

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP INTERNA PADA PELAYANAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MAKASSAR

Rosmini¹, Suriani Rauf², Zakaria²

¹Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar

²Jurusan Gizi Poltekkes Makassar

Korespondensi : rosmini_zek@gmail.com 082396230005

ABSTRACT

Food served in a hospital must be able to realize its quality so that it can be consumed by patients. One of the factors causing endless consumption of food is patient satisfaction in food service. The purpose of this study was to determine the description of inpatient satisfaction at food service at the Makassar City General Hospital. This type of research is observational research that uses a survey approach. It was conducted in Makassar City Hospital in March - May 2019. The sample in this study was 40 inpatient internals taken by purposive sampling according to the specified criteria. Data were collected using a questionnaire, data were processed using computers, primary data were analyzed descriptively based on frequency distribution. The results of this study showed that inpatients at the internal department of food service in Makassar City Hospital based on the aspect of taste generally expressed satisfaction on the morning menu (77.5%), and 22.5% who were not satisfied. Day and night menus generally satisfied patients (97.5%) based on taste, appearance ($\geq 95\%$), texture aspects (aspek 95%), various aspects of the menu ($\geq 95\%$). In general, patients are satisfied with food service at Makassar City Hospital, but there are still 22.5% of patients who are dissatisfied with the morning menu that is served.

Keywords: patient satisfaction, food service

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Oleh karenanya Rumah sakit, Puskesmas dan pelayanan kesehatan lainnya sebagai pelayanan masyarakat perlu memiliki karakter pelayanan prima yang sesuai dengan harapan pasien (Nurjanah, 2012).

Rumah sakit sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat dalam pelayanan bertujuan agar tercapainya kesembuhan penderita dalam waktu sesingkat mungkin. Citra rumah

sakit sangat tergantung dari mutu pelayanan yang diberikan termasuk mutu makanan yang disajikan pada pasien (Bakri B. dkk, 2018).

Pelayanan gizi Rumah Sakit merupakan faktor penting karena selain bersifat kuratif dan rehabilitatif, juga bersifat preventif dan promotif. Oleh sebab itu segala aspek yang mencakup peningkatan kualitas pelayanan gizi harus mendapatkan penilaian secara terus menerus (Moehyi, 2013).

Penyelenggaraan makanan di rumah sakit adalah salah satu kegiatan pelayanan gizi yang merupakan suatu rangkaian

kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada pasien, dalam rangka pencapaian status gizi yang optimal melalui pemberian diet. Semua proses tersebut merupakan bagian dari rangkaian dukungan gizi bagi pasien rawat inap (Kemenkes, 2013).

Makanan yang disajikan di rumah sakit pada dasarnya ditujukan untuk dapat memenuhi kebutuhan gizi pasien selama masa perawatan untuk penyembuhan penyakitnya. Makanan yang mengandung zat-zat gizi akan menyediakan kebutuhan sel-sel tubuh yang beranekaragam sebagai zat pembangun dan pengatur serta mengganti sel-sel yang rusak (Muchtadi, 2010). Oleh sebab itu, makanan yang disajikan di rumah sakit harus dapat mewujudkan kualitasnya sehingga dapat dikonsumsi habis oleh pasien.

Bagian dari proses penyelenggaraan makanan yang memegang peran penting adalah pendistribusian makanan. Pendistribusian makanan merupakan serangkaian kegiatan penyaluran makanan sesuai dengan jumlah porsi, jenis makanan konsumen. System distribusi makanan tergantung dari jumlah tenaga, peralatan, jarak antara dapur pusat dan ruangan, kondisi jalan, perlengkapan yang ada dan faktor lainnya. Keberhasilan dari penyelenggaraan makanan rumah sakit salah satunya dapat dilihat dari kepuasan pasien. Penilaian kepuasan pasien adalah salah satu cara pendekatan efektif, murah dan mudah dalam upaya menjaga mutu pelayanan di rumah sakit (Kemenkes, 2013). Berdasarkan Marhaeni *et al.*, (2014) Pelayanan gizi rumah sakit belum berjalan optimal, kerugian ekonomi akibat sisa makanan pasien masih tinggi.

