Aulia Caprina Roestam, Euis Nurlela: Jurnal Gizi Ilmiah Vol.3 No.1 Mei-Agustus 2016
Hal : 18 - 30

TINJAUAN KEPUASAN PASIEN DARI DIMENSI MUTU PELAYANAN MAKANAN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT BAHTERAMAS PROVINSI SULAWESI TENGGARA

Aulia Caprina Roestam [1], Euis Nurlela [2]
[1,2]Politeknik Kesehatan Kendari

Abstrak

Pelayanan gizi sebagai salah satu pelayanan kesehatan yang menjadi tolok ukur mutu pelayanan di rumah sakit karena makanan merupakan kebutuhan dasar manusia dan sangat dipercaya menjadi faktor pencegahan dan penyembuhan suatu penyakit. Kegiatan pelayanan gizi meliputi pengadaan makanan, asuhan gizi pasien rawat inap maupun rawat jalan, konsultasi dan rujukan gizi serta penelitian gizi terapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien dari dimensi mutu pelayanan makanan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan survey dan telah dilaksanakan pada tanggal 4-15 Februari 2016 bertempat di Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 63 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling.*

Penelitian ini menunjukkan bahwa dari 63 sampel, kepuasan pelayanan makanan sebagian besar yaitu 60 orang (95,2%) dalam kategori puas dan selebihnya yaitu 3 orang (4,8%) dalam kategori tidak puas. Kemudian dari dimensi kehandalan sebagian besar yaitu 49 orang (77,8%) dalam kategori puas, dimensi daya tanggap sebagian besar yaitu 49 orang (77,8%) dalam kategori puas, dimensi jaminan sebagian besar yaitu 50 orang (79,4%) dalam kategori puas, selanjutnya pada dimensi empati sebagian be/ar yaitu 52 orang (82,5%) dalam kategori puas dan pada dimensi bukti fisik sebagian besar yaitu 42 orang (66,7%) dalam kategori puas.Bagi peneliti lain, hendaknya meneliti variabel lain yang belum diteliti terkait dengan mutu pelayanan (variasi menu,cara penyajian makanan,ketepatan waktu menghidangkan makanan,keadaan tempat dan peralatan makan,sikap dan prilaku petugas yang menghidangkan makanan) di Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Kata Kunci : Kepuasan, Mutu Pelayanan Makanan, Rumah Sakit Bahterama

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dalam era globalisasi saat ini, tidak hanya berfungsi sebagai pelayanan sosial (*non profit oriented*), tetapi juga harus dapat memenuhi tuntutan masyarakat yakni pelayanan prima. Masyarakat saat ini cenderung memilih rumah sakit yang dianggap bermutu walaupun kadang dengan biaya yang lebih mahal. Menurut Panduan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dijelaskan bahwa pembangunan kesehatan dalam rumah sakit, tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan akses dan efisiensi pelaksanaan pelayanan kesehatan namun juga untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Hartati dan Darmarini, 2011).

Dalam pelayanan kesehatan peningkatan mutu pelayanan diperlukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien, petugas profesi kesehatan, manajer kesehatan maupun pemilik institusi kesehatan. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas bagi seseorang pasien terhadap pelayanan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau (Yohana, 2012).

Pelayanan rumah sakit yang bermutu pada saat ini sudah merupakan tuntutan karena masyarakat saat ini sudah membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, pasti dan aman. Dimensi mutu pokok yang perlu dipenuhi adalah reliabilitas (kehandalan), daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung/fisik. Kelima dimensi mutu tersebut dikenal sebagai service quality. Beberapa dimensi tersebut diperoleh dengan mewawancarai para pelanggan untuk mengetahui atribut apa saja yang diharapkan para pelanggan dari rumah sakit (Bustami, 2011).

Rumah Sakit Umum Provinsi Bahteramas merupakan salah satu rumah sakit Pemerintah Sulawesi Tenggara yang menampung berbagai rujukan dari setiap daerah. Persaingan yang semakin meningkat mendorong perlunya dilakukan upaya-upaya peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit tersebut. Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya (RSU. Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, 2015).

