

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Tk IV 04.07.01 Kota Tegal

Eliyanti¹, Anggray Duvita Wahyani^{*2}, Yuniarti Dewi R³

Program Studi Gizi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhadi Setiabudi Brebes, Indonesia

Email : ¹eliyanti@gmail.com, ²anggraydw@gmail.com, ³yuniartidr@gmail.com

ABSTRAK

Dapur rumah sakit Tk.IV 04.07.01 Tegal merupakan bagian dari instalasi gizi yang berfungsi sebagai services operations process perlu dilakukan peningkatan pelayanan makan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tk.IV 04.07.01 Tegal melalui kepuasan pelanggan.. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Gizi Rumah Sakit Tk.IV 04.07.01 Tegal. Peneliti menggunakan metode survey pada pasien berusia 25 – 45 tahun. Hasil penelitian menunjukkan pada kepuasan pasien Tangibles (wujud nyata) didapat 66,6%, pada aspek Reliability (keandalan) didapat 65%, aspek harapan Responsiveness (kesigapan) didapat skor 63%, pada aspek Assurance (jaminan) didapat skor 80% dan pada aspek Empathy (empati) didapat persentase 78%. seluruh aspek harapan memiliki skor kecil daripada skor kenyataan sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan makanan telah memenuhi harapan karena kenyataan lebih besar dari harapan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit Tk.IV 04.07.01 Tegal pada tingkat Puas dengan aspek yang berpengaruh besar pada kepuasan pelanggan yaitu Assurance (jaminan)

Kata kunci : Kepuasan, Rumah Sakit, Pelayanan Makanan.

ABSTRACT

Hospital kitchen Tk.IV 04.07.01 Tegal is part of a nutrition installation that functions as a services operations process, it is necessary to improve food services for inpatients at Tk.IV Hospital 04.07.01 Tegal through customer satisfaction. Objective in this riset is To determine patient satisfaction with nutrition services at Tk.IV Hospital 04.07.01 Tegal. Researchers used a survey method on patients aged 25-45 years. In Tangibles patient satisfaction (real form) obtained 66.6%, in the aspect of Reliability (reliability) obtained 65%, the aspect of Responsiveness expectation (agreness) obtained a score of 63%, in the aspect of Assurance (assurance) obtained a score of 80% and on the aspect of Empathy (empathy) obtained a percentage of 78%. all aspects of expectations have a smaller score than the reality score so it can be said that the food service has met expectations because reality is greater than expectations. Patient satisfaction with food service at Tk.IV Hospital 04.07.01 Tegal at the Satisfied level with the aspect that has a big influence on customer satisfaction, namely Assurance (guarantee)

Keywords: Satisfaction, Hospital, Food Service.

PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan penunjang medik adalah pelayanan makanan rumah sakit. Peranan dan fungsi pelayanan makanan rumah sakit sangat penting, baik dalam melaksanakan fungsi rujukannya maupun dalam melaksanakan intervensi gizi makanan secara umum pada pasien di rumah sakit¹. Penyelenggaraan makanan merupakan salah satu kegiatan pokok pelayanan makanan. Kegiatan ini akan membantu upaya untuk penyembuhan dan pemulihan pasien. Proses penyembuhan pasien dapat dibantu dengan

adanya makanan yang memenuhi syarat, baik dari segi kualitas maupun kuantitas². Perawatan di rumah sakit akan membuat seseorang mengalami perubahan baik dalam pola hidup maupun pola makanannya. Perawatan tersebut akan memisahkan seseorang dari kebiasaan hidupnya sehari-hari dan memasuki lingkungan yang masih asing baginya. Keadaan tersebut seringkali merupakan beban mental bagi pasien, apabila tidak diperhatikan justru akan menghambat proses penyembuhan penyakit³

