

PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT KOLAKA TIMUR

Adriyani Adam¹, Rudy Hartono¹, Retno Sri Lestari¹, Mawanda Ulfah²

¹ Dosen Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Makassar

² Alumni Sarjana Terapan, Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Makassar Email:
mawandaulfah@poltekkes-mks.ac.id

ABSTRACT

Patient satisfaction with the quality of nutrition services greatly influences the image of the hospital and has implications for improving hospital quality. East Kolaka Hospital has provided the best food service by providing food according to needs. The aim of the research is to determine the factors that influence patient satisfaction with food services at East Kolaka Regional Hospital. This type of analytical research uses a cross sectional approach, there are 55 samples or inpatients who are given a questionnaire, then analyzed using the chi square test presented in table form accompanied by a narrative. The results showed that the gender was 41.8% male and 58.2% female. Statistical results using the chi square test obtained a p value of 0.000 or <0.05 for the empathy variable, so Ho was rejected and H1 was accepted, which means that there is an influence of patient satisfaction (empathy) on food service at the East Kolaka Regional Hospital. It is recommended that maintaining and improving services that are considered necessary should be prioritized

Keywords: Food Service, Patient Satisfaction.

ABSTRAK

Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan gizi sangat mempengaruhi citra rumah sakit dan berimplikasi pada peningkatan kualitas rumah sakit. Rumah sakit Kolaka Timur telah memberikan pelayanan makanan yang terbaik dengan memberikan makanan yang sesuai dengan kebutuhan. Tujuan penelitian untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di RSUD Kolaka Timur. Jenis penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*, terdapat 55 sampel atau pasien rawat inap yang diberikan kuesioner, kemudian di analisis dengan uji *chi square* disajikan dalam bentuk tabel disertai narasi. Hasil penelitian menunjukkan jenis kelamin laki-laki 41,8% dan perempuan 58,2%. Hasil statistik menggunakan uji *chi square* di peroleh nilai *p value* 0,000 atau < 0,05 pada variabel *empathy* , maka Ho ditolak dan H1 diterima yang artinya terdapat pengaruh kepuasan pasien (*empathy*) terhadap pelayanan makanan di RSUD Kolaka Timur. Disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang dianggap perlu diprioritas utamakan.

Kata Kunci: Pelayanan Makanan, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu jenis usaha yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan, serta memiliki sifat-sifat, ciri dan fungsi-fungsi yang khusus dalam proses menghasilkan jasa medis dan mempunyai berbagai kelompok profesi dalam pelayanan. Pelayanan kesehatan rumah sakit atau institusi pelayanan kesehatan merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling ketergantungan dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. (Shalahuddin, 2020).

Kepuasan pelayanan makanan pasien merupakan indikator keberhasilan penyelenggaraan makanan di rumah sakit. Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dapat diidentifikasi dari ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas makanan yang disajikan dan pelayanan petugas penyaji kepada pasien. Keberhasilan suatu sistem penyelenggaraan makanan juga dapat dikaitkan dengan adanya sisa makanan pada sistem penyelenggaraan makanan tersebut. Asupan zat gizi pada pasien dapat diketahui dengan melakukan evaluasi terhadap sisa makanan. (Sifa Emalia Anjarwati Balaga, Sri Iwaningsih, 2021).

Rumah Sakit Umum Daerah Kolaka Timur merupakan rumah sakit umum daerah tipe D, yang berdiri sejak tahun 2015. Setelah peneliti mengamati sistem penyelenggaraan makanan di rumah sakit kolaka timur terlihat kurang optimal, yang dimana pengadaan dan pengatur fasilitas di dapur kurang optimal, seperti tidak tersedianya meja persiapan yang memadai, bumbu masakan tidak memiliki tempat khusus, tidak ada tempat khusus untuk makanan yang baru saja matang, tidak adanya meja distribusi, tidak teraturnya penempatan piring dan sebagainya. Hal tersebut dapat mempengaruhi pada pelayanan makanan seperti kurang sesuai rasa makanan, lamanya proses pengolahan makanan, kurang tepat waktu pengiriman makanan ke pasien, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan berakibat adanya sisa makanan.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

terhadap pelayanan makanan di rumah sakit umum daerah kolaka timur.

