

## Hubungan Pelayanan Gizi, Kualitas Makanan, dan Konseling Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Balaraja

*The Relation of Nutrition Services, Food Quality, and Nutritional Counseling on Patient Satisfaction at Balaraja Hospital*

Fatkul Aliyah<sup>1</sup>, Tri Ardianti Khasanah<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Gizi, Universitas Binawan

\*Korespondensi: ardiandi@binawan.ac.id

### Abstract

*Nutrition services as part of hospital services have a very important role that affecting patient confidence. The purpose of this research was to identify the association between the quality of nutrition service, food quality, and nutritional counseling toward patient satisfaction at Balaraja Hospital. This was analytical research with a cross-sectional design. The number of research samples was 122 subjects. Data were collected through questionnaires which included questions such as patient's identity, quality of nutrition service, food quality, nutritional counseling, and patient satisfaction. The questionnaire was given in the form of questions and answers in the form of a Likert scale. Data analysis was done by using a statistical test using Chi-Square with the level of significance of  $\alpha = 0,05$ . The results of a statistical test to determine the relationship between the quality of service provided by officers (reliability) with patient satisfaction obtained a value of  $p = 0,001$ . The relationship between the service quality of officers (responsiveness) with patient satisfaction showed a value of  $p = 0,04$ . The relationship between the quality of service provided by officers (assurance) and patient satisfaction obtained a value of  $p = 0,001$ . Statistical test results to determine the relationship between food quality with patient satisfaction received a value of  $p = 0,004$ . The results of statistical tests were carried out to determine the relationship between nutritional consultation with patient satisfaction, obtaining a value of  $p = 0,007$ . There is a relationship between nutrition services, food quality, and nutritional counseling on patient satisfaction.*

**Keywords:** food quality, nutrition counseling, nutrition service

### Pendahuluan

Pelayanan gizi merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan lainnya di rumah sakit dan secara menyeluruh merupakan salah satu upaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Semakin baik pelayanan gizi yang diberikan oleh rumah sakit maka semakin baik pula standart akreditasi rumah sakit (1).

Tenaga gizi merupakan salah satu sumber daya penting karena menjadi kunci dalam keberhasilan kegiatan pelayanan gizi di rumah sakit. Instalasi gizi di rumah sakit sebaiknya menjamin bahwa pembagian tugas di dalamnya baik secara vertikal maupun horizontal diperlukan kerjasama yang baik agar tercapai pelayanan yang optimal (2).

Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit ditetapkan bahwa indikator Standar

Pelayanan Gizi meliputi: 1) ketepatan waktu pemberian makan kepada pasien (100 %), 2) sisa makanan yang tidak dihabiskan oleh pasien ( $\leq 20\%$ ) dan 3) ketepatan pemberian pemberian diet (100%). Pelayanan gizi di rumah sakit dikatakan bermutu jika memenuhi tiga komponen mutu, yaitu pengawasan dan pengendalian mutu untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan aman, menjamin kepuasan konsumen dan *assessment* yang berkualitas (1).

Hasil penelitian di RS Jemursari, Surabaya, menunjukkan sebagian besar (55,5%) menyatakan mutu pelayanan gizi rumah sakit baik dan hampir setengahnya (47,2%) menyatakan puas. Uji statistik *Fisher Exact Test* didapatkan nilai  $p=0,007$  artinya ada hubungan mutu pelayanan gizi rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien di ruang

Teratai RS Islam Jemursari, Surabaya. Responden merasa puas terhadap pengulangan variasi menu makanan, kebersihan tempat makanan, penyajian menu makanan sesuai pada tempatnya serta sikap dan penampilan petugas pengantar makanan. Adanya keterkaitan yang erat antara kebersihan peralatan makanan, porsi menu makanan, dan sikap petugas pengantar makanan dapat menimbulkan kepuasan pasien (3).