Tingkat kepuasan pasien rawat inap di suatu rumah sakit sesuai dengan SPM dari Kementerian Kesehatan RI adalah minimal 90% pasien menyatakan puas⁴. Oleh karena itu, setiap 3 bulan sekali pihak manajemen rumah sakit Tk.IV 04.07.01 Tegal mengukur tingkat kepuasan pasien melalui kuesioner, termasuk kepuasan pada pelayanan makanan bagi pasien. Indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pelayanan makanan adalah *Tangibles* (wujud nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (kesigapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Dapur rumah sakit Tk.IV 04.07.01 Tegal merupakan bagian dari instalasi gizi yang berfungsi sebagai *services operations process*, yaitu menyimpan dan mengolah makanan. Pekerja yang bertugas untuk menyimpan dan mengolah makanan adalah pekerja *outsourse* (jasa boga dari rumah sakit Y) sedangkan pekerja yang bertugas untuk administrasi dapur dan *quality control* makanan adalah pekerja dari rumah sakit X. Menurut Kepala dapur Rumah Sakit Tk.IV 04.07.01, para pekerja banyak yang tidak memahami Standar Prosedur Operasional (SPO) rumah sakit Tk.IV 04.07.01 Tegal sehingga mereka sering mengerjakan pekerjaannya kurang sesuai dengan SPO.

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dilihat bahwa perlu dilakukan peningkatan pelayanan makan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tk.IV 04.07.01 Tegal melalui kepuasan pelanggan. Pelayanan makanan pada suatu rumah sakit merupakan hal yang sangat penting, karena dengan adanya pelayanan makanan maka diharapkan para pasien merasa puas. Pasien yang puas tentunya akan kembali memilih rumah sakit yang sama jika menderita sakit lagi dan merekomendasikannya ke teman atau keluarganya.

BAHAN DAN METODE

Peneliti menggunakan metode survey untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit Tk.IV 04.07.01 Tegal. Pendekatan Penelitian ini dengan cara kuisisioner dengan membagikan lembar monitoring atau suatu pertanyaan kepada pasien dalam waktu 1 bulan dan hasil akan di analisis⁵. Random sampling dilakukan pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu⁴. Sampel yang di ambil dalam penelitian ini terdiri dari ruang VIP, kelas 1, kelas 2, dan kelas 3 yang masing-masing ruang diambil sampel sebanyak 10 orang dengan pertimbangan ruang tersebut menampung banyak pasien rawat inap usia 25 sampai dengan 45 tahun. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini ada beberapa yaitu tes, angket (kuesioner), wawancara (interview), pengamatan (observasi), ujian (test) dan dokumentasi. Analisis data penelitian digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif⁶. Teknik pengukuran kepuasan konsumen dapat menggunakan pengukuran secara langsung dengan pertanyaan atau pernyataan mengenai seberapa besar mengharapkan suatu atribut tertentu dari seberapa besar yang dirasakan⁷.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuesioner kepada 30 pasien berdasarkan jenis kelamin bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden berjenis kelamin laki-laki (63,3%) sedangkan untuk pasien yang perempuan sebesar (36,6%). Pendidikan terakhir responden yang paling besar adalah pendidikan menengah keatas (SMA/ sederajat) dengan nilai (83,3%) dari 30 responden dan perguruan tinggi berada di urutan terakhir dari jenis pendidikan yakni 6,6%. Pekerjaan responden yang mempunyai persentase paling besar adalah kelompok responden TNI/Polri/PNS/BUMD dengan presentase sebesar (83,3%) kelompok lainnya ini sebagian besar merupakan pasien pegawai swasta dan wiraswasta.

Kepuasan Pasien pada Indikator Tangibles

Dimensi berwujud (*Tangible*) berkaitan daya tarik makanan yang disajikan, perlengkapan, dan material yang digunakan di Rumah sakit, serta penampilan yang digunakan petugas. Pelayanan makan rumah sakit memiliki bukti fisik yang baik apabila makanan ditata secara menarik, dan kondisi segar, kebersihan dan kerapian petugas.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Indikator Tangibles

