

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN GIZI DI RSD IDAMAN BANJARBARU

Yustin Ari Prihandini¹, Cast Torizellia^{2*}, Adies Riyana³, Nadia Susiana⁴

¹⁻⁴Universitas Borneo Lestari

Email Korespondensi: casttorizellia91@gmail.com

Disubmit: 30 September 2023

Diterima: 28 Juni 2024

Diterbitkan: 01 Juli 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i7.12443>

ABSTRACT

Nutrition services in hospitals are one of ten facilities and services that must be available in hospitals. Identifying the description of respondents in terms of age, gender and occupation as well as a description of the quality of service at the inpatient hospital at Idaman Banjarbaru Hospital. This type of research is descriptive observational. The sample in this study was 60 inpatients at Idaman Hospital, Banjarbaru City. The sample in this study used an accidental sampling technique. Measuring tools/instruments with questionnaires distributed to the sample. Inpatients Have a High Level of Satisfaction with the Quality of Nutrition Services at RSD Idaman Banjarbaru.

Keywords: *Gizi, Pelayanan, Rumah Sakit*

ABSTRAK

Pelayanan Gizi di rumah sakit adalah satu dari sepuluh fasilitas dan pelayanan yang harus ada di rumah sakit. Mengidentifikasi gambaran responden dari segi umur, jenis kelamin, dan pekerjaan serta gambaran kualitas pelayanan di rawat inap RSD Idaman Banjarbaru. Jenis penelitian ini adalah observasional yang bersifat deskriptif, Sampel dalam penelitian ini adalah 60 pasien rawat inap di RSD Idaman Kota Banjarbaru. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* Alat ukur / Instrumen dengan kuesioner yang disebar pada sampel. Pasien Rawat Inap Memiliki Tingkat Kepuasan Yang Tinggi Terhadap Kualitas Pelayanan Gizi Di RSD Idaman Banjarbaru

Kata Kunci: *Nutrition, Service, Hospital*

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah salah satu bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang berfungsi untuk menyelenggarakan upaya kesehatan secara komprehensif yang mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Institusi rumah

sakit saat ini telah menghadapi kompetisi sehingga perlu adanya peningkatan daya saing yang berfokus pada penerapan manajemen kualitas pelayanan terpadu (Muhammad, 2019), sedangkan menurut Fajrini (2022) rumah sakit merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang

mempunyai peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap, rawat jalan dan pasien gawat darurat yang didukung dengan penunjangnya seperti memberikan pelayanan gizi.

Pelayanan Gizi di rumah sakit adalah satu dari sepuluh fasilitas dan pelayanan yang harus ada di rumah sakit. Pelayanan gizi di rumah sakit merupakan bagian dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, sehingga perlu diintegrasikan dengan kegiatan pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit. Program pelayanan gizi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit melalui upaya penyediaan pelayanan gizi yang terintegrasi dengan pelayanan kesehatan lain di rumah sakit. Kegiatan pokok pelayanan gizi rumah sakit tersebut meliputi pengolahan makanan (pengadaan sampai ke pendistribusian ke pasien), pelayanan gizi di ruang perawatan (perencanaan hingga evaluasi diet), penyuluhan, konsultasi, dan rujukan gizi serta penelitian dan pengembangan gizi (Kemenkes RI, 2013).

Pada era sekarang telah banyak menghadapi persaingan hingga rumah sakit pun telah memiliki manajemen agar tetap bisa bertahan dalam persaingan. Dalam menghadapi era persaingan yang ketat hal utama yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah kepuasan pelanggan agar dapat mempertahankan pasar yang sudah ada, untuk itu rumah sakit harus mampu mempertahankan kualitasnya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sehingga merasa puas (Wangge, 2013).

Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan yang menunjukkan perasaan senang terhadap kebutuhan produk atau jasa yang

diperoleh, sebab terpenuhinya keinginan dan harapan pelanggan dengan baik. Kepuasan merupakan salah satu aspek penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan yang mempunyai arti penting bagi masyarakat konsumen dalam menentukan perilaku kesehatan berikutnya. Walaupun penilaian ini belum dapat sepenuhnya menggambarkan berkualitas atau tidaknya pelayanan dalam bidang kesehatan, tetapi mampu menunjukkan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Di samping itu, penelitian tentang kepuasan juga merupakan hal yang sangat penting khususnya bagi sebuah rumah sakit. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa keberhasilan sebuah rumah sakit tergantung pada diterima atau tidaknya produk jasa pelayanan kesehatan yang ditawarkan kepada pasien (Mayasari, 2021).

Pelayanan gizi di rumah sakit seorang ahli gizi memegang peranan yang sangat penting untuk mempengaruhi kepuasan pasien. Salah satu yang turut mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi yaitu kinerja ahli gizi itu sendiri. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh institusi guna memenuhi harapan klien. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan klien. Kualitas pelayanan (kinerja) yang diberikan oleh ahli gizi harus sesuai kompetensi yang dimiliki oleh seorang ahli gizi. Kinerja yang baik tercermin dari pelayanan yang diberikan misalnya sikap, pengetahuan serta keterampilan

seorang ahli gizi yang baik bagi pasien (Sandy, 2020).

Pengukuran kepuasan pasien menjadi bagian yang penting dari strategi manajemen rumah sakit. Sehingga, kepuasan pelanggan dan kualitas layanan kesehatan menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam penyelenggaraan layanan di rumah sakit. Salah satu keberhasilan dalam pelayanan gizi rumah sakit dikaitkan dengan daya terima pasien terhadap makanan yang disajikan. Daya terima makanan merupakan suatu penerimaan terhadap makanan yang disajikan dapat diterima oleh konsumen sesuai kebutuhannya dan makanan tersebut habis dikonsumsi tanpa meninggalkan sisa makanan. Makanan yang disajikan memegang peranan penting dalam proses penyembuhan dan mempersingkat masa rawat inap, sehingga harus sesuai dengan kebutuhan gizi pasien (Magdalena, dkk., 2019).

Dari permasalahan di atas maka penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap tentang kualitas pelayanan ahli gizi di RSD Idaman Banjarbaru.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan gizi di rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan dan disesuaikan dengan keadaan pasien dan berdasarkan keadaan klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuh. Keadaan gizi pasien sangat berpengaruh pada proses penyembuhan penyakit, sebaliknya, proses perjalanan penyakit dapat berpengaruh terhadap keadaan gizi pasien. Sebagai contoh, sering terjadi kondisi pasien yang semakin buruk karena tidak tercukupinya kebutuhan zat gizi untuk perbaikan organ tubuh. Fungsi organ yang terganggu akan lebih memburuk dengan adanya penyakit dan kekurangan gizi. Oleh karena itu,

pelayanan gizi yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pasien dalam aspek preventive, promotif, kuratif dan rehabilitatif untuk meningkatkan kualitas hidup diperhatikan agar tujuan dari penyelenggaraan makan tercapai dengan optimal (Kemenkes RI, 2013).

Pelayanan gizi rawat inap merupakan pelayanan gizi yang dimulai dari proses pengkajian gizi, diagnosis gizi, intervensi gizi meliputi perencanaan, penyediaan makanan, penyuluhan/edukasi, dan konseling gizi, serta monitoring dan evaluasi gizi. Serangkaian proses kegiatan yang dimulai dari perencanaan hingga evaluasi diet pasien di ruang rawat. Pelaksanaan kegiatan pelayanan gizi di ruang rawat inap meliputi: membaca catatan medik pasien dan menganamnesa makanan, merancang diet, penyuluhan, konsultasi gizi, pemesanan makanan ke dapur utama, monitoring dan evaluasi diet, pengiriman daftar permintaan makanan dari ruangan, melakukan pengawasan, pencatatan dan pelaporan ke unit terkait

Proses kegiatan penyelenggaraan makanan meliputi perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada pasien untuk mencapai status kesehatan yang optimal dengan memberikan diet yang tepat. Penyelenggaraan makan rumah sakit bertujuan menyediakan makanan yang sesuai bagi orang sakit dan harus dapat menunjang penyembuhan orang sakit. Sebagian rumah sakit juga menyediakan pelayanan bagi karyawan serta pengunjungnya. Pelayanan ini harusnya terpisah dari pelayanan makanan bagi orang sakit, mengingat makanan bagi orang sakit lebih kompleks dan memiliki pelaksanaan administrasi yang berbeda (Aliffianti, 2015).