Di Rumah Sakit Pelamonia memperlihatkan pada umumnya pasien menyisahkan makanan yang diberikan sekitar 50% dengan alasan makanan yang disajikan kurang menarik, 24% lainnya menyatakan kurang nafsu makan, dan 26 % lainnya menyatakan bahwa makanan

yang disajikan tidak enak (Kadir E, 2014). Keluhan lainnya adalah pada saat makanan yang disajikan sudah dalam keadaan dingin, sehingga selera makan pasien yang dirawat menjadi menurun bahkan menjadi berkurang. Hasil penelitian Rochimiwati, dkk (2016) di RSUD Kota Makassar, menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap penyajian makanan baru mencapai rata-rata 52,4% berdasarkan aspek rasa, tekstur, warna dan penamilan serta penggunaan alat saji, aspek kepuasan terendah adalah pada penggunaan alat saji yaitu 71,4%.

Data standar pelayanan minimal (SPM) tahun 2018 dilakukan survey sisa makanan setiap 3 bulan yang diwakili oleh menu makan siang pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Makassar, porsi sisa makanan pasien berurutan-turut pada bulan Maret, Juni, september dan Desember menunjukkan indeks sisa makanan pasien mencapai 15,4%, 18,2 %, 18,2%, dan 21,9% (Instalasi Gizi RSUD Kota Makassar, 2018).

Kondisi RSUD Kota Makassar saat ini (2019) melakukan revisi anggaran dengan menurunkan biaya makan pasien, sehingga berdampak pada penurunan porsi dan penggantian jenis bahan makanan yang disajikan. Berdasarkan observasi awal ditemukan masih banyak dari pasien yang tidak menghabiskan makanan yang telah disajikan rumah sakit sehingga sisa makanan di buang oleh pasien. Hal ini menunjukkan masih rendahnya kepuasan pasain pada pelayanan makanan yang disajikan. Akibatnya keluarga menggantikannya dengan membawa berbagai jenis makanan dari luar rumah sakit dengan alasan untuk meningkatkan selera makan pasien.

Berdasarkan kenyataan tersebut diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang kepuasan pasien pada penyelenggaraan makanan di RSUD Kota Makassar dengan meninjau ketepatan waktu distribusi makanan, variasi menu

makanan, cita rasa makanan, kebersihan alat makan dan penampilan petugas distribusi makanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap bagian interna berdasarkan aspek rasa, penampilan, tekstur dan variasi pada pelayanan makanan di RSUD Kota Makassar Tahun 2019.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah penelitian observasional yang menggunakan pendekatan survei dengan tujuan untuk memperoleh deskripsi (gambaran) informasi tentang variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap interna terhadap pelayanan makan pasien di RSUD Kota Makassar. Lokasi penelitian dilaksanakan di RSUD Kota Makassar yang dilaksanakan pada bulan Maret – Mei 2019.

Populasi adalah semua pasien rawat inap penderita penyakit dalam (Interna) yang mendapatkan pelayanan makanan dari Instalasi Gizi di RSUD Kota Makassar. Sampel penelitian adalah sebagian dari keseluruhan pasien rawat inap penyakit dalam (Interna) yang

ditentukan secara *Proporsional Sampling* (Budijanto D, 2003) dalam bulan berjalan di tiga kelas pelayanan makanan masing-masing Kelas I sebanyak 7 pasien, Kelas II 10 pasien dan Kelas III sebanyak 23 pasien. Jadi jumlah sampel keseluruhan sebesar 40 pasien. Hal ini didasarkan jumlah pasien yang ada pada saat penelitian berjalan. Adapun cara pengambilan sampel dilakukan secara *purposif sampling* berdasarkan kriteria : Pasien dalam keadaan sadar, pasien yang tidak memerlukan diet khusus, telah menjalani perawatan minimal 1 x 24 jam, bersedia untuk diwawancarai, komunikatif, pasien sedang menjalani rawat inap pada saat penelitian.

Analisis data dilakukan secara deskriptif Data-data yang telah diolah, kemudian dianalisis menggunakan program software SPSS versi 21 dengan menggunakan distribusi frekuensi dengan skala data nominal. Kemudian data diklasifikasikan ke dalam tabel kontingensi 2x2 disajikan dalam bentuk tabel disertai narasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Sampel

Tabel 1
Karakteristik sampel penelitian di RSUD Kota Makassar Tahun 2019

Kelompok Umur	n	%
• 15 – 25	17	42,5
• 26 – 50	14	35
• >=51	9	22,5
Jenis Kelamin		
• Perempuan	26	65
• Laki-laki	14	35