No Soal	Sub Indikator	SP	P	CP	TP
1	Penyajian makanan dihidangkan bersih dan lengkap	21	8	1	0
2	Lauk sayur yang dihidangkan enak	18	6	6	0
3	Aroma menggugah selera	21	6	3	0
	Persentase	66,6	23,3	11,1	0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 1 menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden yaitu sangat puas dengan pesentase 66,6%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 50% - 66% yang berarti sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi *Tangible* di Rumkit Tk IV 04.07.01 Tegal. Pada kategori puas skor tertinggi mengenai makanan RS memiliki penyajian makanan yang bersih dengan jawaban responden sebanyak 8 orang. Pada katagori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan aroma makanan yang menggugah selera mencukupi dengan jawaban sebanyak 21 orang. Pada kategori cukup puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan lauk mauk yang enak dengan skor tertinggi 6 orang. Sedangkan pada kategori tidak puas tidak ada responden yang menilai, sehingga dapat dikatakan mayoritas pasien merasakan kepuasan dengan pelayanan makan di Rumkit Tk IV 04.07.01 Tegal.

Kepuasan Pasien pada Indikator Realibility

Keandalan merupakan kemampuan untuk diandalkan dalam menunjukkan pelayanan yang dijanjikan dengan tanggung jawaban dan akurat. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah serta harga (Saraswati, 2011).

Tabel 2 Rata-rata Indikator Realibility

No Soal	Sub Indikator	SP	P	CP	TP
4	Perawat memberitahukan kepastian waktu penyajian makanan	21	8	1	0
5	Petugas memberikan kepedulian terhadap kondisi pasien	17	7	6	0
6	Waktu makan tepat	21	6	3	0
	Persentase	65,5	23,3	11,1	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 2 menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden yaitu puas dengan persentase 65,5%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 11%-65% yang berarti sebagian besar responden puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi *Reliability* di Rumkit Tk IV 04.07.01 Tegal. Pada kategori puas responden menjawab pada pertanyaan dengan jumlah 21 orang. Pada kategori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan tentang Petugas memberikan keterangan tentang kepastian waktu makan yang diberikan jawaban sebanyak 21 orang. Pada kategori cukup puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan Petugas memberikan kepedulian pada pasien dengan jawaban sebanyak 6 orang. Pada kategori kurang puas responden menjawab pada pertanyaan nomor empat, lima dan enam dengan jumlah masing-masing 1, 6 dan 3 orang. Sedangkan pada kategori tidak puas responden tidak ada responden yang menjawab. Hal tersebut menunjukkan secara keseluruhan kinerja petugas pelayanan makanan dinilai puas dan diterima pasien.

Kepuasan Pasien pada Indikator Responsiveness

Responsiveness merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ini menegaskan perhatian serta kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan konsumen, pertanyaan, komplain serta masalah yang terjadi. Dimensi daya tanggap ini berhubungan dengan konsumen mengenai berapa lama waktu yang diperlukan konsumen untuk memberikan perhatian untuk masalah yang terjadi.

Tabel 3 Rata-rata Indikator Responsiveness

No Soal	Sub Indikator	SP	P	CP	TP
7	Selalu bertindak cepat memenuhi permintaan pasien	21	8	1	0
8	Petugas Selalu mengutamakan pasien	17	7	6	0
	Persentase	63,3	25	11,6	0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 3 menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden yaitu sangat puas dengan persentase 63,3%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 11% - 65 % yang berarti sebagian besar responden puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi *Responsiveness* di Rumkit Tk IV 04.07.01 Tegal. Pada kategori puas skor tertinggi pada nomor 7 sebanyak 8 orang. Pada kategori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan Petugas bertindak cepat memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien dengan jawaban sebanyak 21 orang. Pada kategori cukup puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan Petugas Selalu mengutamakan pasien dengan jawaban sebanyak 6 orang. Pada kategori kurang puas tidak ada responden menjawab pertanyaan.

Hasil penelitian menunjukkan petugas memiliki kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pasien. Dimensi ini menegaskan perhatian serta kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan konsumen, pertanyaan, komplain serta masalah yang terjadi.

Kepuasan Pasien pada Indikator Assurance

Gambaran kepuasan pada dimensi kepastian (*Assurance*) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada kualitas pelayanan yang berhubungan dengan pengetahuan petugas serta kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan pasien.

