

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAAN PASIEN
RAWAT INAP TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN
DI RS GRANDMED LUBUK PAKAM
(FACTORS AFFECTING PATIENT SATISFACTION HOSPITALIZATION
OF FOOD SERVICE AT GRANDMED LUBUK PAKAM Hospital)**

DELITA BR PANJAITAN¹, ACHMAD RIFAI², LILIS KURNIAWATI³

^{1,2,3} Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jl. Sudirman No.38 Lubuk Pakam Kec.Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang
e-mail :delita.lita16@gmail.com

Abstrak

Rumah sakit memiliki berbagai bagian, salah satunya yaitu pelayanan makanan. Program pelayanan makanan dapat meningkatkan mutu dengan memberikan pelayanan yang efisien dan terintegrasi, sehingga kualitas derajat kesehatan dapat meningkat. Penelitian dilakukan dengan cara kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi penelitian yaitu seluruh pasien rawat inap sebanyak 256 pasien, sedangkan sampel yakni sebanyak 30 pasien yang diambil menggunakan metode pengambilan sampel *accidental*. Hasil yang diperoleh yakni ada hubungan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada penyajian makanan pada pasien rawat inap 73,9%, (pasien puas).

Kata kunci: Kepuasan pasien, pelayanan makanan

Abstract

Hospitals have various parts, one of which is food service. Food service programs can improve quality by providing efficient and integrated services, so that the quality of health status can increase. The research was conducted in a quantitative way with a cross sectional design. The study population was 256 inpatients, while the sample was 30 patients who were taken using the accidental sampling method. The results obtained are that there is a relationship between the factors that affect the level of satisfaction with food presentation in inpatients 73.9% (patients are satisfied).

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmacy Services

1. PENDAHULUAN

Status kesehatan masyarakat merupakan salah satu indikator dalam tingkat keberhasilan pembangunan nasional. Kesehatan merupakan investasi yang dilakukan setiap orang untuk mendapatkan kehidupan yang baik serta produktif. Sehat merupakan factor penting untuk dapat meningkatkan kualitas hidup manusia baik secara social maupun ekonomi dengan cara memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau.

Rumah sakit merupakan suatu wadah atau instansi yang melakukan proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan baik bagi perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan saerta gawat darurat. Dalam hal ini rumah sakit harus senantiasa meningkatkan pelayanan yang diberikan guna untuk meningkatkann kepuasan bagi sipengguna jasa. Pelayanan yang bermutu bukan hanya terletak pada bidang layanan medis, rekam medis tetapi juga pada penyelenggaraan penyajian makanan bagi pasien yang sedang rawat inap yang membutuhkan perhatian khusus supaya proses penyembuhan dapat berjalan dengan cepat.

Pelayanan gizi merupakan salah satu bentuk layanan yang wajib ada di setiap rumah sakit khususnya yang melakukan rawat inap dimana kegiatan ini dilakukan guba memenuhi kebutuhan gizi pasien selama masa rawatan hingga kondisi sipasien membaik atau bisa kembali pulang. Kegiatan pelayanan makanan di setiap ruang rawat ini merupakan rangkaian proses penyajian makanan yakni dari proses pengkajian gizi sesuai dengan jenis penyakit, diangnosa gizi sampai ketahap penyaluran makanan kepada pasien yang wajib dilakukan oleh seorang tenaga ahli

gizi dimana tujuan ini dilakukan untuk memperbaiki status gizi dan membantu proses penyembuhan pasien serta kepuasan pasienn. Komponen penting dalam mensukseskan pelayanan yang yang diberikan oleh rumah sakit adalah berorientasikan pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien dalam peleyanan kesehatan sangat penting diperhatikan kerana akan menggambarkan kualitas peleyanan tersebut. Kepuasan pasien dapat dilihat dari hasil ekspektasi terhaap produk dan persepsi yang diberikan terhadap kualitas makanan yang disajikan oleh petugas penyaji makanan kepada pasien. Terciptanya kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan akan memberikan manfaat bagi sipenyelangra. (Aliffianti R. 2016).

Beberapa temuan yang dilakukan tentang asupan gizi pasien selama masa perawatan mengungkapkan 71,5% mengalami kekurangan gizi, sedangkan yang mengalami ketidakpuasan terhadap layanan mencapai 70%. Hasil Riset tentang pengaruh analisis mutu peyajian terhadap kepuasan penderita di Pavilyun D. Imam Sudjudi RSPAD menyatakan tingkat kepuasan pasien terhadap peyajian makanann di ruangan RSUP sangatlah baik yakni mencapai 76,31% yang berarti pasien puas terhadap peyajian makanann yang diberikan (Zidni Ilma Nafi'a, 2021).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan kepada 10 orang pasien yang dirawat inap ditemukan 6 orang merasa kurang puas terhadap layanan makanan yang diberikan. Dengan demikian perlu dilakukan kajian mendalam guna mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanann yang ada di rumah sakit grandmed lubuk pakam. (Nuryani 2020).

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian yang digunakan yakni kuantitatif yang bersifat survei analitik dengan menggunakan *cross sectional* yang bertujuan mengetahui factor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap penyajian makanann. Populasi penelitian ini sebanyak 256 pasien sedangkan sampel sebanyak 30

orang yang di rawat inap dirungan 3D dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Adapun pengumpulan data yakni primer dan sekunder dengan melakukan pengisian kuesioner yang telah disiapkan direkam medis yang ada di rumah sakit. Skala uji yang digunakan yakni uji *chi-square* dengan taraf 95% ($\alpha=5\%$).

3. HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	F	%
Usia		
18-30 Tahun	4	13,3
31-60 Tahun	26	86,7
Total	30	100,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	15	50
Perempuan	15	50
Total	30	100,0
Waktu Rawat		
<3 hari	11	26,9
>4 hari	19	60,1
Total	30	100,0

Tabel 1 menyatakan distribusi responden usia yang yang tinggi adalah usia 31-60 tahun sebanyak 26 orang (86,7 %), distribusi jenis kelamin pada

penelitian ini tidak ada yang paling banyak yakni pasien perempuan 15 orang (50%) dan pasien laki-laki sebanyak 15 orang (50%).

Tabel 2. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanann

Dimensi peyajian	Pernyataan	Persentase (%)	
		Puas	Kurang Puas
Reliability	Tingkat Peyajiann pada petugas penyajian makanann	76,7	23,3
	Ketepatan waktu dalam penyajian makanann	76,3	23,3
Responsiveness	Petugas menyajikan makanann dengan cekatan	76,7	23,3
	Petugas penyaji makanann dapat menerima kritikan atau saran tentang menu makanann yang disajikan	73,3	26,7
Confidence	Petugas bersifat sopan saat menyajikan makanann	73,3	26,7
	Petugas penyaji makanann menanyakan apakah pasien memiliki alergi makanann	73,3	26,7

Emphaty	Petugas bersifat ramah pada saat menyajikan makanann	73,3	26,7
	Petugas penyaji makanann memberikan peyajiann yang sama terhadap semua pasien	73,3	26,7
Tangible	Alat makan yang digunakan slalu bersih	73,3	26,7
	Menu makanann yang disajikan slalu bervariasi	73,3	26,7
Rata-Rata		73,9	23,1

Tabel 2 menunjukkan bahwa 30 responden penelitian pada aspek *tangible* kurang baik didapatkan kurang puas sebanyak 4 orang (12,5%).

4. PEMBAHASAN

Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat Peyajiann pada petugas diperoleh responden menjawab puas 23 orang (76,7%), dan kurang puas ada 7 orang (23,3%), sedangkan pada dimensi Ketepatan waktu dalam penyajian makanann responden didapat responden menjawab puas 25 orang (78,7%) dan kurang puas ada 5 orang (22,3%).

Menurut undang-undang tentang peraturan Menteri Kesehatan Nomor 78 tahun 2013, bahwa peyajiann makanann salah juga penting dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Hasil penelitian menunjukkan pada dimensi peyajiann ketanggapan (*responsiveness*) pada pernyataan mengenai petugas menyajikan makanann dengan cekatan, responden menjawab puas 23 (76,7%) orang dan kurang puas ada 7 orang (23,3%), dan pada pertanyaan Petugas penyaji makanann mau menerima kritikan atau saran tentang menu makanann yang disajikan, menjawab puas 22 orang (73,3%) dan kurang puas ada 8 orang (26,7%).

Peyajiann makanann dilakukan guna mempertahankan, meningkatkan serta memperbaiki derajat kesehatan melalui upaya pendekatan promotiif, preventif dan rehabilitative. Hasil

penelitian pada dimensi (*confidence*) pernyataan petugas bersifat sopan saat menyajikan makanann didapatkan responden menjawab puas ada 22 orang (73,3%), kurang puas 8 orang (26,7%). Apakah petugas penyaji makanann menanyakan pasien memiliki alergi makanann, responden menjawab puas 22 orang (73,3%), dan kurang puas 8 orang (26,7%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi (*emphaty*) pada pernyataan petugas bersifat ramah pada saat menyajiakan makanan responden menjawab puas 22 orang (73,3%) dan kurang puas 8 orang (26,7%), dan pada pernyataan petugas penyaji makanann memberikan peyajiann yang sama terhadap semua pasien responden menjawab puas 22 orang (73,3%), dan kurang puas 8 orang (26,7 %). Kualitas peyajiann yang baik yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pada pasien, hal ini akan berdampak baik bagi rumah sakit karena peyajiann yangh diberikan akan memacu masyarakat lain saat datang berkunjung maupun berobat ke rumah sakit tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi peyajiann ketanggapan (*tangible*) pada pernyataan alat makanann yang digunakan slalu bersih, responden menjawab puas sebanyak 22 orang (73,3%) dan kurangn puas sebanyak 8 orang (26,7%), dan pada pernyataan menu makanann yang disajikan slalu bervariasi responden menjawab puas 22 orang (73,3%) dan kurang puas 8 orang (26,7%).

5. KESIMPULAN

Penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap peyajian makanannya merasa puas dengan hasil 73,9% yang berarti bahwa ada faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap penyajian makanannya di Rs Grandmed Lubuk Pakam sudah diterapkan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliffianti R. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Peyajian Makanannya Di Rumah Sakit `Aisyiyah Purworejo. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Narewara AS. 2017. Hubungan Kepuasan Pasien Kualitas Makanannya Rumah Sakit Dengan Sisa Makanannya Di RSUD Kota Semarang. Ilmu Makanannya Indones. 1(1): 34-9
- Nuryani Ramadani, Lestari A. 2020. Kepuasan pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Peyajian Makanan Di Instalasi Makanannya RSUD Dr. M.M Dunda Limboto. Ghidza: Jurnal Makanannya dan Kesehatan . 4(2): 166-180.
- M Rizal Permadi & Ida Ayu Eka Permadi. (2021). Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Pasien Terhadap Pelayanan Makanannya Biasa Rumah Sakit Umum Puri Raharja Denpasar.
- Zidni Ilma Nafi'a. (2021). Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Peyajian Makanannya Di Rumah Sakit