

ABSTRAK

Rizki Rahmalia Bachtiar. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Anak terhadap Kualitas Pelayanan Makanan di Instalasi Rawat Inap Anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Pembimbing: Dr. T. Dra. Nurul Hakimah, SST., M. Kes. dan Rani Nurmayanti, SST., M.Gizi.

Latar Belakang: Kualitas pelayanan makanan di rumah sakit memiliki peran penting dan menjadi faktor penunjang kesembuhan pasien, khususnya anak-anak. Kualitas pelayanan makanan yang baik akan meningkatkan kepuasan keluarga pasien yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi proses penyembuhan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan keluarga pasien anak terhadap kualitas pelayanan makanan di Instalasi Rawat Inap Anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Metode: Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada keluarga pasien anak yang telah menerima pelayanan makanan di rumah sakit RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk menentukan tingkat kepuasan dan area-area yang perlu ditingkatkan.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, keluarga pasien anak merasa sangat puas dengan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebesar 82,5% terhadap kualitas pelayanan makanan yang diberikan di Instalasi Rawat Inap Anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya, namun terdapat 4 aspek dari total 20 aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan hasil diagram kartesius pada metode dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Kesimpulan: Tingkat kepuasan keluarga pasien anak terhadap kualitas pelayanan makanan menunjukkan hasil sangat puas, namun peningkatan di beberapa area tetap diperlukan untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal.

Kata kunci: Pelayanan gizi, kepuasan keluarga, rumah sakit, pasien anak.

ABSTRACT

Rizki Rahmalia Bachtiar. The Satisfaction Level of Families of Pediatric Patients Regarding the Quality of Food Service in the Pediatric Inpatient Ward at RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Supervisor: Dr. T. Dra. Nurul Hakimah, SST., M.Kes, and Rani Nurmayanti, SST., M.Gizi.

Background: The quality of food services in hospitals plays an important role and becomes a supporting factor for patient recovery, especially for children. Good quality food services can indirectly increase patient satisfaction, which in turn can influence the patient's recovery process. Therefore, this study aims to measure the level of family satisfaction of pediatric patients towards the food service quality at Dr. Soetomo Surabaya Hospital.

Method: This is a descriptive quantitative study using Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). Data collection was conducted through a questionnaire distributed to families of pediatric patients who had received food services at Dr. Soetomo Surabaya Hospital. The collected data was then analyzed to determine the level of satisfaction and areas that need improvement.

Results: The results showed that overall, families of pediatric patients were very satisfied with the food service quality based on the Customer Satisfaction Index (CSI) of 82.5%. However, there were 4 aspects out of 20 aspects provided at Dr. Soetomo Surabaya Hospital that needed further attention to improve the food service quality, as shown in the Importance Performance Analysis (IPA) diagram.

Conclusion: The level of family satisfaction of pediatric patients towards the food service quality showed very satisfying results, but improvement in several areas is still needed to achieve optimal service.

Keywords: Food service, family satisfaction, hospital, pediatric patients.