanan dan biaya sisa

- makanan pasien skizofrenia rawat inap di Rumah Sakit Jiwa Madani Palu’, *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*, 3, pp. 123–30.
- Kemenkes RI (2013) *Laporan PKL Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit di RSUDAM Propinsi Lampung. Bandar Lampung.*
- Kemenkes RI (2008) Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Kotler, Philip; Keller, Kevin, L. (2009) ‘Manajemen Pemasaran’, *Manajemen Pemasaran*[Preprint].
- Kotler, Philip, K.L.K. (2009) ‘Manajemen Pemasaran’.
- Kotler, P. dan K. (2008) ‘Menejemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas. Penerbit Erlangga. Jakarta’. Kotler, P.K.L.K. (2009) ‘Manajemen Pemasaran’.
- Kuntoro, W. and Istiono, W. (2017) ‘Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta’, *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), p. 140. Available at: <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>.
- Kusumayanti IGA, Hadi H, S. (2004) ‘Faktor-faktor yang mempengaruhi kejadian malnutrisi pasien dewasa di ruang rawat inap rumah sakit.’, *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*, 1, pp. 9– 17.
- Lemeshow, S., Jr David W. Hosmer, Klar Janelle, & Lwanga, S.. (1990) ‘lemeshow Adequacy_of_Sample_Size_in_Health_Studie.’
- Listiyono, R.A. (2015) ‘Studi Deskriptif Tentang Kuaitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B’, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(1), pp. 2–7.
- Lupiyoadi, R. (2013) ‘Manajemen Pemasaran’.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2018) ‘Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. ’.
- Mulyaningsih (2013) ‘Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi’, *Gaster*, 10(2), pp. 22–32.
- Nikmah, M. (2018) ‘Pemeriksaan Mikrobiologi Sampel Makanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya’, *Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 10(3), pp. 283–290. Available at: <https://e-journal.unair.ac.id/JKL/article/download/6720/5776>.
- Nori Indah Peratiwi, Ithing, S.Rahayu, A. (2021) ‘Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi’, 10.

- Notoatmodjo, S. (2014) 'metodologi penelitian kesehatan. jakarta : rineka cipta'.
Notoatmodjo, S. (2015) 'metodologi penelitian kesehatan'.
- Nur'aeni,R.,Asyiah,S.,&Jamaluddin(2020)'PengaruhMutuPelayananTerhadap KepuasanPasien Rawat Inap Di Rumah SakitIzzaKarawang".J,6(2).', *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 2, pp. 1097–1112.
- Pangerapan, D.T., Palandeng, O.E.L. and Rattu, A.J.M. (2018) 'Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado', *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, 2(1), pp. 9–18. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkk/article/download/18836/18386/0#:~:text=>
- Menurut WHO (World Health Organization,penyakit (preventif) kepada masyarakat.
- Panjaitan, J. E., Y. (2016) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung', 2, pp. 265–289.
- Payumi and Imanuddin, B. (2021) 'Hubungan Penerapan Sistem Informasi Terhadap Keberhasilan Program Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat Di Wilayah Kerja Puskesmas Sepatan Tahun 2020', *Jurnal Health Sains*, 2(1), pp. 102–111. Available at: <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i1.79>.
- Prananda, Y., Lucitasari, D.R. and Abdul Khannan, M.S. (2019) 'Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan', *Opsi*, 12(1), p. 1. Available at: <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>.
- Prabu Mangkunegara Anwar (2014) 'Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. PT. Remaja Rosda Karya, Bandung'.
- Pratiwi, C., Solin, S. and Zega, M.K. (2022) 'Penilaian Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Makanan Instalasi Gizi RS. USU', *Pontianak Nutrition Journal (PNJ)*, 5(1), pp. 171–176. Available at: <http://ejournal.poltekkes-pontianak.ac.id/index.php/PNJ/index>.
- Priharsari, D. and Indah, R. (2021) 'Coding untuk menganalisis data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan', *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala*, 21(2), pp. 130–135. Available at: <https://doi.org/10.24815/jks.v21i2.20368>.
- Priyatno, D. (2016) 'Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS. Gava Media. Yogyakarta'.
- Puspa, I.M., Subandriani, D.N. and Supadi, J. (2019) 'Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan Dan Sisa Makanan Dengan Kecukupan Gizi Pada Pasien Kelas Iii Di Rumah Sakit', *Jurnal Riset Gizi*, 7(2), pp. 91–96. Available at: <https://doi.org/10.31983/jrg.v7i2.5163>.