Hasil laporan kinerja instalasi gizi RSUD Balaraja tahun 2019 yaitu penilaian tentang ketepatan waktu pemberian makan dengan nilai rata-rata 98%, dan tidak adanya kesalahan pemberian diet 97%. Selama ini RSUD Balaraja belum pernah melakukan evaluasi tentang mutu pelayanan gizi, kualitas makanan dan konseling gizi dilihat dari segi kepuasan pasien. Hasil laporan instalasi gizi hanya berupa laporan tahunan dan tidak menggunakan uji statistik (4).

Pelayanan gizi sebagai bagian dari pelayanan rumah sakit mempunyai peranan sangat penting yang berpengaruh terhadap kepercayaan pasien. Pelayanan yang baik akan berpengaruh pada peningkatan citra rumah sakit. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan pelayanan gizi, kualitas makanan dan konsultasi gizi terhadap kepuasan pasien.

### Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan desain *cross sectional*. Variabel terikat adalah kepuasan pasien, variabel bebas adalah pelayanan gizi, kualitas makanan dan konseling gizi. Penelitian ini telah mendapatkan surat *ethical clearance* dari Komisi Etik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Jakarta nomor 03/21.03/0935 tanggal 27 Maret 2021.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner responden. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari rekam medis pasien. Tempat penelitian di Ruang Rawat Inap RSUD Balaraja dengan kelas perawatan kelas 3.

Penelitian dilakukan dari Mei hingga Juni 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dewasa di Ruang Rawat Inap kelas 3. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 122 subyek. Teknik pengambilan responden penelitian menggunakan *purposive sampling*, yaitu mengambil seluruh sampel yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Instrumen berupa kuesioner yang berisi pertanyaan tentang data identitas responden, pelayanan gizi, kualitas makanan yang disajikan, konseling gizi, dan kepuasan pasien yang telah pasien dapatkan selama perawatan.

Materi konsultasi yang diberikan kepada responden adalah materi menu seimbang. Media yang digunakan berupa *leaflet* dan daftar bahan makanan penukar. Konseling dirawat inap dilakukan satu kali pada awal masuk, jika pasien dalam waktu 3 hari belum pulang maka dilakukan konseling lagi. Waktu yang digunakan saat konseling 15-30 menit.

Kuesioner diberikan dalam bentuk 19 pertanyaan dan jawaban dalam bentuk skala *likert*. Skala likert disajikan dalam 4 skala kemudian data kuesioner dikelompokkan menjadi 2 skala yaitu baik dan tidak baik atau tepat dan tidak tepat. Jawaban sangat baik dan baik dikategorikan skala baik dan jawaban kurang baik dan tidak baik dikategorikan skala baik.

Tanggapan responden dinyatakan dalam bentuk rentang jawaban mulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Kolom jawaban sudah tersedia dan responden tinggal memilih salah satu jawaban yang tersedia. Responden memberikan *check list* pada kolom rentang jawaban yang tersedia.

Analisis univariat dilakukan penilaian responden terhadap mutu pelayanan petugas yang meliputi kehandalan, kesigapan, dan jaminan. Gambaran penilaian responden terhadap kualitas makanan yang meliputi warna, rasa, aroma, variasi menu, penyajian dan alat makan dan gambaran terhadap konseling gizi dengan analisa deskriptif.

Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan variabel independen yang meliputi pelayanan petugas (kehandalan, kesigapan, dan jaminan), mutu makanan (warna, rasa, aroma, variasi menu, penyajian dan alat