METODE

Desain, Tempat, dan Waktu

Jenis penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di RSUD Kab. Kolaka Timur. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Kabupaten Kolaka Timur yang dilakukan pada bulan November 2023.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Sampel Penelitian

Tabel 01

| Karakteristik Sampel Penelitian | | |
|---------------------------------|----|------|
| Karakteristik | n | % |
| Jenis kelamin | | |
| Laki-laki | 23 | 41,8 |
| perempuan | 32 | 58,2 |
| Total | 55 | 100 |
| Pendidikan | | |
| SD | 0 | 0 |
| SMP | 9 | 16,4 |
| SMA | 24 | 43,6 |
| DIII | 12 | 21,8 |
| S1 | 10 | 18,2 |
| Total | 55 | 100 |
| Pekerjaan | | |
| IRT | 10 | 18,2 |
| Petani | 14 | 25,5 |
| Karyawan Swasta | 10 | 18,2 |
| ASN | 10 | 18,2 |
| Pelajar/Mahasiswa | 11 | 20 |
| Total | 55 | 100 |
| Ruang Perawatan | | |
| Anggrek (Interna) | 35 | 63,6 |
| Mawar (Bedah) | 10 | 18,2 |
| Dahlia (Ponek) | 10 | 18,2 |

Sumber : Data Primer, 2023.

Berdasarkan tabel diatas penilaian karakteristik untuk pasien adalah sebagai berikut, berdasarkan jenis kelamin sampel laki-laki sebanyak 23 orang (41,8%) dan sampel

perempuan 32 orang (58,2%). Berdasarkan jenjang pendidikan, sebagian besar sampel memiliki tingkat pendidikan formal yaitu tamat SMA sebanyak 24 orang (43,6%). Jika dilihat dari data pekerjaan sampel diketahui sebagian besar bekerja sebagai petani sebanyak 14 orang (25,5%). Berdasarkan ruang perawatan, sebagian besar sampel dirawat di ruang perawatan anggrek (interna) sebanyak 35 orang (63,6%). Jika dilihat dari kepesertaan, sebagian besar sampel menggunakan kepesertaan BPJS sebanyak 52 orang (94,5%).

2. Analisis Univariat

a. Kepuasan Pasien

Table 02

Gambaran Kepuasan pasien dari aspek pertanyaan harapan dan kenyataan di RSUD Kab. Kolaka Timur

| Aspek Harapan | N | Min. | Max. | Rata-rata |
|-----------------|----|------|------|-----------|
| Tengibles | 55 | 52 | 87 | 63,16 |
| Reliability | 55 | 15 | 20 | 17,35 |
| Responsiveness | 55 | 6 | 8 | 7,22 |
| Assurance | 55 | 12 | 16 | 14,69 |
| Empathy | 55 | 9 | 52 | 11,44 |
| Aspek Kenyataan | N | Min. | Max. | Rata-rata |
| Tengibles | 55 | 40 | 65 | 52,20 |
| Reliability | 55 | 11 | 45 | 16,58 |
| Responsiveness | 55 | 5 | 8 | 6,20 |
| Assurance | 55 | 11 | 16 | 13,47 |
| Empathy | 55 | 9 | 12 | 10,40 |

Sumber : Data Primer, 2023.

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebagian besar nilai rata-rata paling tinggi ada pada aspek pertanyaan *tengibles*, pada pertanyaan harapan memiliki nilai rata-rata 63,16 sedangkan pada pertanyaan kenyataan memiliki nilai rata-rata 52,20.

b. Sisa Makanan (Skala Comstock)

Tabel 03

Distribusi Frekuensi sisa makanan waktu pagi makanan pokok

| Indikator | Makan Pagi | | | | Makan Siang | | | | Makan Malam | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|------------|------------|-----------|------------|-------------|------------|-----------|------------|-------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----|
| | Mp | | Lh | | Mp | | Lh | | Ln | | S | | | | | | | | | | |
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | | | | | | | | | |
| Habis dimakan | 13 | 23,6 | 28 | 51 | 14 | 26 | 31 | 57 | 13 | 24 | 12 | 22 | 10 | 18 | 17 | 31 | 9 | 16 | 10 | 18 | |
| Tersisa ¼ | 11 | 20 | 9 | 16 | 27 | 49 | 8 | 15 | 8 | 15 | 8 | 15 | 24 | 44 | 16 | 29 | 22 | 40 | 12 | 22 | |
| Tersisa ½ | 17 | 30,9 | 14 | 26 | 14 | 26 | 8 | 15 | 26 | 48 | 9 | 16 | 13 | 24 | 18 | 33 | 17 | 31 | 16 | 29 | |
| Tersisa ¾ | 14 | 25,5 | 4 | 7,3 | 0 | 0 | 8 | 15 | 8 | 15 | 17 | 31 | 5 | 9,1 | 4 | 7,3 | 7 | 13 | 8 | 15 | |
| Dikonsumsi sedikit | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 16 | 3 | 5,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 15 |
| Tidak dikonsumsi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,8 |
| Total | 55 | 100 | 55 | 100 | 55 | 100 | 55 | 100 | 55 | 100 | 55 | 100 | 55 | 100 | 55 | 100 | 55 | 100 | 55 | 100 | |

Sumber : Data Primer, 2023.