Tabel 4 Rata-rata Indikator Assurance

No Soal	Sub Indikator	SP	P	CP	TP
9	Petugas mempunyai pengetahuan tentang makanan yang disajikan	21	5	3	0
10	Petugas dapat dipercaya dalam hal kualitas makanan yang di sajikan	27	3	0	0
Persentase		80	13,3	10	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4 didapatkan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden termasuk dalam kategori sangat puas dengan pesentase 80%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 10% - 80% yang berarti sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi *Assurance* di Rumkit Tk IV 04.07.01 Tegal. Pada kategori puas skor tertinggi pada nomor 9 sebanyak 5 orang. Pada katagori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan tentang Petugas dapat dipercaya dalam hal kualitas makanan yang di sajikan dengan jawaban sebanyak 27 orang. Pada kategori cukup puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan tentang Petugas mempunyai pengetahuan tentang makanan yang disajikan sebanyak 3 orang.

Kepuasan Pasien pada Indikator Empathy

Dimensi empati (*Empaty*) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang berhubungan dengan kemampuan petugas pelayanan makanan membina hubungan, perhatian, dan memenuhi kebutuhan pasien.

Tabel 5 Rata-rata Indikator Empathy

No	Sub Indikator	SP	P	CP	TP
11	Petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien	21	8	1	0
12	Petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien	17	7	6	0
13	Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh	27	3	0	0
14	Petugas pelayanan makanan memantau keluhan pasien tentang makanan	29	1	0	0
Presentase		78%	15,8	5,8	

Berdasarkan tabel 5 menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden yaitu sangat puas dengan persentase 78%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 5% - 80% yang berarti sebagian besar responden puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi *Empaty* di Rumkit Tk IV 04.07.01 Tegal. Pada kategori puas skor tertinggi pada nomor sebelas sebanyak 8 orang. Pada katagori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan Petugas pelayanan makanan memantau keluhan pasien tentang makanan dengan jawaban sebanyak 29 orang. Pada kategori cukup puas responden menjawab pada pertanyaan Komunikasi antara pasien dan petugas baik 6 orang. Sedangkan pada kategori tidak puas responden tidak ada jawaban. Hasil penelitian menyatakan bahwa aspek yang berpengaruh besar pada kepuasan pelanggan yaitu *Assurance* (jaminan). Dimensi ini memiliki ciri-ciri kompetensi untuk memberikan pelayanan yang sopan dan memiliki sifat tanggap terhadap tamu. Sehingga didapat pelayanan makanan tidak memiliki kompetensi yang tanggap terhadap tamu⁸.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori⁹. 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 pelanggan¹⁰.

KESIMPULAN

Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit Tk.IV 04.07.01 Tegal pada tingkat Puas dengan aspek *Tangibles* (wujud nyata) didapat 66,6%, pada aspek *Reliability* (keandalan) didapat 65%, aspek *Responsiveness* (kesigapan) didapat skor 63%, pada aspek *Assurance* (jaminan) didapat skor 80% dan pada aspek *Empathy* (empati) didapat persentase 78%. yang berpengaruh besar pada kepuasan pelanggan yaitu *Assurance* (jaminan). Aspek harapan memiliki skor kecil daripada skor kenyataan sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan makanan telah memenuhi harapan karena kenyataan lebih besar dari harapan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Depkes, R.. Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit. Jakarta. 2005
- [2] Firdaus, Z., & Muhlisin, H. A. (158). Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit islam surakarta. UMS , 2006.
- [3] Kemenkes. Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit. Depkes , 10-11. 2013
- [4] Isnaeni, P. Hubungan mutu pelayanan gizi dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum aminah blitar. UMY. 2013
- [5] Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002 Endang Mulyatiningsih. *Riset Terapan Bidang Pendidikan dan Teknik*. Yogyakarta: UNY Press. 2011
- [6] Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2001.
- [7] Aryani, D., & Febrina, R. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* , Vol 17 Nomor 2 Hal 114-126. 2010 .
- [8] Gerson, S. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*. 2002. Philip Kotler. *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Nuha Medika.1999.
- [9]Triatmojo. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Diakses dari http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan_pelanggan. 2006. Diakses pada tanggal 9 Agustus 2021.
- [10] Gerson, S. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*. 2002. Philip Kotler. *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Nuha Medika.1999.