Pendidikan		
• Tidak Sekolah	3	7,5
• Tamat SD	4	10
• Tamat SMP	7	17,5
• Tamat SMA	18	45
• Perguruan Tinggi	8	20
Pekerjaan		
• Tidak Bekerja	25	62,5
• Buruh	4	10
• PNS	2	5
• Pegawai Swasta	1	2,5
• Wiraswasta	8	20
Agama		
• Islam	36	90
• Kristen	4	10
Ruang Perawatan		
• Kelas I	7	17,5
• Kelas II	10	25
• Kelas III	23	57,5
Total	40	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa sampel yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini berdasarkan kelompok umur 15-25 tahun sebanyak 17 orang (42,5%), 26-50 tahun sebanyak 14 orang (35%), dan ≥ 51 tahun sebanyak 9 orang (22,5%). perempuan sebanyak 26 orang (65%), dan sampel laki-laki sebanyak 14 orang (35%). Pendidikan sampel yang tidak sekolah sebanyak 3 orang (7,5%), tamat SD sebanyak 4 orang (10%), tamat SMP sebanyak 7 orang (17,5%), tamat SMA sebanyak 18 orang (45%), perguruan tinggi sebanyak 8 orang (20%). Sampel yang tidak bekerja sebanyak 25 orang (62,5%), buruh sebanyak 4 orang (10%), PNS

sebanyak 2 orang (5%), pegawai swasta sebanyak 1 orang (2,5%), wiraswasta sebanyak 8 orang (20%). Beragama islam sebanyak 36 orang (90%), kristen sebanyak 4 orang (10%). Tempat inap di ruang perawatan kelas I sebanyak 7 orang (17,5%), kelas II sebanyak 10 orang (25%) dan kelas III sebanyak 23 orang (57,5%).

Kebersihan dan perilaku petugas

Tabel 2
Gambaran kebersihan alat dan perilaku petugas pada Pelayanan Gizi Rumah Sakit di Ruang Rawat Inap Interna RSUD Kota Makassar Tahun 2019

Kebersihan Alat	n	%
• Bersih	36	90
• Cukup Bersih	4	10
Penampilan Petugas		
• Rapih	38	95
• Cukup Rapih	2	5
Sikap Petugas		
• Ramah dan Sopan	38	95
• Cukup Ramah dan Sopan	2	5
Waktu Penyajian		
• Tepat waktu	40	100
• Tidak tepat waktu	0	0
Total	40	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden menyatakan pada umumnya alat yang digunakan bersih yaitu 36 orang (90%), cukup bersih sebanyak 4 orang (10%). Penampilan petugas yang rapi yaitu sebanyak 38 orang (95%), cukup rapi sebanyak 2 orang (5%). Sikap petugas yang ramah dan sopan yaitu sebanyak 38 orang (95%), cukup ramah dan sopan yaitu sebanyak 2 orang (5%). Semua pasien (100%) menyatakan bahwa waktu penyajian makanan adalah tepat waktu.

Kepuasan Pasien

Tabel 3
Kepuasan Pasien Interna pada Menu Pagi di Ruang Rawat Inap
RSUD Kota Makassar Tahun 2019

Kepuasan	Rasa		Penampilan		Tekstur		Variasi	
	n	%	n	%	n	%	n	%
• Puas	31	77,5	31	77,5	38	95,5	40	100.0
• Tidak Puas	9	22,5	9	22,5	1	2,5	0	0
Total	40	100	40	100	40	100	40	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa pada rasa menu pagi yang puas sebanyak 31 orang (77,5%) dan yang tidak puas sebanyak 9 orang (22,5%). Penampilan menu pagi yang puas sebanyak 39 orang (97,5%) dan yang tidak puas sebanyak 1

orang (2,5%). Tekstur menu pagi yang puas sebanyak 38 orang (95%) dan yang tidak puas sebanyak 2 orang (5%). Sedangkan variasi menu semua pasien (100%) menyatakan puas.

Tabel 4
Kepuasan Pasien Interna pada Menu Siang di Ruang Rawat Inap
RSUD Kota Makassar Tahun 2019

Kepuasan	Rasa		Penampilan		Tekstur		Variasi	
	n.	%	n	%	n	%	n	%
• Puas	38	95,0	39	97,5	39	97,5	40	100.0
• Tidak Puas	2	5,0	1	2,5	1	2,5	0	0
Total	40	100	40	100	40	100	40	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa pada umumnya pasien menyatakan puas terhadap menu siang yang disajikan berdasarkan rasa, penampilan, tekstur dan

variasi yaitu diatas atau sama dengan 95 %.