Berdasarkan data tabel frekuensi sisa makanan pada 55 pasien yang dipilih sebagai responden, diketahui Sebagian besar menunjukkan kategori habis dimakan pada makan siang (lauk hewani) dengan jumlah 31 orang (57%).

3. Analisis Bivariat

Tabel 04

Pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di RSUD Kab. Kolaka Timur

| Variabel Kepuasan pasien | n | Df | p Value |
|--------------------------|----|----|---------|
| Tangibles | 55 | 1 | 0,595 |
| Reliability | 55 | 1 | 0,005 |
| responsivnes | 55 | 1 | 0,600 |
| Assurance | 55 | 1 | 0,074 |
| Empathy | 55 | 1 | 0,000 |

Sumber : Data Primer, 2023.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *uji ci square* didapatkan pada variabel tangibles nilai *p value* 0,595, variable reliability nilai *p value* 0,005, variabel responsivnes 0,600, variabel assurance 0,074, dan variabel empathy 0,000.

PEMBAHASAN

Pelayanan adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok menawarkan kepada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk.

Pelayanan akan menentukan tingkat kepuasan pasien rawat inap di suatu rumah sakit. Setiap 3

bulan sekali pihak manajemen terdapat hubungan antara RSUD Kolaka Timur mengukur kepuasan pasien melalui kuesioner, termasuk kuesioner pada pelayanan makanan untuk pasien. Adapun indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan pelayanan makanan adalah *Tangibles* (wujud nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (kesigapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *visual comstock* (sisa makanan).

Hasil penelitian pada pelayanan makanan dapat dilihat dari skor rata-rata. Skor paling tinggi pada aspek *tengibles* (wujud nyata) baik harapan atau kenyataan. Aspek ini menjadi penting untuk pelayanan makanan. Pada harapan *Tangibles* (wujud nyata) didapat skor 63,16 dan kenyataan didapat skor 52,20, pada aspek harapan *Reliability* (keandalan) didapat skor sebesar 17,35 sedangkan pada kenyataan didapat skor 16,58, pada aspek harapan *Responsiveness* (kesigapan) didapat skor 7,22 sedangkan pada kenyataan didapat skor 6,20, pada aspek harapan *Assurance* (jaminan) didapat skor sebesar 14,69 sedangkan pada kenyataan didapat skor 13,47 dan pada aspek harapan *Empathy* (empati) didapat skor 11,44 sedangkan pada aspek kenyataan didapat skor 10,40.

Dari hasil penelitian yang dijabarkan di atas dapat dilihat bahwa seluruh aspek harapan memiliki skor yang lebih besar daripada skor kenyataan sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan makanan belum memenuhi harapan karena kenyataan lebih kecil dari harapan. Sesuai dengan teori Triatmojo dalam Rosma (2015) Pada dasarnya harapan klien adalah perkiraan atau keyakinan klien tentang pelayanan yang diterimanya akan memenuhi harapannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Menurut Gerson dalam Rosma (2015), seorang pelanggan merasa puas jika kebutuhannya, secara nyata atau hanya anggapan, terpenuhi atau melebihi harapannya. Hasil penelitian menyatakan pelanggan tidak puas dilihat dari indikator kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menyatakan bahwa aspek yang berpengaruh besar pada kepuasan pelanggan yaitu *tangibles* (wujud

nyata). *Tangibles* (wujud nyata) merupakan sesuatu yang nampak atau yang nyata misalnya penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan. Aspek ini dibutuhkan guna menunjang pelayanan makanan di Rumah Sakit agar lebih maksimal.

Rasa makanan merupakan aspek penilaian makanan yang sulit dinilai secara akurat karena bersifat subjektif, tergantung selera pasien yang mengkonsumsinya. Hasil penelitian sisa makanan pada pasien rawat inap di RSUD Kolaka Timur dilihat dari skor paling tinggi (habis dimakan) yaitu kategori waktu makan siang (lauk hewani) sebesar 56,4%. Beberapa alasan mengapa makanan siang (lauk hewani) lebih banyak dihabiskan karena pada siang hari selera makanan pasien cenderung lebih baik dibandingkan pagi hari dan malam hari. Kesesuaian bumbu-bumbu makanan yang digunakan pada makanan siang (lauk hewani) cenderung lebih menarik dan bervariasi sehingga meningkatkan selera makan pasien. Sedangkan skor paling tinggi (tidak dikonsumsi) yaitu pada kategori waktu makan malam (sayur) sebesar 1,8%. Dari keseluruhan aspek rasa makanan yang masih mendapat penilaian kurang disebabkan karena ketidaksesuaian selera makan pasien dengan makanan yang disajikan serta bumbu yang kurang mempengaruhi minat makan pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di RSUD Kab. Kolaka Timur diperoleh hasil yaitu dari keseluruhan sampel (55 responden) didapatkan bahwa sebagian besar mengatakan puas terhadap kualitas makanan yang disajikan. Kepuasan pasien terhadap kualitas makanan rumah sakit dinilai dari segi rasa, penampilan, variasi menu, tekstur dan suhu makanan.