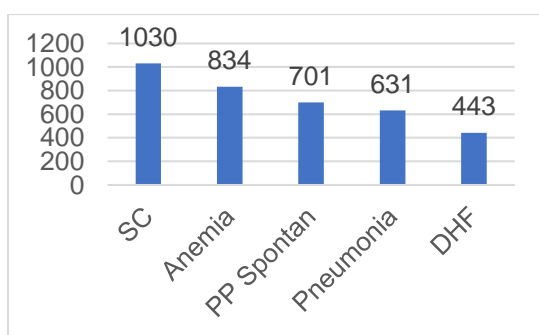
makan), konseling gizi dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Tanggapan responden dinyatakan dalam bentuk rentang jawaban mulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Kolom jawaban sudah tersedia dan responden tinggal memilih salah satu jawaban yang tersedia. Data kuesioner dikelompokkan menjadi 2 skala yaitu baik dan tidak baik atau tepat dan tidak tepat. Jawaban sangat baik dan baik dikategorikan skala baik dan jawaban kurang baik dan tidak baik dikategorikan skala tidak baik.

Data dianalisis menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kemaknaan ( $\alpha$ ) <0,05 untuk menentukan hubungan antara hubungan pelayanan gizi, kualitas makanan, dan konseling terhadap kepuasan pasien.

## Hasil

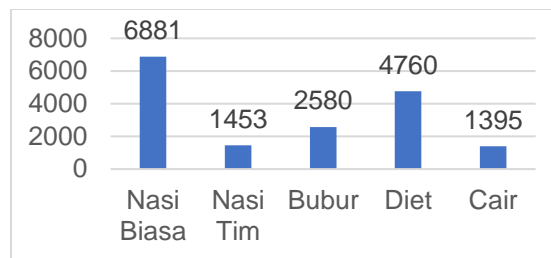
### Gambaran Umum dan Karakteristik Responden

RSUD Balaraja merupakan RS tipe B dengan jumlah kapasitas 254 tempat tidur. Penyelenggaraan makanan menggunakan sistem swakelola. Pemesanan makanan pasien disesuaikan dengan jenis penyakit, jenis diet, kebutuhan pasien dan kondisi pasien. Standar makanan pasien rawat inap terdiri dari makanan biasa, makanan lunak, makanan diet, makanan cair dan snack. Makanan biasa meliputi jenis makan biasa berupa nasi, makanan lunak (tim dan bubur), makanan diet disesuaikan dengan diet pasien.



Gambar 1. Diagnosis Terbanyak Tahun 2020

Diagnosis terbanyak yaitu post operasi *Caesar*. Responden yang paling banyak adalah pasien dengan diet biasa yang dirawat di ruang nifas.



Gambar 2. Permintaan Makan Pasien Tahun 2020

Daftar permintaan makan pasien terbanyak adalah nasi biasa. Makanan biasa meliputi jenis makan biasa berupa nasi, makanan lunak (tim dan bubur), makanan diet disesuaikan dengan diet pasien.

Tabel 1. Data Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis Kelamin	Laki – laki	21	17
	Perempuan	101	83
	<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100</b>
Umur	17 - 25 Thn	36	30
	26 – 35 Thn	50	41
	36 - 45 Thn	27	22
	46 – 55 Thn	5	4
	56 – 65 Thn	4	3
	<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100</b>
Agama	Islam	119	97
	Kristen	2	2
	Katolik	1	1
	<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100</b>
Pendidikan	SD	28	23
	SMP	37	30
	SMA	56	46
	D3	1	1
	<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100</b>
	Ruang Perawatan	Nifas	90
Bedah		30	24
IPD		2	2
<b>Total</b>		<b>122</b>	<b>100</b>
Diagnosa	Post sc	55	45
	Pp spontan	16	13
	Hamil ppi	8	7
	Kuret	7	6
	Hernia	6	5
	Penyakit lain	30	24
	<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui responden terbanyak yaitu perempuan sebanyak 101 responden (83%). Umur terbanyak rentang umur 26-35 tahun (dewasa awal) sebanyak 50 responden (41%). Agama Islam merupakan agama terbanyak yang

dianut oleh 119 responden (97%). Tingkat pendidikan sebagian besar responden (46%) adalah SMA. Ruang rawat inap nifas terbanyak 90 responden (74%). Pasca operasi *caesar* merupakan diagnosa yang paling banyak sebanyak 55 responden (45%)