Berdasarkan survey pendahuluan di Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara tahun 2015 dapat diketahui bahwa jumlah rata-rata pasien rawat inap sebanyak ± 50 pasien setiap harinya, dimana pasien rawat inap kelas III merupakan kelas perawatan dengan jumlah pasien terbanyak dibanding ruang rawat inap lainnya, yakni rata-rata pasien kelas I sebanyak 30 pasien, kelas II sebanyak

20 pasien dan VIP sebanyak 10-15 pasien setiap hari, dengan banyaknya jumlah pasien rawat inap di kelas III maka perlu dikaji kepuasan pasien tentang mutu pelayanan makanan di Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara (RSU. Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, 2015).

Penelitian yang dilakukan Prabowo (2011) di RSUD dr. Soediran MS Wonogiri pada mutu pelayanan gizi juga diperoleh bahwa ada kecenderungan pasien yang menyatakan pelayanan baik juga akan menyatakan puas pada pelayanan tersebut. Febriani (2012) juga menemukan bahwa kepuasan konsumen 68,4% dipengaruhi oleh variabel bukti langsung/fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Cahyaningrum (2013) di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta diperoleh bahwa mutu pelayanan makanan berdasarkan aspek dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty diketahuai dimensi responsiveness, empati dan tangible berada pada tingkat kepuasan yang rendah atau tidak puas terhadap petugas Pelayanan makanan yang meliputi : keluhan pasien terhadap pelayanan gizi, sikap petugas penyaji dan penggunaan kartu identitas petugas.

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Padmiari, dkk (2013) menunjukkan bahwa kepuasan pasien tentang kinerja ahli gizi ruangan di RSUP.Sanglah mencapai 76,31% dan masih kurang dari standar tingkat kepuasan 85%, dari analisis kuadran yang dilakukan terhadap 25 aspek penilaian kinerja ahli gizi, terdapat 13 aspek penentu yang dianggap penting oleh pasien tetapi kinerjanya dibawah rata-rata sehingga perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan yaitu memperkenalkan diri kepada pasien, menerapkan 3 S (senyum, sapa dan salam) dalam memberikan pelayanan gizi kepada pasien. Kemudian tidak memakai make-up yang berlebihan dan mencolok, memakai pakaian yang bersih, rapid an sopan, menggunakan kata-kata yang sopan saat berbicara dengan pasien, mengucapkan terima kasih setiap selesai memberikan pelayanan gizi, menyajikan makanan selalu senyum, memberikan informasi kepada pasien mengenai diet yang seharusnya dijalankan pasien, meyakinkan pasien agar mengkonsumsi makanan dengan baik, tepat waktu dalam memberikan pelayanan gizi, terampil menjelaskan sehingga makanan dihabiskan oleh pasien, ahli gizi ruangan menanyakan kebiasaan makan pasien. Aspek-aspek inilah yang kurang memuaskan disebabkan karena kurangnya interaksi petugas gizi dengan pasien di ruangan dan terkadang peran seorang ahli gizi tidak terlalu terlihat dalam proses penyembuhan kondisi kesehatan pasien.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis telah meneliti tentang ”Tinjauan kepuasan pasien dari dimensi mutu pelayanan makanan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara”

Tujuan Penelitian

Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan pasien dari dimensi mutu pelayanan makanan di ruang rawat inap kelas III

Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Tujuan Khusus

a. Untuk mengetahui kepuasan pasien dari dimensi kehandalan/*reliability* tenaga penyaji makanan di Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.
b. Untuk mengetahui kepuasan pasien dari dimensi daya tanggap/ *responsiveness* tenaga penyaji makanan di Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.
c. Untuk mengetahui kepuasan pasien dari dimensi jaminan/*assurance* tenaga penyaji makanan di Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.
d. Untuk mengetahui kepuasan pasien dari dimensi empati/*emphaty* tenaga penyaji makanan di Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.
e. Untuk mengetahui kepuasan pasien dari dimensi bukti fisik/*tangible* tenaga penyaji makanan di Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara

Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan informasi kepada pemerintah tentang tinjauan kepuasan pasien dari dimensi mutu pelayanan makanan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.
2. Bagi ilmu pengetahuan dapat menambah referensi penelitian tentang tinjauan kepuasan pasien dari dimensi mutu pelayanan makanan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bahteramas Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara.
3. Bagi masyarakat, dapat dijadikan sebagai informasi tambahan mengenai tinjauan kepuasan pasien dari dimensi mutu pelayanan makanan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bahteramas Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara.
4. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama pendidikan.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan survey.

Waktu dan Tempat

Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 4-15 Febuari 2016 bertempat di Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara sebanyak 450 orang.