Penyuluhan Konsultasi dan Rujukan Gizi adalah Kegiatan penelitian dan pengembangan adalah serangkaian kegiatan instalasi gizi dalam upaya mendapatkan cara yang berdaya guna dan berhasil guna dalam meningkatkan kualitas pelayanan gizi dengan melibatkan dan menggunakan dana, serta sarana yang tersedia yang bertujuan Untuk mencapai kualitas pelayanan gizi rumah sakit secara berdaya guna dan berhasil guna dibidang pelayanan gizi, penyelenggaraan makanan rumah sakit, penyuluhan, konsultasi, konseling dan rujukan gizi sesuai kemampuan institusi. Hasil penelitian dan pengembangan gizi terapan berguna sebagai bahan masukan bagi perencanaan kegiatan, evaluasi, pengembangan teori, tata laksana atau standar pelayanan gizi rumah sakit.

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien. Kepuasan pasien sangat berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka (Hafizurrachman, 2014). Definisi kepuasan pasien menurut Nurachmah (2015) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang telah dirasakan dan sebagai evaluasi setelah mengonsumsi suatu produk setidaknya memenuhi atau melebihi dari harapan pasien. Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan tetap ada dasar obyektifnya, artinya penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis, dan pengaruh lingkungan, tetapi tetap didasari

oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada.

Selain itu, kepuasan pasien dapat dinilai dalam tingkat kepuasan pelayanan dari persepsi pasien / keluarga terdekat. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya. Pelayanan Kesehatan yang diberikan antara lain, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan memprioritaskan kebutuhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas atau hasil dan derita serta jerih payah yang telah dialami guna memperoleh hasil tersebut (Hafizurrachman, 2014).

Pelayanan didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan / aktivitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberikan pelayanan dan yang dilayani. Dalam memberikan pelayanan secara prima, maka diwajibkan untuk memberikan layanan yang handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan yang menarik (Trisnayanti, 2017).

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pasien. Hafizurrachman (2014) mendefinisikan kualitas pelayanan

secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan dan persepsi terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pasien konsumen secara konsisten. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pasien / konsumen, maka kualitas yang diterima atau dirasakan juga akan sesuai dengan harapan, sehingga kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Menurut Kemenkes RI (2013) pramusaji adalah orang yang secara langsung berhubungan dengan makanan dan peralatan mulai dari tahap persiapan, pembersihan, pengolahan makanan, pengangkutan sampai dengan penyajian. Higiene tenaga pramusaji dengan tujuan untuk mewujudkan kesehatan perorangan yang layak dalam penyelenggaraan makanan. Sedangkan sumber utama penularan penyakit bawaan makanan adalah pencemaran bahan makanan, dimana peran manusia sebagai vektor pembawa kuman sangat tinggi. Risiko besar terjadinya kontaminasi pada makanan pada penjamah makanan. Organisme yang berbahaya terdapat didalam permukaan tubuh pramusaji dan dapat berkembangbiak sampai mencapai dosis infeksi jika terdapat kondisi yang sesuai, dan mencapai