Dari hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai *p value* 0,000 atau $< 0,05$ pada variabel *empathy* maka H_0 di tolak dan H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh pelayanan makanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kab. Kolaka Timur.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irfiani (2017) tentang Hubungan antara Penampilan dan Rasa Makanan dengan Sisa Makanan pada Pasien Rawat Inap di RSUD Aminah Blitar dengan hasil sebesar 83,9% responden mengatakan bahwa penampilan makanan menarik, sementara 79,4% responden

mengatakan bahwa rasa makanan cukup enak tetapi 71% responden memiliki sisa makanan > 20% dari yang disajikan. Analisa data dilakukan untuk menganalisis perbedaan sisa makanan berdasarkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kolaka Timur dengan menggunakan uji *Chi square* didapatkan hasil nilai $p=0.046$, hal ini berarti nilai $p < 0,05$ yang artinya H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh sisa makanan berdasarkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kolaka Timur.

KESIMPULAN

- a. Berdasarkan aspek *tangibels* (wujud nyata) tidak terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di RSUD Kolaka Timur.
- b. Berdasarkan aspek *reliability* (keandalan) tidak terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di RSUD Kolaka Timur.
- c. Berdasarkan aspek *responsiveness* (kesigapan) tidak terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di RSUD Kolaka Timur.
- d. Berdasarkan aspek *assurance* (jaminan) tidak terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di RSUD Kolaka Timur.
- e. Berdasarkan aspek *empathy* (empati) terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di RSUD Kolaka Timur.
- f. Terdapat pengaruh sisa makanan pasien terhadap pelayanan makanan di RSUD Kolaka Timur.

SARAN

Disarankan kepada pihak RSUD Kolaka Timur diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan dalam menetapkan kebijakan terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan makanan di Rumah Sakit. Bagi tenaga gizi dan penjamah makanan di RSUD Kolaka Timur diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan makanan sehingga dapat memberikan kepuasan pasien dalam hal pelayanan makanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliffianti, R. (2015). *Makanan Di Rumah Sakit ' Aisyiyah Purworejo Makanan Di*. 8–9.
- Anggraini, R. R. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat INap Terhadap Penyajian dan Pelayanan Makanan yang Disajikan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta*.
- Fadilla, C., Rachmah, Q., & Juwariyah, J. (2020). Gambaran Sisa Makanan Pasien Rawat Inap RSUD Kabupaten Sidoarjo. *Amerta Nutrition*, 4(3),198.<https://doi.org/10.20473/amnt.v4i3.2020.198-204>
- Kemendes RI. (2018). *Sistem penyelenggaraan makanan institusi*.
- Marwan, E. M. (2018). *Penilaian mutu organoleptik makanan biasa pasien dan kepuasan pasien rawat inap ruang bersalin di RS Islam Sitti Khodijah Palembang*.
- Nafi'a, Z. I. (2021). Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(2), 233. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.634>
- Nareswara, A. S. (2017). Hubungan Kepuasan Pasien dari Kualitas Makanan Rumah Sakit dengan Sisa Makanan di RSUD Kota Semarang. *Ilmu Gizi Indonesia*, 01(01), 34–39.
- Permenkes. (2019). *Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Shalahuddin, I. (2020). *Kualitas pelayanan RSUD Ahmad Ripin Kab.Muaro Jambi terhadap pasien BPJS* (Vol. 21, Issue 1).
- Sifa Emalia Anjarwati Balaga, Sri Iwaningsih, N. S. R. (2021). *Hubungan Kualitas Makanan Dan Tingkat Stres Dengan Sisa Makanan Lunak Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Karya Medika Tambun*. 6(1), 43–51. <https://doi.org/10.22236/argipa.v6i1.5310>
- Sinamo, E. E. (2019). Manajemen Penyelenggaraan Makanan di Instalasi Gizi RSUD Salak Kabupaten Pakpak Bharat Tahun 2019. In *Jurnal Ilmiah Kesehatan* (Vol. 4, Issue 1).