Tabel 5
Kepuasan Pasien Interna pada Menu Malam di Ruang Rawat Inap
RSUD Kota Makassar Tahun 2019

Kepuasan	Rasa		Penampilan		Tekstur		Variasi	
	n.	%	n	%	n	%	n	%
• Puas	39	97,5	39	97,5	40	100	40	100
• Tidak Puas	1	2,5	1	2,5	0	0	0	0
Total	40	100	40	100	40	100	40	100

Tabel 5 menunjukkan bahwa pada umumnya pasien menyatakan puas terhadap menu malam yang disajikan

berdasarkan rasa, penampilan, tekstur dan variasi yaitu diatas atau sama dengan 97,5 %.

PEMBAHASAN

RSUD Kota Makassar merupakan satu-satunya rumah sakit milik Pemerintah Kota Makassar yang beralamat di jalan Perintis Kemerdekaan kilometer 14 di wilayah kerja Kelurahan Daya Kecamatan Biringkanaya. RSUD Kota Makassar saat ini masuk standar tipe B terakreditasi Paripurna sehingga merupakan rumah sakit rujukan dari tipe C, misalnya Rumah Sakit Sayang Rakyat. Saat ini RSUD Kota Makassar melayani pasien rata-rata 98 perhari.

Pada penelitian ini sebanyak 40 pasien rawat inap di ruang perawatan interna (penyakit dalam), pada umumnya pasien rawat inap interna menurunnya nafsu makan, oleh karena terganggunya hormon hipotalamus terutama saat demam (Detikhealth, 2010). Meskipun demikian berdasarkan Hendro DT, (2011) dukungan keluarga merupakan variabel dominan mempengaruhi nafsu makan dimana responden yang memiliki dukungan keluarga baik 3,4 kali cenderung memiliki nafsu makan yang baik dibandingkan responden yang memiliki dukungan

keluarga kurang yang ikut berpartisipasi. Pasien tersebut pada umumnya berumur 15-25 tahun (42 %), berjenis kelamin perempuan (65 %), berpendidikan SMA (45 %), tidak bekerja (62,5 %), beragama islam (90 %), Ruang perawatan kelas III (57,5 %).

Berdasarkan pengakuan pasien tidak banyak diantara mereka yang nafsu makannya berkurang dan meningkat masing-masing (32,5 %), hal ini disebabkan karena keadaan umum pasien sudah baik, suhu badan sudah turun. Hal ini juga ditunjang oleh alat makan yang digunakan dari rumah sakit umumnya menyatakan bersih (90 %), petugas berpenampilan rapi (95 %), sikap petugas yang ramah dan sopan (95 %) dan waktu penyajian dinyatakan 100 % tepat waktu. Ketepatan waktu penyajian sudah ditetapkan pihak rumah sakit yaitu makan pagi jam 07.00-08.00, siang jam 12.00-13.00 dan makan malam/sore jam 18.00-19.00. Ketepatan waktu ini akan menghindari pasien mengkonsumsi makanan dari luar rumah sakit dan diharapkan pasien menghabiskan makanannya. Bila makanan terlambat disajikan maka pasien yang sudah merasa lapar akan memakan makanan dari luar rumah sakit (Kemenkes, 2013).

Hasil penelitian kepuasan pasien pada kinerja penyelenggaraan makanan dapat dilihat dari beberapa aspek seperti

cita rasa makanan, variasi menu, tekstur menu, waktu penyajian, kebersihan alat saji makanan dan penampilan petugas pramusaji. Pasien akan menyatakan puas bila hasil kinerja penyelenggaraan makanan yang diterima lebih dari yang diharapkan setelah pasien menerima dan menikmatinya (Rosman, 2015; Astuti, 2016).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Ruang rawat Inap Interna RSUD Kota Makassar menunjukkan bahwa rasa menu pagi yang puas sebanyak 31 orang (77,5%), yang tidak puas sebanyak 9 orang (22,5%). Hal disebabkan oleh karena menu pagi yang disajikan hanya bubur dan telur rebus. Penampilan menu pagi yang puas sebanyak 39 orang (97,5%), Tekstur menu pagi yang puas sebanyak 38 orang (95%), Variasi menu pagi menyatakan puas sebanyak 40 orang (100%). Oleh karenanya pada rasa menu pagi terdapat 9 orang yang menyatakan kurang enak dan selera makan berkurang sehingga merasa tidak puas hal ini disebabkan karena tidak adanya kesesuaian antara cita rasa makanan yang diharapkan dengan yang disajikan rumah sakit dan karena terbatasnya tenaga yang memasak dan waktu penyajian yang singkat.