### Hubungan Mutu Pelayanan Petugas dengan Kepuasan

Tabel 2. Hubungan Mutu Pelayanan Petugas dengan Kepuasan

Karakteristik	Kategori	Kepuasan				Total	p-value	
		Tidak puas		Puas				
		n	%	n	%			
Kehandalan	Tidak Handal	2	100	0	0	2	100	0,001
	Handal	3	2,5	117	97,5	120	100	
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>4,1</b>	<b>117</b>	<b>95,9</b>	<b>122</b>	<b>100</b>	
Ketanggapan	Tidak tanggap	1	100	0	0	1	100	0,041
	Tanggap	4	3,3	117	96,7	121	100	
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>4,1</b>	<b>117</b>	<b>95,9</b>	<b>122</b>	<b>100</b>	
Jaminan	Tidak baik	2	100	0	0	2	100	0,001
	Baik	3	2,5	117	97,5	120	100	
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>4,1</b>	<b>117</b>	<b>95,9</b>	<b>122</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 2 hasil uji statistik dengan uji *chi square* diperoleh nilai  $p=0,001$  ( $p<0,05$ ) yang berarti ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien. Hasil uji statistik dengan uji *chi square* yang dilakukan untuk mengetahui hubungan jaminan dengan kepuasan memperoleh nilai  $p = 0,001$  ( $p<0,05$ ) yang berarti ada

hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien. Hasil uji statistik dengan uji *chi square* yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan memperoleh nilai  $p=0,041$  ( $p<0,05$ ) yang berarti ada hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien.

### Hubungan Kualitas Makanan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3. Hubungan Kualitas Makanan dengan Kepuasan

Karakteristik	Kategori	Kepuasan				Total	p-value	OR
		Tidak puas		Puas				
		n	%	n	%			
Kualitas Makanan	Tidak baik	2	66,7	1	33,3	3	100	77,33 (5,4 – 1105)
	Baik	3	2,5	116	97,5	119	100	
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>4,1</b>	<b>117</b>	<b>95,9</b>	<b>122</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 3 hasil uji statistik dengan uji *chi-square* diperoleh nilai  $p = 0,004$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti ada hubungan

antara kualitas makanan dengan kepuasan pasien. Nilai *odds ratio* sebesar 77,33 hal ini menunjukkan bahwa kualitas makanan yang

baik memiliki pengaruh 77,33 kali lebih tinggi terhadap kepuasan pasien.

### Hubungan Pelaksanaan Konsultasi Gizi Dengan Kepuasan

Tabel 4. Hubungan Pelaksanaan Konsultasi Gizi dengan Kepuasan

Karakteristik	Kategori	Kepuasan				Total	<i>p value</i>	OR
		Tidak puas		Puas				
		n	%	n	%			
Konsultasi	Tidak baik	3	25	9	75	12	100	18 (2,6 – 122)
	Baik	2	1,8	108	98,2	110	100	
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>4,1</b>	<b>117</b>	<b>95,9</b>	<b>122</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 4 hasil uji statistik dengan uji *chi square* yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan konsultasi dengan kepuasan memperoleh nilai  $p = 0,007$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti ada hubungan antara pelaksanaan konsultasi gizi dengan kepuasan pasien. Nilai *odds ratio* sebesar 18 yang berarti bahwa konsultasi gizi yang baik memiliki pengaruh 18 kali lebih tinggi terhadap kepuasan pasien.

### Pembahasan

#### Hubungan Pelayanan Petugas dengan Kepuasan

Pada penelitian ini yang dimaksud dalam pelayanan petugas meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*). Aspek yang dinilai dalam kehandalan adalah ketepatan waktu makan dan ketepatan diet pasien. Ketepatan makan pagi 84 responden (69%) menyatakan tepat waktu. Ketepatan makan siang 85 responden (70%) menyatakan tepat waktu. Ketepatan makan malam sebanyak 87 responden (71%) menyatakan tepat waktu. Ketepatan diet yaitu ketepatan diet yang diberikan kepada pasien yang meliputi nama pasien, nomor rekam medis dan diet pasien yang di cocokkan dengan etiket makan. Penelitian ini 72% (88 responden) mengatakan bahwa diet yang diberikan tepat.