- Ramesh, M. (2018) 'Uniqueness of Hospital Food Service', *International Journal of Development Research*, 07, pp. 21724–21732.
- Rahmatillah Razak (2021) *Manajemen Dan Analisis Data*.
- Rajab, M.A., & Andilan, S. (2023) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan'.
- Rizki Hardiyana, Yudi Sukmono and Willy Tambunan (2021) 'Hubungan Pengetahuan, Pelatihan, Penggunaan APD dan Fasilitas Kesehatan dan Keselamatan Kerja Terhadap Kecelakaan Kerja pada Proses Pengelasan di PT. Barokah Galangan Perkasa', *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, 5(1), pp. 9–16.
- Rochmawati, N. W., Kusuma, T. S., & Husna, F. (2022) 'Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Makanan Dan Kecukupan Gizi Pada Pasien NonCommunicable Diseases Di Rumah Sakit Bersertifikasi Halal.', *Nutrition College*, 3, pp. 211–219.
- Rosita, R. (2017) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap', *Indonesian Journal On Medical Science*, 4(1), pp. 2355– 1313.
- Rury Anna Siska, S.I.S.K.A. (2019) 'Hubungan Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Vip Di Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryo Padang. Diss. Stikes Perintis Padang'.
- Sabri L, H.S.. (2014) 'statistik kesehatan'.
- Sangadji, Mamang, E.S. (2013) 'Perilaku Konsumen'.
- Salasim, N.S. (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas PasirPanjang Kota Padang', 1, pp. 44–51.
- Setianingsih, A. and Susanti, A.S. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "S"', *Menara Medika*, 4(1), pp. 22–27.
- Semedi, P. (2013) 'Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan Rumah Sakit dan Asupan Makanan dengan Status Gizi Pasien di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak', *gizi indonesia*, 2, pp. 32–41.
- Sesrianty, V., Rizanda, M., & Fitra, Y. (2019) 'Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan.', *Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 2, pp. 116–126.
- Sholeha, S. *et al.* (2020) 'Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap', *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 19(02), pp. 55–58. Available at: <https://doi.org/10.33221/jikes.v19i02.513>.
- Sintia, I., Pasarella, M., & Nohe, D. (2022) 'Perbandingan Tingkat Konsistensi

- Uji Distribusi Normalitas Dipada Kasus Tingkat Pengangguran Jawa.’, *Prosiding Seminar Nasional Matematika Dan Statistika*, 2.
- Sondari, A dan Raharjo, B.B. (2017) ‘Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)’, 1, pp. 15–21.
- Sugiyono (2013) ‘metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif , dan R&D’.
- Sumiati, S., Manampiring, A.E. and Wungouw, H.I.S. (2023) ‘Analisis Hubungan Indikator Mutu Pelayanan Gizi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado’, *Medical Scope Journal*, 5(2), pp. 182–187. Available at: <https://doi.org/10.35790/msj.v5i2.46149>.
- Tjiptono (2007) ‘Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.’ Tjiptono, F. (2015) ‘Strategi Pemasaran.’
- Tjiptono, F. dan C.G. (2008) ‘Service. Quality. Satisfaction’, *Andi Offset. Yogyakarta* [Preprint].
- Triyanti Permatasari, A.W. (2021) ‘Pelayanan Gizi Rumah Sakit di masa Pandemi Covid-19’, *Jurnal Medika Hutama*, 03(01), pp. 1417– 1425.
- Triyanto, A. (2022) ‘Hubungan Antara Ketepatan Waktu Penyajian Makanan dan Rasa Makanan dengan Sisa Makanan Pasien Umum Rsud RAA Soewondo Kabupaten Pati’, *Jurnal Widya Praja*, 2(1), pp. 26–31.
- Trisnantoro, L. (2006) ‘Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit. Gajah Mada University Press, Jogjakarta’.
- Udariansyah, D. and Syaputra, H. (2019) ‘Implementasi Metode End User Development Pada Aplikasi Rekam Medis Pasien’, *Jurnal Informanika*, 5(2), pp. 10–14.
- Umar, M. (2014) ‘Bagaimana awet muda dan panjang usia. Jakarta: Gema Insani Press.’
- Widjanarko, B. (2019) ‘Konsep Dasar dalam Pengumpulan data Penyajian Data’, *Sats4213/Modul 1*, pp. 1–45.
- Wijaya,H., Irawati,M., Ariawan,W.,& Afif, K. (2021) ‘Hubungan Mutu PelayananKesehatanRumahSakitDenganTingkatKepuasanPasienRawatInap Di Rumah Sakit Adi HusadaKapasari’.’, *Journal of Hospital Administration and Management*, 1.
- Wijono, D. (1999) ‘Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan’, *Airlangga Press*, 2.
- Yanti, R.I. and Warsito, B.E. (2013) ‘Hubungan karakteristik p’, *Jurnal*

Manajemen Keperawatan, 1(2), pp. 107–114.

Yunior, K., Prima, U. and Medan, I. (2019) ‘Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan Terhadapkepuasan Pelanggan Di Pt . Suriatama Mahkota Kencana Medan’.

Zidni Ilma Nafi’a (2021) ‘Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit’, *jurnal manajemen kesehatan yayasan RS dr. Soetomo*, pp. 233–247.