Sampel

Sampel adalah pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara sebanyak 63 orang

Jenis dan Cara Pengumpulan Data

Jenis Data

Data primer

a. Karakteristik pasien seperti nama, jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan pada pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, yang diperoleh dengan wawancara menggunakan kuesioner.
b. Data tentang dimensi mutu pelayanan makanan meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bahteramas Kendari, yang diperoleh dengan wawancara menggunakan kuesioner. Jawaban setiap atribut dinilai dengan skala *likert* yaitu:
   1 = Sangat Tidak puas
   2 = Tidak puas
   3 = Puas
   4 = Sangat puas

Data sekunder

Meliputi data tentang gambaran umum rumah sakit umum Bahteramas meliputi profil, ketenagaan dan sarana prasarana serta data penunjang lainnya yang diperoleh dari hasil dokumentasi di Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara

Pengolahan dan Analisis Data
Pengolahan Data

a. Editing
   Data (memeriksa) yaitu dilakukan setelah semua data terkumpul melalui pengecekan daftar isian. Tahap ini bertujuan untuk memeriksa kelengkapan isian data.
b. Koding
   Data (memberikan kode) yaitu memberi tanda kodeterhadap check list yang telah diisi dengan tujuan untuk mempermudah proses pengolahan data selanjutnya
c. Tabulasi
   Data adalah melakukan klarifikasi data yaitu mengelompokkan data variabel masing-masing berdasarkan kuisioner untuk dimasukkan ke dalam tabel untuk di deskripsikan kedalam tabel univariat
d. Transfering
   Adalah memasukkan data dalam system komputerisasi

Analisis Data

Analisis Univariat

Analisis univariat adalah analisis yang dilakukan terhadap sebuah variabel. Analisis univariat merupakan analisis yang dilakukan untuk mendeskripsikan tiap-tiap variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan melihat gambaran distribusi, frekuensi dalam bentuk tabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Karakteristik Sampel Penelitian

Karakteristik	n	%
Umur (Tahun)		
Remaja Awal (12-16 tahun)	3	4,8
Remaja Akhir (17-25 tahun)	7	11,1
Dewasa Awal (26-35 tahun)	15	23,8
Dewasa Akhir (36-45 tahun)	21	33,3
Lansia Awal (46-55)	11	17,5
Lansia Akhir (>55)	6	9,5
Jumlah	63	100

Jenis Kelamin		
Laki – laki	29	45,0
Perempuan	34	54,0
Jumlah	63	100
Pendidikan		
Tidak Tamat SD	4	6,3
SD	15	23,8
SLTP	30	47,6
SLTA	7	11,1
Diploma/Sarjana	7	11,1
Jumlah	63	100
Pekerjaan		
PNS	9	14,3
Wiraswasta	18	28,6
Petani	15	23,8
IRT	13	20,6
Tidak Bekerja	8	12,7
Jumlah	63	100

Sumber : data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 63 sampel menunjukan bahwa dari distribusi karakteristik sampel berdasarkan umur, sebagian besar yaitu 21 orang (33,3 %) pada kategori umur dewasa akhir dan sebagian kecil yaitu 3 orang (4,8%) pada kategori umur remaja awal.

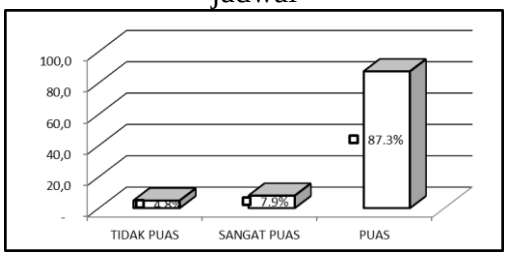
Distribusi karaakteristik sampel berdasarkan jenis kelamin menunjukan bahwa dari 63 sampel, sebagian besar yaitu 34 orang (54,0 %) berjenis kelamin perempuan, selebihnya yaitu 29 orang (45,0%) berjenis kelamin perempuan.

Distribusi karakteristik sampel berdasarkan pendidikan menunjukan bahwa dari 63 sampel, sebagian besar yaitu 30 orang (47,6 %) pendidikannya adalah tamatan SLTP dan hanya sebagian kecil yakni 4 orang (6,3%) pendidikannya adalah tidak tamat SD.

Distribusi karakteristik sampel berdasarkan pekerjaan menunjukan bahwa dari 63 sampel, sebagian besar yaitu 18 orang (28,6 %) adalah Wiraswasta dan hanya sebagian kecil yakni 8 orang (12,7%) tidak bekerja.