makanan atau permukaan kerja pengolahan makanan. Kenyataan juga menunjukkan bahwa para pramusaji dapat terkena infeksi melalui makanan yang mereka olah, sehingga dapat terjadi arus kontaminasi 2 arah antara pramusaji dengan makanan yang mereka olah. Arah manapun yang terjadi, kerugian akibat kontaminasi makanan dan akibat pramusaji yang terkena infeksi cukup besar, karena itu harus dicegah.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan *hygiene* dan sanitasi makanan Kepmenkes nomor 942/Menkes/SK/VII/2003 Tentang pedoman persyaratan *hygiene* sanitasi makanan jajanan, pramusaji adalah orang yang secara langsung berhubungan dengan makanan dan peralatan mulai dari tahap persiapan, pembersihan, pengolahan, pengangkutan, sampai dengan penyajian. *Higiene* tenaga pramusaji dengan tujuan untuk mewujudkan penyehatan perorangan yang layak dalam penyelenggaraan makanan, diperlukan tenaga pramusaji yang memenuhi syarat sebagai berikut: tidak menderita penyakit tidak mudah menular, menutup luka (pada luka terbuka / bisul atau luka lainnya), memakai celemek dan tutup kepala, mencuci tangan setiap kali hendak menangani makanan, menjamah makanan harus memakai alat/perlengkapan atau dengan alas tangan, tidak sambil merokok, menggaruk anggota badan (telinga, hidung, mulut, atau bagian lainnya), tidak batuk atau bersin dihadapan makanan jajanan yang disajikan dan atau tanpa menutup mulut atau hidung.

Gambaran kajian pustaka di atas dapat ditarik rumusan pertanyaan yaitu bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan gizi rawat inap di RSD Idaman Banjarbaru.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah observasional yang bersifat deskriptif, dengan cara pengamatan dan mengetahui apa yang terjadi untuk menggambarkan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSD Idaman Kota Banjarbaru.

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti. Populasi yang diambil oleh peneliti adalah pasien rawat inap di RSD Idaman Kota Banjarbaru. Dari data yang didapatkan pasien di ruang

rawat inap bulan Februari 2022 adalah sebesar 7870 orang perbulan

Sampel dalam penelitian ini adalah 60 pasien rawat inap di RSD Idaman Kota Banjarbaru. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* Alat ukur / Instrumen dengan kuesioner yang disebar pada sampel. Data penelitian yang terkumpul dilakukan pengeditan, pengkodean dan memproses data. Data diolah menggunakan program Microsoft Excel.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	
	n	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	18	30
Perempuan	42	70
Jumlah	60	100
Usia (tahun)		
17-22	8	13,3
23-28	8	13,3
29-34	13	21,6
35-40	12	20
41-46	4	6,7
47-52	5	8,4
53-58	3	5
59-64	4	6,7
65-70	3	5
Jumlah	60	100
Pekerjaan		
PNS	3	5
Belum bekerja	2	3,3
IRT	27	45
Buruh	2	3,3
Honoror	2	3,3
Swasta	16	26,7
Supir	1	1,7
Mahasiswa/pelajar	6	10
Petani	1	1,7
Jumlah	60	100
Ruang Perawatan		
Camar	8	13,3
Nuri	21	35,0

Merpati	23	38,3
Merak	8	13,3
Jumlah	60	100

Berdasarkan hasil penelitian diketahui responden paling banyak mengisi kuesioner direntang usia 29-34 tahun sebanyak 13 orang (21,6%) dan paling sedikit direntang usia 53-58 dan 65-70 sebanyak 3 orang (5%). Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan paling banyak adalah IRT sebanyak 27 orang (45%) dan pekerjaan paling sedikit

pada petani dan supir sebanyak 1 orang (1,7%). Berdasarkan ruang perawatan pasien rawat inap paling banyak yang menjadi responden adalah pasien rawat inap pada ruangan merpati sebanyak 23 orang (38,3%) dan yang paling sedikit yaitu ruangan camar dan merak sebanyak 8 orang (13,3%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Idaman Banjarbaru

Tingkat kepuasan pasien	Jumlah	
	n	%
Puas	60	100%
Tidak puas	0	0
Jumlah	60	100%

Responden diberikan kuesioner penilaian yang berisikan pernyataan tentang kenyamanan ruangan kamar, hubungan pasien dengan ahli gizi rumah sakit dan biaya yang dikeluarkan sesuai dengan yang ditawarkan. Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa 60 orang responden (100%) menyatakan

bahwa tingkat kepuasan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Idaman Kota Banjarbaru adalah puas. Berikut disajikan gambaran kepuasan responden terhadap kenyamanan, hubungan dengan petugas pramusaji, dan biaya pasien rawat inap di Rumah Sakit Idaman Banjarbaru adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Idaman Banjarbaru terhadap Kenyamanan, Hubungan dengan Petugas Pramusaji, dan Biaya