Pada penelitian ini ketepatan waktu makan berpengaruh terhadap kepuasan

pasien. Jadwal pemberian makan di RSUD Balaraja sudah sesuai dengan SOP yang ada. Pada kondisi sakit makanan yang disediakan harus tepat waktu pemberiannya

karena bersamaan dengan pemberian obat. Manusia secara alamiah akan merasa lapar 3 – 4 jam setelah makan, sehingga lebih dari waktu tersebut manusia membutuhkan makanan kembali baik dalam bentuk makanan ringan maupun makanan berat. Menghadapi kondisi tersebut maka rumah sakit harus menyediakan makanan secara tepat waktu, tepat diet dan tepat jumlah (5). Dalam standar pelayanan minimal rumah sakit ditetapkan bahwa indikator standart pelayanan gizi meliputi: ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien (100%), sisa makanan yang tidak dihabiskan oleh pasien ( $\leq 20\%$ ) dan tidak ada kesalahan pemberian diet (100%).(1) Pada penelitian ini lebih dari 95 % menyatakan puas dengan ketepatan waktu makan dan ketepatan dietnya.

Penilaian ketanggapan adalah petugas selalu bertindak cepat / sigap dalam memenuhi kebutuhan pasien. Sebanyak 89 responden (73%) menyatakan bahwa ketanggapan petugas dalam melayani pasien baik. Ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Mobilitas pasien di rumah sakit terbatas karena kondisi pasien yang masih sakit. Pada penelitian ini sebagian besar responden adalah dengan diagnosa post operasi SC yang menyebabkan pasien belum sepenuhnya

mandiri sehingga memerlukan petugas yang sigap dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar dari 117 responden (96,7%) puas dengan petugas yang tanggap dalam pelayanan di RSUD Balaraja. Penelitian yang dilakukan oleh Wigiantoro (6) pada pasien rawat inap kelas III di RSUD Kajen kabupaten Pekalongan, responden yang puas dengan persepsi ketanggapan mutu petugas gizi baik, lebih besar (78,3%) dibanding dengan responden yang tidak puas dengan persepsi ketanggapan baik (26,9%).

Penelitian di Rumah Sakit dr. Reksodiwiryono Padang pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien disebabkan oleh cara pramusaji menyajikan makanan dan jenis makanan yang diberikan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Karena di rumah sakit pasien memiliki berbagai jenis penyakit dan mereka harus mengkonsumsi makanan sesuai penyakit yang dideritanya. Hal lain yang harus diperhatikan adalah pendekatan pasien dengan petugas agar terbina hubungan kerja sama yang baik antara pasien dan petugas rumah sakit. Kurang puasnya pasien juga terlihat dari masih ada keluhan pasien VIP pada, hal ini terlihat masih adanya keluhan pasien VIP mengenai pelayanan yang diberikan oleh bagian gizi berkenaan dengan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik hal itu terbukti dari hasil kuesioner yang peneliti lakukan terhadap 48 orang responden (7).

Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), keamanan (*security*), kredibilitas (*credibility*), kompetensi (*competency*) dan sopan santun (*curtesy*) (8).

Pada penelitian ini jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena setiap pasien membutuhkan pelayanan yang baik dari rumah sakit. Aspek

jaminan yang diberikan kepada responden meliputi: pengetahuan petugas tentang makanan, keramahan, dan kesopanan kepada pasien. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian akan pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan dan kualitas layanan yang diberikan. Sebagian besar responden (97,5%) menyatakan jaminan baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit. Penelitian di RS At Turots Al Islamy Yogyakarta tentang kepuasan pasien kelas III dilihat dari *responsiveness* (ketanggapan) menunjukkan puas karena keadaan sakit pasien akan kehilangan nafsu makan (8).