Analisis Variabel Penelitian
Dimensi Mutu

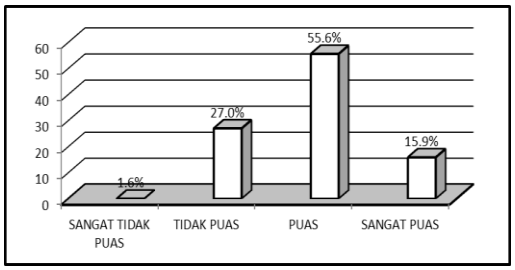
Grafik 1
Petugas Memberikan Pelayanan sesuai jadwal



Sumber : data Primer, 2016

Grafik 1 menunjukkan bahwa dari 63 sampel, terdapat 87,3% sampel menyatakan puas dengan pelayanan petugas yang sesuai jadwal, 7,9% sampel sangat puas dan 4,8% sampel tidak puas dengan pelayanan petugas dalam pemberian makanan.

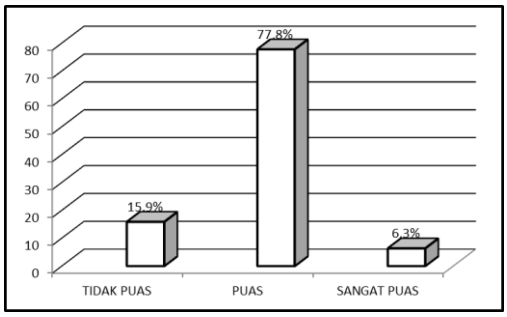
Grafik 2
Petugas Membereskan
Makanan Sesuai Jadwal



Sumber : data Primer, 2016

Grafik 2 menunjukkan bahwa dari 63 sampel, sebagian besar yakni 55,6% sampel menyatakan puas dengan pelayanan petugas yang membereskan makanan sesuai jadwal dan sebagian kecil yakni 1,6% sampel tidak puas dengan pelayanan petugas yang membereskan makanan sesuai jadwal.

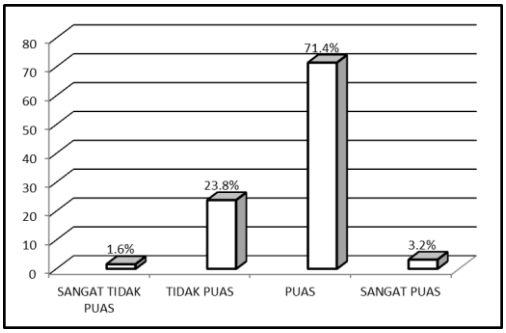
Grafik 3
Petugas Cepat Menangapi Keluhan
Pasien



Sumber : data Primer, 2016

Grafik 3 menunjukkan bahwa dari 63 sampel, sebagian besar yakni 77,8% sampel menyatakan puas dengan pelayanan petugas yang cepat dalam menanggapi keluhan pasien dan sebagian kecil yakni 6,3% sampel sangat puas dengan pelayanan petugas yang cepat dalam menanggapi keluhan pasien.

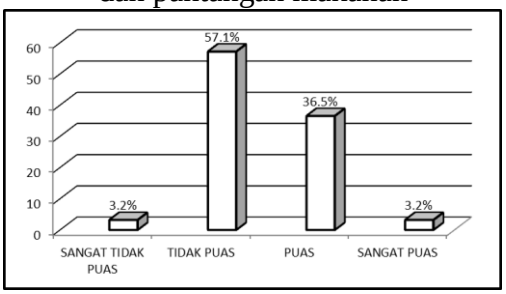
Grafik 4
Petugas Sigap Terhadap Kebutuhan
Pasien



Sumber : data Primer, 2016

Grafik 4 menunjukkan bahwa dari 63 sampel, sebagian besar yakni 71,% sampel menyatakan puas dengan pelayanan petugas yang sigap terhadap kebutuhan pasien dan sebagian kecil yakni 1,6% sampel sangat tidak puas dengan pelayanan petugas yang sigap terhadap kebutuhan pasien.