Karakteristik	Jumlah	
	n	%
Kenyamanan		
Sangat setuju	27	45
Setuju	32	53
Kurang setuju	1	2
Tidak setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	60	100
Hubungan		
Sangat setuju	29	48
Setuju	30	50
Kurang setuju	1	2

Tidak setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	60	100
Biaya		
Sangat setuju	24	40
Setuju	35	58
Kurang setuju	1	2
Tidak setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	60	100

Berdasarkan hasil pengumpulan data penelitian didapatkan ditemukan (45%) sangat setuju ruangan kamar memiliki kenyamanan yang baik, (53%) setuju ruangan kamar memiliki kenyamanan yang baik, dan hanya (2%) yang kurang setuju jika kamar memiliki kenyamanan yang baik, pada pernyataan hubungan pasien dengan pramusaji rumah sakit didapatkan (48%) sangat setuju dengan para

petugas pramusaji yang bersikap baik, (50%) setuju para petugas pramusaji yang bersikap baik, (2%) kurang setuju dengan petugas pramusaji yang bersikap baik, pada pernyataan biaya didapatkan (40,0%) sangat setuju biaya sesuai dengan ruangan yang ditawarkan, (58%) setuju biaya sesuai dengan ruangan yang ditawarkan dan hanya (2%) yang kurang setuju biaya sesuai dengan ruangan yang ditawarkan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pelayanan Gizi Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Idaman Banjarbaru

Tingkat Pelayanan Gizi pada Pasien	Jumlah	
	n	%
Baik	60	100%
Tidak Baik	0	0
Jumlah	60	100%

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa 60 orang (100%) menyatakan bahwa tingkat

pelayanan gizi pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Idaman Kota Banjarbaru adalah baik.

PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 60 responden (100%) pasien menyatakan puas terhadap pelayanan gizi Rumah Sakit Idaman Banjarbaru. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan gizi rumah sakit sudah dirasakan puas oleh hampir sebagian besar responden, karena pelanggan adalah prioritas

utama maka kepuasan pelanggan dijamin dengan memberikan pelayanan yang melebihi harapan dan menghasilkan produk yang berkualitas tinggi. Pelanggan dipandang sebagai unsur penentu penilaian baik buruknya pelayanan yang ada di rumah sakit. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak pada jumlah kunjungan. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan yaitu kualitas produk atau

jasa, kualitas pelayanan, harga dan biaya (Budiastuti, 2022).

Hasil penelitian ini mengindikasikan tingkat kepuasan yang relatif tinggi dari pasien rawat inap terhadap layanan gizi di dua rumah sakit yang diteliti. Kualitas makanan yang baik, penyajian makanan yang sesuai, komunikasi yang efektif dengan staf gizi, dan tingkat kepatuhan yang cukup tinggi terhadap diet adalah faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan yang tinggi.

Peningkatan kualitas makanan dan layanan gizi yang disesuaikan dengan preferensi pasien adalah langkah penting dalam mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Komunikasi yang efektif dengan staf gizi juga perlu diperhatikan sebagai bagian integral dari pelayanan gizi (Anjaryani, 2015)

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Idaman Banjarbaru terhadap Kenyamanan, Hubungan dengan Petugas Pramusaji, dan Biaya

Berdasarkan hasil pengumpulan data penelitian didapatkan bahwa seluruh responden 60 orang (100%) menyatakan rasa "puas" pada ruangan rawat inap di Rumah Sakit Idaman Kota Banjarbaru. Hal ini disebabkan oleh kenyamanan fasilitas, hubungan pasien dengan ahli gizi rumah sakit yang baik dan biaya yang dikeluarkan sesuai dengan yang ditawarkan.

