

ABSTRAK



UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI ILMU GIZI
SKRIPSI, AGUSTUS 2017

NELLA PRATIWI

HUBUNGAN FAKTOR INTERNAL DAN FAKTOR EKSTERNAL DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA PELAYANAN AHLI GIZI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR H MARSIDI JUDONO KABUPATEN BELITUNG

Latar Belakang: Pelayanan rumah sakit yang bermutu pada hakekatnya untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan (*health needs and demands*). Salah satu pelayanan yang harus menjadi fokus perhatian adalah pelayanan gizi yang diberikan oleh profesional gizi karena merupakan faktor penting dalam upaya perawatan dan penyembuhan pasien, namun dalam prosesnya ahli gizi dinilai kurang luwes dalam segi penyampaian ketika konsultasi gizi berlangsung.

Tujuan: Mengetahui hubungan faktor internal dan faktor eksternal dengan kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan ahli gizi di Rumah Sakit Umum Daerah dr H Marsidi Judono Kabupaten Belitung

Metode: Populasi pada penelitian ini adalah 142 orang pasien rawat inap dengan sampel 50 orang terdiri dari 10 orang kelas I, 16 orang kelas II, 24 orang kelas III. Peneliti menggunakan desain penelitian *cross sectional* dengan metode *chi square*

Hasil: Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien dimana P Value 0.043 (< 0.05), ada hubungan yang signifikan antara status ekonomi dengan kepuasan pasien dimana P Value 0,015 ($< 0,05$), ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap keuasan pasien dimana P Value 0.036 (< 0.05).

Kesimpulan: Faktor internal yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pekerjaan dan status ekonomi sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan. Ahli gizi sebaiknya melakukan evaluasi berkaitan dengan kinerja agar bisa selalu meningkatkan mutu pelayanan yang akhirnya bisa berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: kepuasan pasien, pelayanan gizi, pelayanan ahli gizi.

ABSTRACT



UNIVERSITAS
Esa Unggul

**ESA UNGGUL UNIVERSITY
FACULTY OF HEALTH SCIENCE
SCIENCE OF HEALTH STUDY PROGRAM
THESIS, AGUSTUS 2017**

NELLA PRATIWI

THE INTERNAL FACTOR RELATIONS AND EXTERNAL FACTORS WITH SATISFACTION INPATIENTS AGAINST NUTRITIONIST SERVICE IN REGIONAL PUBLIC HOSPITAL DR H MARSIDI JUDONO BELITUNG DISTRICT

Background: Hospital services high quality will to make ends meet the demands users health service is health and demands). One services must be focus are services what nutrition have been given by professional nutrition due is an important factor in an effort to care and healing patients , but in the process nutritionists have not flexible in terms of communicating when nutrition consultation on.

Purpose of the study: Knowing the internal and external factors with satisfaction patients to the public nutritionists in the district general hospital dr h marsidi judono district belitung

Method: The population in research is 142 the patients with a sample of 50 people consisting of 10 the grade , 16 the class II , 24 the third grade. Researchers used research design cross sectional with the chi square

Result: Test results statistics show that a significant relation exists between job satisfaction with the patient where p value $0.043 (< 0.05)$, a significant relation exists between economic status with satisfaction the patient where p value $0.015 (< 0.05)$, a significant relation exists between service patients with satisfaction against keuasan patients where p value $0.036 (< 0.05)$

Conclusion: Internal factors affecting satisfaction patient is work and economic status and external factors affecting satisfaction patients are services. Nutritionists should evaluate relating to performance that could always service quality that eventually will influence positive on satisfaction patients.

Keywords: Patient satisfaction, nutrition service, nutritionist service.