Berbeda dengan penelitian di Rumah Sakit Umum Aminah Blitar didapatkan hasil penelitian 35 responden yang mengisi kuesioner ada 30 orang (85,7%) yang menyatakan sikap petugas tidak ramah dan sopan, sedangkan ada 5 orang (14,3%) yang menyatakan sikap petugas ramah dan sopan. Hasil pengujian statistik dengan menggunakan *pearson correlation* di peroleh angka signifikansi sebesar 0,702 ( $p > 0,05$ ) sehingga  $H_0$  di terima hal ini memiliki makna tidak ada hubungan signifikansi antara sikap petugas dengan kepuasan pasien (9).

### **Hubungan Kualitas Makanan dengan Kepuasan Pasien**

Kualitas atau mutu pangan terdiri dari komponen-komponen: a) Sifat indrawi /organoleptik yaitu sifat-sifat yang dapat dinilai dengan panca indera seperti sifat kenampakan (bentuk, ukuran, warna) sifat cita rasa (rasa asam, asin, manis, pahit, bau); sifat tekstur (sifat yang dinilai dengan indra peraba) b) nilai gizi c) keamanan pangan (10).

Kualitas yang dinilai dalam penelitian ini oleh responden berupa sifat inderawi / organoleptik yang meliputi: warna makanan, rasa, aroma, variasi menu dan penyajian alat makan. Uji statistik dengan *chi-square*

menunjukkan hubungan antara kualitas makanan dan kepuasan. Makanan yang disajikan rumah sakit mempunyai tujuan memenuhi kebutuhan nutrisi pasien selama masa penyembuhan di rumah sakit. Prinsipnya dengan pemberian makanan bernutrisi dapat menstabilkan dan mengoptimalkan status gizi selama masa perawatan. Selain obat makanan menjadi faktor yang berperan penting bagi kesembuhan pasien. Pada keadaan sakit pasien akan kehilangan nafsu makan dan adanya persepsi pasien yang beranggapan bahwa makanan rumah sakit tidak enak. Untuk meningkatkan nafsu makan dan asupan makan pasien, rumah sakit harus bisa menciptakan variasi menu yang baik, warna makanan yang menarik, rasa yang enak dan penyajian alat makan yang menarik.

Proses pengolahan makanan di RSUD Balaraja memiliki standar untuk menjamin kualitas. Standar kualitas diterapkan dari proses penerimaan sampai distribusi makanan ke pasien. Sebelum makanan disajikan, rasa makanan di tes dahulu sebelum disajikan. Variasi menu makanan telah ditetapkan dengan siklus menu. Pada penelitian ini 116 responden puas dengan kualitas makanan yang baik.

Penelitian di RS Pusat Pertamina dengan menggunakan uji *spearman rank* untuk rasa makanan nilai  $p = 0,78 > 0,05$  yang berarti bahwa rasa makanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Uji variasi makanan nilai  $p$  value  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $r=0,445$  yang berarti ada hubungan antara variasi makanan dengan kepuasan pelanggan. Uji penampilan makanan didapatkan hasil  $p= 0,000 (<0,05)$  dengan nilai  $r=0,695$  yang berarti ada hubungan antara penampilan makanan dengan kepuasan pelanggan dengan hubungan yang kuat (11).

Pada penelitian ini didapatkan 2 responden menyatakan tidak puas dengan kualitas makanan, salah satu responden menyatakan bahwa sayur sop rasanya hambar. Responden tersebut mendapat makan sore setelah menjalani operasi dengan jeda waktu setelah operasi.