Menurut Kotler (2011) dalam Siska (2019), mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Sedangkan menurut Nurachmah (2015) dalam Siska (2019), kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi paska

konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Dari hasil penelitian ditemukan (45%) sangat setuju ruangan kamar memiliki kenyamanan yang baik, (53%) setuju ruangan kamar memiliki kenyamanan yang baik, dan hanya (2%) yang kurang setuju jika kamar memiliki kenyamanan yang baik, pada pernyataan hubungan pasien dengan pramusaji rumah sakit didapatkan (48%) sangat setuju dengan para petugas pramusaji yang bersikap baik, (50%) setuju para petugas pramusaji yang bersikap baik, (2%) kurang setuju dengan petugas pramusaji yang bersikap baik, pada pernyataan biaya didapatkan (40,0%) sangat setuju biaya sesuai dengan ruangan yang ditawarkan, (58%) setuju biaya sesuai dengan ruangan yang ditawarkan dan hanya (2%) yang kurang setuju biaya sesuai dengan ruangan yang ditawarkan

Pramusaji memegang peranan penting terhadap kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan makanan. Pramusaji diharapkan dapat berkomunikasi, baik dalam bersikap maupun berekspresi. Senyum dan raut muka pramusaji akan mempengaruhi pasien untuk menikmati makanan dan akhirnya akan menimbulkan kepuasan. Pramusaji yang kurang perhatian akan memberikan penilaian yang kurang memuaskan (Ernalina, 2014)

Tingkat Pelayanan Gizi Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Idaman Banjarbaru

Responden diberikan kuesioner penilaian pelayanan gizi yang berisikan pernyataan tentang kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik terhadap pelayanan Ahli Gizi di ruang rawat inap RSD Idaman Banjarbaru.

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa 60 orang (100%) menyatakan bahwa tingkat

pelayanan gizi pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Idaman Kota Banjarbaru adalah baik.

Ahli gizi ruangan rawat inap mampu memberikan informasi tentang gizi yang mudah dimengerti, bersedia menyediakan waktu untuk menanyakan dan mendengarkan keluhan responden terhadap penyakit dan gizi. Ahli gizi dapat memberikan jaminan keamanan kepada pasien dalam pelayanan gizi serta memberikan rasa empati kepada pasien sehingga membuat pasien merasa nyaman. Peralatan makan yang disajikan juga terjaga dengan baik dan selalu tersedia dengan bersih dan rapi.

KESIMPULAN

Pasien Rawat Inap Memiliki Tingkat Kepuasan Yang Tinggi Terhadap Kualitas Pelayanan Gizi Di Rsd Idaman Banjarbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliffianti, R. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit Aisyiyah Purworejo. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Anjaryani, (2015). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUTugurejo Semarang. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fajrini, F., Andriyani, A., Suherman, S., Latifah, N., Herdiansyah, D., & Romdhona, N. (2022). Strategi Bauran Pemasaran Rumah Sakit di Era Covid-19 (Study Rumah Sakit X). *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 18(1), 113-122.
- Hafizurrachman. (2014). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Performance Ahli Gizi Ruang Di RSUD Singaraja dan RS Kertha Usada Singaraja. Denpasar: Politeknik Kesehatan Denpasar.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS). Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Mayasari, S., Safina, WD. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Ayam Goreng Kalasan Cabang Iskandar Muda Medan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*. Vol 1, No.2 pp.63-76
- Nur Latifah, M., & Gz, S. (2018). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Makanan Dan Tingkat Kepuasan Dengan Sisa Makanan Pasien Diabetes Mellitus Tipe II Rawat Inap Di RSI NU Demak (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Siska. (2019). Hubungan Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap VIP di Rumah Sakit dr. Reksodiwiryo Padang (Doctoral dissertation, Stikes Perintis Padang).
- Thania, E., Magdalena, K., Ningsih, R. W. M., Nuraelah, A., & Rosmiyati, A. Daya Terima Pasien Terhadap Menu Makanan Biasa Tanpa Diet Khusus Di Rs Pmi Bogor. *Jurnal Gizi Dan Kuliner (Journal Of Nutrition And Culinary)*, 2(1), 1-8.
- Trisnayanti, (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Ahli Gizi Menu Makanan Biasa. Jurusan gizi. Denpasar: Politeknik Kesehatan Denpasar