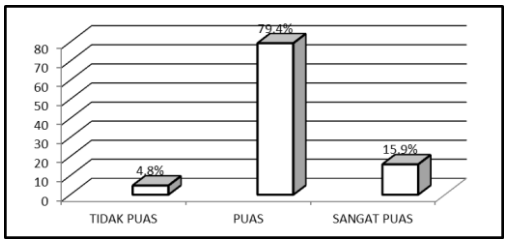
Grafik 5
Label/Informasi mengenai jenis diet
dan pantangan makanan



Sumber : data Primer, 2016

Grafik 5 menunjukkan bahwa dari 63 sampel, sebagian besar yakni 57,1% sampel menyatakan puas dengan jenis diet dan pantangan makanan dan sebagian kecil yakni 3,2% sampel sangat tidak puas dan sangat puas dengan jenis diet dan pantangan makanan yang disediakan.

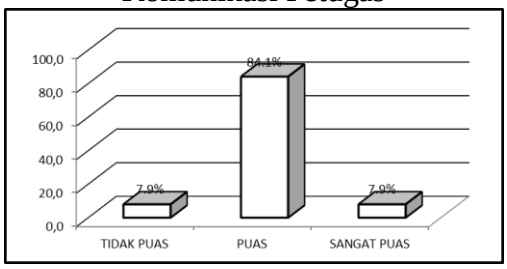
Grafik 6
Petugas Melayani dengan Ramah



Sumber : data Primer, 2016

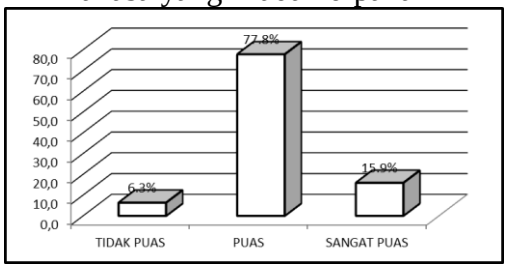
Grafik 6 menunjukkan bahwa dari 63 sampel, sebagian besar yakni 79,4% sampel menyatakan puas dengan adanya petugas yang melayani dengan ramah dan sebagian kecil yakni 4,8% sampel tidak puas dengan dengan adanya petugas yang melayani dengan ramah.

Grafik 7
Komunikasi Petugas



Grafik 7 menunjukkan bahwa dari 63 sampel, sebagian besar yakni 84,1% sampel menyatakan puas dengan komunikasi petugas dan sebagian kecil yakni 7,9 sampel tidak puas dengan komunikasi petugas.

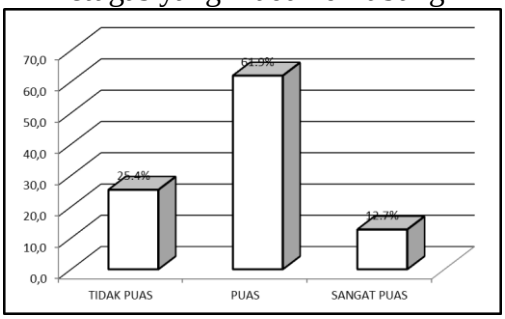
Grafik 8
Bahasa yang Mudah dipahami



Sumber : data Primer, 2016

Grafik 8 menunjukkan bahwa dari 63 sampel, sebagian besar yakni 77,8% sampel menyatakan puas dengan petugas yang menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan sebagian kecil yakni 6,3% sampel tidak puas dengan petugas yang menggunakan bahasa yang mudah dipahami

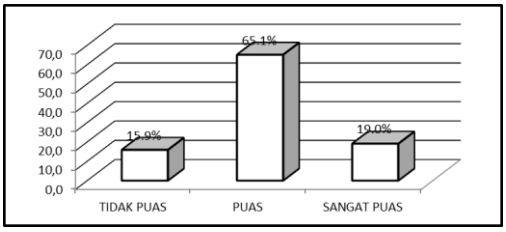
Grafik 9
Petugas yang mudah dihubungi



Sumber : data Primer, 2016

Grafik 9 menunjukkan bahwa dari 63 sampel, sebagian besar yakni 61,9% sampel menyatakan puas dengan petugas yang mudah dihubungi dan sebagian kecil yakni 12,7% sampel sangat puas dengan petugas yang mudah dihubungi.