Pemberian makanan pada orang sakit harus disesuaikan dengan keadaan penyakitnya dan memperhatikan konsistensi makanan serta kandungan gizinya sesuai kebutuhannya. Kebutuhan zat gizi pada setiap individu dipengaruhi oleh faktor umur, jenis kelamin, aktifitas, komplikasi penyakit dan faktor stress (1). Hal ini menyebabkan rasa makanan akan berpengaruh terhadap daya terima makanan oleh pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan di RS Panti Rapih Yogyakarta beberapa pasien mengatakan bahwa tidak ada selera makan, sehingga walaupun makanan yang disajikan enak dan penampilannya menarik namun pasien hanya makan sedikit. Hal ini bisa dipengaruhi juga dengan saat penelitian adalah hari kedua pasien dirawat, di mana pada awal perawatan pasien masih memerlukan penyesuaian dengan kondisi penyakitnya dan lingkungan ruang perawatan (12).

### **Hubungan Konseling Gizi Dengan Kepuasan Pasien**

Aspek-aspek yang diperlukan dalam pelaksanaan konseling gizi meliputi: konselor, metode, materi, media, tempat, waktu, dan frekuensi. (13) Dalam penelitian ini aspek yang dinilai dalam pelayanan konsultasi meliputi sikap konselor, materi, dan waktu konseling. Terdapat hubungan antar konseling gizi dengan kepuasan. Dalam SOP instalasi gizi RSUD Balaraja disebutkan bahwa setiap pasien harus diberikan asuhan gizi yang didalam asuhan gizi tersebut terdapat kegiatan konsultasi gizi.

Konsultasi gizi dilakukan oleh ahli gizi. Jumlah ahli gizi di RSUD Balaraja sebanyak 5 orang yang terdiri dari S1 gizi sebanyak 1 orang dan 4 orang lulusan D3 gizi. Ahli gizi bekerja berdasarkan SOP yang sudah ada. Hal ini karena SOP dibuat untuk menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Sikap konselor yaitu keterampilan komunikasi yang baik dengan menggunakan berbagai cara berkomunikasi, respon mendengar, melakukan, dan saling berbagi. Pada penelitian ini sikap konselor yang dinilai

adalah keramahan dan cara komunikasi konselor, sebanyak 80 responden (65%) menyatakan bahwa komunikasi petugas gizi baik. Pada penelitian ini 108 responden (98,2%) menyatakan puas dengan konsultasi gizi yang baik.

Hasil penelitian ini didapatkan 9 responden menyatakan bahwa tidak puas dengan pelaksanaan konsultasi gizi. Aspek komunikasi konselor dengan responden dalam penelitian ini menjadi kendala. Ada beberapa responden yang menilai bahasa konselor kurang dipahami. Pada penelitian ini sebagian responden bersuku Sunda dan menggunakan bahasa Sunda, jika dilihat dari karakteristik umur responden yang berusia 55 tahun keatas ada 9 orang, sedangkan konselor dalam memberikan konsultasi dengan menggunakan Bahasa Indonesia dimana ada beberapa responden yang tidak paham dengan bahasa Indonesia dan pasien tersebut tidak ada yang mendampingi.

Pada penelitian di RS panti Rapih pasien yang mengatakan puas terhadap edukasi gizi sekaligus yang memiliki sisa makanan baik sebanyak 61%, sedangkan yang mengatakan puas namun sisa makanannya tidak baik sebanyak 39%. Tidak dapat dilakukan uji statistik untuk hubungan antara kepuasan pasien terhadap edukasi gizi dengan sisa makanan pasien karena terdapat hasil 0 (nol) dalam salah satu sel yaitu tidak ada pasien yang tidak puas dengan kebersihan dan keutuhan alat makan yang sisa makanannya baik. (12)

Pada penelitian ini 25 responden menyatakan tidak paham dan tidak mengerti dengan konseling yang diberikan oleh ahli gizi. Selain kendala dari segi bahasa, tingkat pendidikan juga sangat mempengaruhi pemahaman atau daya terima responden terhadap materi yang disampaikan. Responden yang memiliki tingkat pendidikan menengah akan lebih mudah menerima dan menghargai apa yang mereka dapatkan serta dari segi pemikiran lebih mampu untuk mengontrol keinginan. Pendidikan akan berpengaruh pada nilai yang dianut, cara pikir, cara pandang dan persepsi orang tersebut.

