

ABSTRAK

Analia. 2025. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variasi Menu, Cita Rasa, Kebersihan Peralatan Saji, dan Pelayanan Petugas Pramusaji di RSUD dr. Sayidiman Magetan.

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

Latar Belakang: Keberhasilan penyelenggaraan makanan dapat dilihat dari kepuasan pasien terhadap pelayanan dan kualitas makanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah variasi menu, cita rasa, pelayanan petugas pramusaji, dan kebersihan peralatan saji. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan variasi menu, cita rasa, pelayanan petugas pramusaji, dan kebersihan peralatan saji di RSUD dr.Sayidiman Magetan.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan *mixed method* berupa kualitatif studi kasus dan kuantitatif deskriptif. Berdasarkan perhitungan Slovin, didapatkan 47 sampel dari 53 populasi dengan margin error 5%. Variabel penelitian ini adalah variasi menu, cita rasa, pelayanan petugas pramusaji, dan kebersihan peralatan saji. Kepuasan pasien dianalisis dengan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Hasil: Variasi menu, cita rasa, pelayanan petugas pramusaji, dan kebersihan peralatan saji di RSUD dr. Sayidiman Magetan sudah baik. Tingkat kepuasan pasien mencapai 97%, dan CSI mencapai 77,08% terhadap variasi menu, cita rasa, pelayanan petugas pramusaji, dan kebersihan peralatan saji menunjukkan pasien puas dengan kualitas pelayanan. Akan tetapi, hasil IPA menunjukkan 1 dari 16 atribut penting yang kinerjanya belum sesuai dengan harapan pasien, yaitu rasa makanan pada menu tempe bumbu kuning, tahu bumbu rujak, dan sayur bening bayam sehingga penting untuk diperbaiki

Kesimpulan: Variasi menu, cita rasa, kebersihan peralatan saji dan pelayanan petugas pramusaji di RSUD dr. Sayidiman Magetan sudah baik dan pasien puas terhadap variasi menu, cita rasa, kebersihan peralatan saji, dan pelayanan petugas pramusaji. Akan tetapi aspek rasa makanan yang disajikan pada menu tempe bumbu kuning, tahu bumbu rujak, dan sayur bening bayam perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelayanan.

Kata kunci : Kepuasan pasien , variasi menu, cita rasa, pelayanan dan peralatan saji