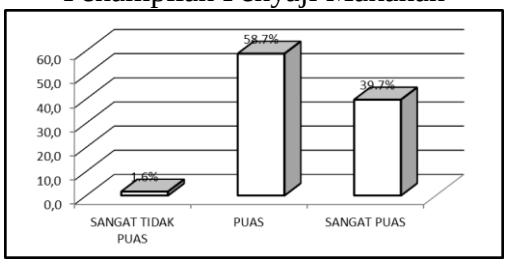
Grafik 10
Kebersihan Peralatan Makanan



Sumber : data Primer, 2016

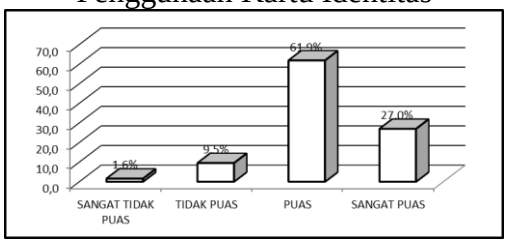
Grafik 10 menunjukkan bahwa dari 63 sampel, sebagian besar yakni 65,1% sampel menyatakan puas dengan kebersihan peralatan makanan dan sebagian kecil yakni 15,9% sampel tidak puas dengan kebersihan peralatan makanan.

Grafik 11
Penampilan Penyaji Makanan



Grafik 11 menunjukkan bahwa dari 63 sampel, sebagian besar yakni 58,7% sampel menyatakan puas dengan penampilan penyaji makanan dan sebagian kecil yakni 1,6% sampel sangat tidak puas dengan penampilan penyaji makanan.

Grafik 12
Penggunaan Kartu Identitas



Grafik 12 menunjukkan bahwa dari 63 sampel, terdapat 61,9% sampel menyatakan puas dengan penggunaan kartu identitas, 27,0% sampel sangat puas, 9,5% sampel tidak puas 1,6% sampel sangat tidak puas dengan penggunaan kartu identitas petugas penyaji makanan.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Menurut
Dimensi Mutu Pelayanan Makanan

Kepuasan	n	%
Kehandalan		
Puas	49	77,8
Sangat Puas	11	17,5
Tidak Puas	3	4,7
Jumlah	63	100
Daya Tanggap		
Puas	49	77,8
Sangat Puas	5	7,9
Tidak Puas	9	14,3
Jumlah	63	100
Jaminan		
Puas	50	79,4
Sangat Puas	9	14,3
Tidak Puas	4	6,3
Jumlah	63	100
Empati		
Puas	52	82,5
Sangat Puas	6	9,6
Tidak Puas	5	7,9
Jumlah	63	100
Bukti Fisik		
Puas	42	66,7
Sangat Puas	19	30,1
Tidak Puas	2	3,2
Jumlah	63	10

Sumber : data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 2 menurut dimensi mutu pelayanan makanan menunjukan bahwa dari 63 sampel, untuk dimensi kehandalan sebagian besar yaitu 49 sampel (77,8%) dalam kategori puas terhadap kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan dan sebagian kecil yaitu 3 sampel (4,7%) dalam kategori tidak puas. Kemudian dimensi daya tanggap sebagian besar yaitu 49 sampel (77,8%) dalam kategori puas terhadap daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan dan sebagian kecil yaitu 5 sampel (7,9%) dalam kategori sangat puas. Untuk dimensi jaminan sebagian besar yaitu 50 sampel (79,4%) dalam kategori puas

terhadap jaminan petugas dalam memberikan pelayanan dan sebagian kecil yaitu 4 sampel (6,3%) dalam kategori tidak puas, selanjutnya pada dimensi empati sebagian besar yaitu 52 sampel (82,5%) dalam kategori puas terhadap empati petugas penyaji makanan dan sebagian kecil yaitu 5 sampel (7,9%) dalam kategori tidak puas. Kemudian pada dimensi bukti fisik sebagian besar yaitu 42 sampel (66,7%) dalam kategori puas terhadap bukti fisik yang diberikan petugas penyaji makanan dan sebagian kecil yaitu 2 sampel (3,2%) dalam kategori tidak puas.

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Menurut Kepuasan Pelayanan Makanan

Kepuasan	**n**	**%**
Puas	60	95,2
Tidak Puas	3	4,8
Jumlah	63	100

Sumber : data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 4 menurut kepuasan menunjukan bahwa dari 63 sampel, kepuasan sampel sebagian besar yaitu 60 sampel (95,2%) dalam kategori puas dan selebihnya yaitu 3 sampel (4,8%) dalam kategori tidak puas.

PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien dari Dimensi Mutu Pelayanan Makanan

Hasil penelitian menurut kepuasan menunjukan bahwa dari 63 sampel, kepuasan sampel sebagian besar yaitu 60 orang (95,2%) dalam kategori puas. Kepuasan responden didasarkan pada dimensi mutu pelayanan makanan yang diberikan oleh petugas gizi di rumah sakit kepada pasien rawat inap khususnya kelas III Rumah Sakit Bahteramas Kendari. Ruang kelas III yang dijadikan sebagai tempat peneltian adalah ruang Asoka, Delima dan Mawar. Pelayanan gizi yang diberikan berupa pemberian makanan sesuai jadwal makan yakni sarapan jam 06.00-07.00 WIB, snack Pagi jam 10.00-10.30 WIB, kemudian makan siang pukul 12.00 -13.00 WIB dan snack sore jam 15.00-15.30 dan makan sore jam 17.00-17.30 WIB. Dalam penelitian ini masih terdapat 3 sampel yang menyatakan kurang puas, hal ini disebabkan karena berdasarkan hasil wawancara, sampel tidak puas dengan daya tanggap petugas, empati, dan juga jaminan kepastian petugas gizi dalam memberikan pelayanan gizi di ruang kelas III Rumah Sakit Bahteramas Kendari.

Menurut dimensi mutu pelayanan makanan menunjukan bahwa dari 63 sampel, untuk dimensi kehandalan sebagian besar yaitu 49 orang (77,8%) dalam kategori puas, hal ini disebabkan karena petugas telah memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan, namun meskipun demikian masih terdapat 3 orang (4,7%) dalam kategori tidak puas. Hal ini disebabkan oleh adanya keluhan dari pasien dalam ketepatan waktu penyajian dan ketepatan pemberesan makanan. Dimana pasien mengatakan bahwa waktu penyajian makanan terlalu lama sehingga makanan yang dikonsumsi sudah tidak panas. Keadaan ini menyebabkan pasien tidak puas dengan pelayanan makanan yang diberikan oleh petugas

gizi di Rumah Sakit Bahteramas Kendari.

Kemudian dimensi daya tanggap sebagian besar yaitu 49 orang (77,8%) dalam kategori puas dan sebagian kecil yaitu 5 orang (7,9%) dalam kategori sangat puas. Daya Tanggap adalah penilaian pasien terhadap kemampuan yang diberikan oleh petugas untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap oleh petugas pelayanan makanan yang meliputi kesigapan petugas terhadap kebutuhan pasien (menyiapkan makanan diruangan pasien) dan petugas sigap bila ada keluhan pasien terhadap makanan yang diberikan.

Untuk dimensi jaminan sebagian besar yaitu 50 orang (79,4%) dalam kategori puas dan sebagian kecil yaitu 4 orang (6,3%) dalam kategori tidak puas. Jaminan adalah penilaian pasien terhadap kemampuan, kesopanan, pengetahuan dan sifat yang bisa dipercaya dari para petugas rumah sakit yang sifatnya bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan pelayanan makanan meliputi pemberian label/informasi pada diet pasien dan keramahan dan kesopanan petugas gizi.

Selanjutnya pada dimensi empati sebagian besar yaitu 52 orang (82,5%) dalam kategori puas dan sebagian kecil yaitu 5 orang (7,9%) dalam kategori tidak puas. Empati adalah penilaian pasien terhadap hubungan komunikasi, perhatian dan mampu memahami kebutuhan pasien yang meliputi kemudahan menghubungi petugas gizi, kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pasien dan kemampuan menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

Kemudian pada dimensi bukti fisik sebagian besar yaitu 42 orang (66,7%) dalam kategori puas dan sebagian kecil yaitu 2 orang (3,2%) dalam kategori tidak puas. Bukti fisik adalah penilaian pasien terhadap fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang meliputi peralatan saji yang sesuai (alat saji plato), kebersihan alat makan, penampilan petugas dan ada tidaknya kartu identitas petugas.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Cahyaningrum (2013) di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta diperoleh bahwa mutu pelayanan makanan berdasarkan aspek dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty diketahuai dimensi responsiveness, empati dan tangible berada pada tingkat kepuasan yang rendah atau tidak puas terhadap petugas Pelayanan makanan yang meliputi : keluhan pasien terhadap pelayanan gizi, sikap petugas penyaji dan penggunaan kartu identitas petugas.