Data karakteristik responden sebanyak 65 responden (53%) masih berpendidikan dasar (SD dan SMP). Faktor-faktor yang mempengaruhi jalannya konsultasi gizi dengan kepuasan pasien berkaitan dengan karakteristik pasien seperti umur, pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan.

Penelitian tentang hubungan pelaksanaan konseling gizi dengan kepuasan pasien di RSUD dr Soehadi Prijonegoro Sragen menunjukkan bahwa pelaksanaan konseling gizi yang sangat memuaskan mempunyai dampak pada kepuasan pasien yang sangat puas sebesar 100%.(1)

Hasil penelitian ini sebagian besar pasien sudah merasakan puas, walaupun demikian, penilaian kepuasan pasien harus rutin dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Rumah sakit perlu mengadakan evaluasi berkala agar pelayanan semakin baik sesuai dengan harapan konsumen. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu pada responden dengan kondisi pasien yang baru selesai operasi sehingga responden tidak bisa duduk terkadang responden minta tolong peneliti untuk mengisi kuesioner sehingga kurang obyektif.

### **Kesimpulan**

Mutu pelayanan petugas (kehandalan, ketanggapan dan jaminan) berhubungan dengan kepuasan pasien. Kualitas makanan dan konseling gizi berhubungan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien sudah merasakan puas, walaupun demikian penilaian kepuasan pasien harus rutin dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan



### Daftar Pustaka

1. Suparni A, Sarbini D. *Hubungan pelaksanaan konseling dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen*. [Disertasi]. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2014.
2. Hardinsyah SI. *Ilmu gizi dan aplikasi*. Jakarta: EGC; 2017.
3. Rachmawati I, Afridah W. Mutu pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien. *J Health Sci*. 2014;7(2):193–201.
4. RSUD Balaraja. *Laporan SKM SMT I RSUD Balaraja*. Tangerang: RSUD Balaraja; 2019.
5. Moheyi. *Pengaruh makanan dan diet untuk penyembuhan penyakit*. Jakarta: Gramedia; 2002.
6. Wigiantoro E, Irene KM, Purnami CT. Hubungan mutu pelayanan petugas gizi dengan kepuasan pasien dalam pelayanan gizi pada rawat inap di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan correlation between quality of nutritional workers services and patient's satisfaction in nutritional services for inpatient at Kajen General Hospital of Pekalongan District; *Manaj Kesehat Indones*. 2013;1(3):173-86.
7. Siska RA. *Hubungan pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap VIP Di rumah Sakit dr. Reksodiwiryo Padang*. [Skripsi]. Padang: Stikes Perintis; 2019.
8. Pohan IS. *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta; 2006.
9. Intani M. Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan di RS At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. *J Culin Edu Tech*. 2016;63–7.
10. Isnaeni P. *Hubungan mutu pelayanan gizi dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum Aminah Blitar*. [Skripsi]. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta; 2015.
11. Inayah. *Hubungan pelayanan makanan outside catering terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Pertamina Jakarta*. [Skripsi]. Jakarta: Universitas Binawan; 2017.
12. Bernadeth Dwi Wahyunani BD, Joko Susilo JS, Lastmi Wayansari LW. Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi dengan sisa makanan pasien di ruang VIP RS Panti Rapih Yogyakarta. [Skripsi] Yogyakarta: Poltekkes Kemenkes Yogyakarta; 2017.
13. Wayansari L, Anwar IZ, Azmi A. *Bahan ajar gizi manajemen sistem penyelenggaraan makanan institusi*. Jakarta: Badan PPSDM; 2018.