



UNIVERSITAS ANDALAS

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PELAYANAN GIZI PADA PASIEN YANG MENDAPATKAN MAKANAN
BIASA DI RUANG RAWAT INAP RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR**

BUKITTINGGI

TAHUN 2017

Oleh :

AFRIZAL

1511226022

Pembimbing:

Dr. Denas Symond, MCN

dr. Desmawati, M.Gizi

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2017

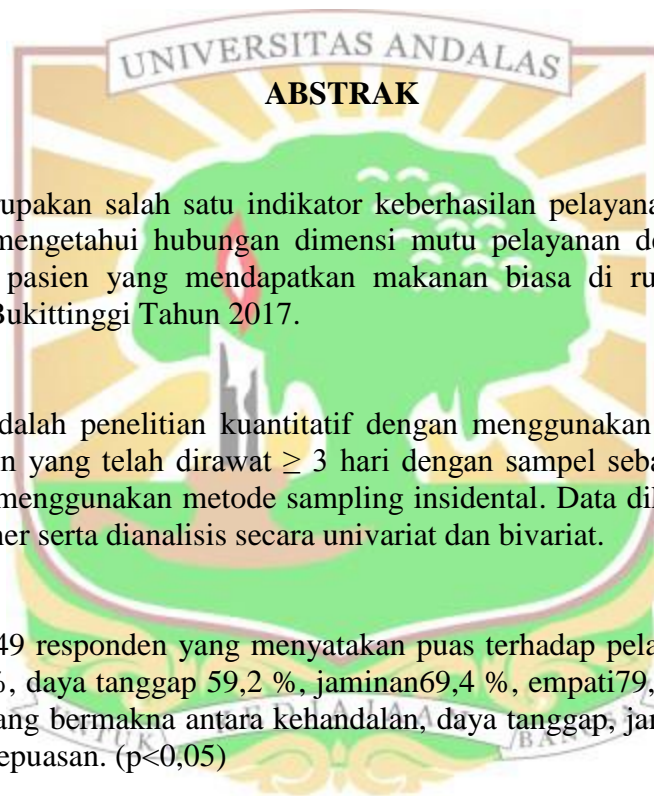
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Juli 2017

AFRIZAL, No. BP. 1511226022

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PELAYANAN GIZI PADA PASIEN YANG MENDAPATKAN MAKANAN BIASA DI
RUANG RAWAT INAP RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI TAHUN 2017**

xi + 59 halaman, 16 tabel, 3 gambar, 4 lampiran



Tujuan

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien yang mendapatkan makanan biasa di ruang rawat inap RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2017.

Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional*. Populasi adalah pasien yang telah dirawat ≥ 3 hari dengan sampel sebanyak 49 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *sampling insidental*. Data dikumpulkan oleh peneliti menggunakan kuesioner serta dianalisis secara univariat dan bivariat.

Hasil

Hasil penelitian dari 49 responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan gizi sebesar 70,4 %, kehandalan 51,0 %, daya tanggap 59,2 %, jaminan 69,4 %, empati 79,6 %, bukti fisik 53,1 %. Terdapat hubungan yang bermakna antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dengan tingkat kepuasan. ($p < 0,05$)

Kesimpulan

Terdapat hubungan yang bermakna antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dengan tingkat kepuasan. Disarankan kepada pihak instalasi gizi RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi untuk mempertahankan mutu pelayanan dan melakukan survey kepuasan pasien rawat inap secara berkala.

Daftar Pustaka :59 (1996 – 2016)

Kata Kunci :kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, dan tingkat kepuasan

**FACULTY OF COMMUNITY HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Thesis, July 2017

AFRIZAL, No. BP. 1511226022

**FACTORS ASSOCIATED WITH THE LEVEL OF SATISFACTION OF
NUTRITIONAL SERVICES IN PATIENTS WITH REGULAR FOOD IN RSUD DR.
ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI IN 2017**

xi + 59 page, 16 table, 3 picture, 4 attachment

ABSTRACT

Ojective

Patient satisfaction is one indicator of the success of health services. The aims of this study was to determine the relationship of service quality with the level of satisfaction of nutritional services in patients who get regular food in wards of RSUD dr.Achmad Mochtar Bukittinggi.

Methods

This research was quantitative research using cross sectional design. The population was the patient who has been hospitalized ≥ 3 days with a sample of 49 people. The sampling technique used incidental sampling method. Data were collected using questioner and analyzed by univariate and bivariate.

Results

it was found that from 49 respondents who stated satisfied to nutrition service equal to 70,4 %, reliability 51,0 %, responsiveness 59,2 %, guarantee 69,4 %, empathy 79,6 %, physical proof 53,1 %. There was a significant relationship between reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence with satisfaction levels.($p < 0,05$)

Conclusions

There was a significant relationship between reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence with satisfaction levels. Suggested to the department of nutrition of RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittingggi to maintain the service quality and conduct surveys of patient satisfaction periodically.

References: 49 (1996 - 2016)

Keywords: reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical evidence, level of satisfaction.