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Padmiari, dkk (2013) menunjukkan bahwa kepuasan pasien tentang kinerja ahli gizi ruangan di RSUP. Sanglah mencapai 76,31% dan masih kurang dari standar tingkat kepuasan 85%, dari analisis kuadran yang dilakukan terhadap 25 aspek penilaian kinerja ahli gizi, terdapat 13 aspek penentu yang dianggap penting oleh pasien tetapi kinerjanya dibawah rata-rata sehingga perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan yaitu memperkenalkan diri kepada pasien, menerapkan 3 S (senyum, sapa dan salam) dalam memberikan pelayanan gizi kepada pasien, tidak memakai make-up yang berlebihan dan mencolok, memakai pakaian yang bersih, rapi dan sopan, menggunakan

kata-kata yang sopan saat berbicara dengan pasien, mengucapkan terima kasih setiap selesai memberikan pelayanan gizi.

Kemudian menyajikan makanan selalu senyum, memberikan informasi kepada pasien mengenai diet yang seharusnya dijalankan pasien, menyakinkan pasien agar mengkonsumsi makanan dengan baik, tepat waktu dalam memberikan pelayanan gizi, terampil menjelaskan sehingga makanan dihabiskan oleh pasien, ahli gizi ruangan menanyakan kebiasaan makan pasien. Aspek-aspek inilah yang kurang memuaskan disebabkan karena kurangnya interaksi petugas gizi dengan pasien di ruangan dan terkadang peran seorang ahli gizi tidak terlalu terlihat dalam proses penyembuhan kondisi kesehatan pasien.

Dalam pelayanan kesehatan peningkatan mutu pelayanan diperlukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien, petugas profesi kesehatan, manajer kesehatan maupun pemilik institusi kesehatan. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas bagi seseorang pasien terhadap pelayanan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau (Yohana, 2012).

42

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kepuasan pasien dari dimensi kehandalan/*reliability* tenaga penyaji makanan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, sebagian besar yaitu 49 orang (77,8%) dalam kategori puas.
2. Kepuasan pasien dari dimensi daya tanggap/*responsiveness* tenaga penyaji makanan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara sebagian besar yaitu 49 orang (77,8%) dalam kategori puas.
3. Kepuasan pasien dari dimensi jaminan/*assurance* tenaga penyaji makanan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, sebagian besar yaitu 50 orang (79,4%) dalam kategori puas.
4. Kepuasan pasien dari dimensi empati/*emphaty* tenaga penyaji makanan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, sebagian besar yaitu 52 orang (82,5%) dalam kategori puas.
5. Kepuasan pasien dari dimensi bukti fisik/*tangible* tenaga penyaji makanan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, sebagian besar yaitu 42 orang (66,7%) dalam kategori puas.

Saran

1. Bagi pihak Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sultra agar meningkatkan mutu pelayanan kesehatan khususnya pelayanan makanan yakni meningkatkan empati, daya tanggap dan jaminan kepastian seperti memberikan label/infomasi mengenai jenis dan pantagan makanan bagi pasien

dalam pemberian pelayanan makanan di Rumah Sakit khususnya diruang kelas III Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sultra.

2. Bagi petugas kesehatan khususnya petugas gizi agar memberikan pelayanan makanan yang berkualitas/bermutu sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sultra.
3. Bagi peneliti lain, hendaknya meneliti variabel lain yang belum diteliti terkait dengan mutu pelayanan (variasi menu, cara penyajian makanan, ketepatan waktu menghidangkan makanan, keadaan tempat dan peralatan makan, sikap dan prilaku petugas yang menghidangkan makanan) di Rumah Sakit Bahteramas Sulawesi Tenggara.

Daftar Pustaka

Hartati dan Darmarini, 2011. Pelayanan Gizi di Rumah Sakit. Jurnal. Kesehatan Online. Http:jurnalonline.co.id. Diakses Tanggal 18 Januari 2015.

Padmiari, dkk., (2013). Faktor-Faktor yang berhubungan dengan kinerja ahli gizi ruangan di RSUP. Sanglah Bali. .digilib.unimus.ac.id. Diakses tanggal 13 Februari 2013.

Bustami, 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptibilitasnya, PT.Aksara Gelora Pratama. Jakarta.

Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, 2015. Profil RSU. Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Cahyaningrum, 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Gizi dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. Skripsi.Fakultas Ilmu Kesmas Universitas Muhammadiyah, Surakarta.

Yohana, 2012. Analisis Harapan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Di Rsi Sunan Kudus. Tesis Program Pascasarjana Universitas Dipo negoro Semarang. www.childr en family.com/net. Diakses tanggal 12 Februari 2013.