Pada rasa menu siang yang puas sebanyak 38 orang (95%), penampilan menu siang yang puas sebanyak 39 orang (97,5%), tekstur menu siang yang puas sebanyak 39 orang (97,5%), variasi menu siang semua sampel merasa puas sebanyak 40 orang (100%). Pada rasa dan penampilan menu malam menyatakan puas sebanyak 39 orang (97,55), tekstur dan variasi menu malam semua sampel mengatakan puas (100%). Hal ini sejalan dengan penelitian Rochimiwati dkk (2016) di RSUD Kota Makassar kepuasan terhadap variasi menu (85,7%), hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Astuti (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien didasarkan atas sikap petugas, sarana prasarana, waktu

pelayanan, kesesuaian gizi, rasa, tekstur, tampilan serta bahan alat yang digunakan.

Pernyataan hasil tersebut di atas telah lebih baik dengan hasil penelitian Rochimiwati dan Hikmawati (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien di RSUD Kota Makassar pada pelayanan makanan pasien baru mencapai 52,4 % dan aspek kepuasan terendah pada penggunaan alat saji yaitu 71,4 %. Hal ini dapat dipahami oleh karena Rumah Sakit Umum Kota Makassar selama 3 tahun terakhir ini telah melakukan pembenahan disemua sector pelayanan pasien termasuk di Instalasi penyelenggaraan makanan dalam rangka menghadapi akreditasi. Saat ini Rumah Sakit Umum Kota Makassar menyanggah Akreditasi Paripurna, hal ini menunjukkan pelayanan diberbagai unit semakin baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pasien merasa puas pada menu pagi dan siang/malam berdasarkan rasa berturut-turut 77,5% dan 97,5 % serta berdasarkan aspek penampilan, tekstur dan variasi (≥ 95 %). Terdapat 22,5 pasien yang tidak puas pada menu pagi.

Saran

Sehubungan dengan masih adanya pasien yang tidak puas pada menu pagi berkisar 22,5 %, maka pada menu pagi lebih bervariasi dengan tidak mengurangi standar kebutuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, L. T. (2016) *Kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan kualitas makanan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta*.
- Bakri B, Ani I, W. (2018) *Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi*. Jakarta: BPPSDM Kesehatan Edisi Tahun 2018.
- Budijanto D (2003) *Populasi, Sampling*

- dan Besar Sampel*. Jakarta.
- Detikhealth (2010) 'Penyebab Hilangnya Nafsu Makan', pp. 4–5. Available at: <https://health.detik.com/hidup-sehat-detikhealth/d-1354628/penyebab-hilangnya-nafsu-makan>. Diakses 7 April 2019.
- Elisabet, A. L. (2011) *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Terjadinya Sisa Makanan pada Pasien Rawat inap di Rumah Sakit Haji Jakarta*.
- Hendro Djoko Tjahjono (2011) *Analisi faktor yang mempengaruhi nafsu makan pada pasien dengan penyakit pernafasan obstruksi kronis di RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya*. Universitas Indonesia.
- Kadir E (2014) *Penyelenggaraan Makanan Rawat Inap Di Rumah sakit Pelamonia Makassar*. Makassar.
- Kemkes (2013) *Pedoman PGRS (Penyelenggaraan Gizi Rumah Sakit)*.
- Marhaeni, D. *et al.* (2014) 'Analisis Pelayanan Gizi Rumah Sakit dengan Pendekatan Health Technology Assesement (HTA) Health Technology Assessment Approach', 1(38), pp. 97–105.
- Moehyi, S. (2013) *Penyelenggaraan makanan institusi dan jasa boga*. Jakarta: Bharata.
- Muchtadi, T. R. (2010) *Ilmu Pengetahuan Bahan Pangan*. Bogor: IPB Prees.
- Nurjanah (2012) *Keadaan pengetahuan gizi dan pola konsumsi siswa program keahlian kompetensi jasa boga di SMK N 2 Godean skripsi*. Yogyakarta.
- Rochimiwati SN, Hikmawati Mas'ud, R. A. (2016) 'Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Penyajian Makanan di RSUD Kota Makassar', *Media Gizi Pangan*, XXI, pp. 21–25.
- Rochmah, N., Bintanah, S. and Handarsari, E. (2008) 'Faktor-Faktor Kepuasan Pasien dengan Sisa Makanan pada Pelayanan Gizi di Rumah Sakit Islam Arafah Rembang', pp. 46–55.
- Rosman, A. (2015) *Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit 'Aisyiyah Purworejo'*. Prodi Pendidikan Teknik Boga FT UNY.