

### Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Silviyana Sholeha<sup>1\*</sup>, Kusindrati<sup>2</sup>, Rani Rahmasari Tanuwijaya<sup>3</sup>, Ragil Marini<sup>4</sup>

<sup>1,3,4</sup>STIKes Pertamedika Jakarta

<sup>2</sup>Universitas Muhammadiyah Prof. Hamka Jakarta

Email : <sup>1</sup>silviyana.sy@gmail.com, <sup>2</sup>kusindrati96@gmail.com, <sup>3</sup>rhany.tanuwijaya@gmail.com,

<sup>4</sup>mariniragil@gmail.com

#### ABSTRAK

Keberhasilan suatu penyelenggaraan makanan dapat dilihat dari kepuasan pasien terhadap kualitas makanan. Pelayanan makanan meliputi kebersihan alat makan, kesesuaian alat makan, ketepatan waktu makanan, variasi menu makan dan sikap penyaji makanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RS Muhammadiyah Taman Puring Jakarta. Penelitian ini menggunakan desain cross sectional dengan 44 responden pada september – desember 2018. Pemilihan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data kualitas makanan dan kepuasan pasien diambil menggunakan kuesioner. Hasil uji bivariat menggunakan chi-square menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai p: 0,001 ( $p > 0,05$ ). terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RS Muhammadiyah Taman Puring Jakarta.

#### Kata Kunci

Pelayanan Makanan, Kualitas Makanan, Kepuasan Pasien

#### ABSTRACT

*The success of food serving execution could be seen from the patient satisfaction of food serving and food quality. Food serving includes dish and cutlery cleanliness, food suitability, on-time service, menu variation, and attitude of the person who serve the food. The objective of this research was to find the relation between food serving, food quality and obstetrics inpatient satisfaction in Muhammadiyah Hospital Taman Puring Jakarta. This research was used cross-sectional design with 44 respondents from September – December 2018. The sampling method was used purposive sampling. The Data of food serving, food quality and inpatient satisfaction were collected by questionnaire. The bivariate test using chi-square test showed significant value: 0.001 ( $p < 0.05$ ) There is a significant relation between food serving and in-patient satisfaction.*

#### Key Words

Food serving, Food quality, Patient satisfaction

Received : 15 Februari 2020

Revised : 28 Mei 2020

Accepted : 17 Juni 2020

Correspondence\* : Silviyana Sholeha, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Pertamedika Jakarta, Email : silviyana.sy@gmail.com

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan jasa yang dalam melakukan aktivitasnya, tidak boleh lepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kedua hal tersebut meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan jasa kesehatan yang semakin baik. Hal ini juga menyebabkan nilai masyarakat berubah terhadap pelayanan jasa kesehatan yang lebih bermutu. Perubahan ini merupakan tantangan bagi pihak rumah sakit yang dihadapkan pada lingkungan usaha yang berubah.<sup>1</sup> Penyelenggaraan makanan di rumah sakit dilaksanakan dengan tujuan untuk menyediakan makanan yang kualitasnya baik, jumlah sesuai kebutuhan serta pelayanan yang layak dan memadai bagi pasien yang membutuhkan. Keberhasilan suatu penyelenggaraan makanan dapat dilihat dari kepuasan pasien terhadap pelayanan dan kualitas makanan.<sup>2</sup>

Keberhasilan pelayanan makanan dapat ditentukan dengan beberapa indikator diantaranya kebersihan alat makan, kesesuaian alat makan, ketepatan waktu makanan, variasi menu makanan dan sikap penyaji makanan.<sup>3</sup> Kualitas makanan menjadi penentu dalam kepuasan pasien. Kualitas makanan merupakan usaha dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Selain itu kualitas pelayanan makanan juga terbukti signifikan terhadap loyalitas pasien.<sup>4</sup> Penilaian kualitas makanan bisa dari aspek penampilan makanan (warna, besar porsi, bentuk makanan, tekstur, penyajian makanan) dan cita rasa makanan antara lain (aroma, suhu, bumbu, tingkat kematangan dan keempukan). Kualitas makanan yang dihasilkan, diharapkan dapat mempercepat kesembuhan penyakit. Makanan yang disajikan dikatakan berkualitas baik jika makanan tersebut mempunyai cita rasa yang tinggi dan penampilan yang menarik sehingga mendorong pasien untuk menghabiskan makanannya dan merasa puas akan hidangan yang disajikan.<sup>5</sup>

Secara umum kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.<sup>6</sup> Kepuasan pasien menjadi salah satu cara pendekatan yang cukup efektif dalam upaya menjaga mutu pelayanan dirumah sakit. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan.<sup>7</sup>

Penilaian yang dilakukan di RS Muhammadiyah Taman Puring Jakarta, pada Januari 2015 mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi, hasilnya menunjukkan sebagian besar pasien (73,47%) menyatakan baik terhadap makanan yang disajikan, 72,92% terhadap pelayanan petugas gizi, 71,43% terhadap konsultasi oleh ahli gizi dan 68,75% terhadap ketepatan waktu makanan. Dari uraian di atas, maka perlu dilakukan penelitian tentang hubungan pelayanan dan kualitas makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kebidanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring Jakarta.

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain cross sectional yang bertujuan untuk mempelajari hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, seluruh variabel

diamati dan diukur pada saat bersamaan ketika penelitian berlangsung. Penelitian ini dilaksanakan pada September - Desember 2018 di RS Muhammadiyah Taman Puring Jakarta. Populasi penelitian ini adalah total pasien di ruang rawat inap kebidanan kelas 2 dan 3. Jumlah sampel yang digunakan adalah 41 responden dengan kriteria inklusi yaitu pasien rawat inap  $\geq 2$  hari, mendapat bentuk makanan biasa, berusia  $\geq 19$  tahun, dan bisa berkomunikasi dengan baik. Kriteria eksklusi pasien pada penelitian ini adalah pasien tidak dirawat di ruang kebidanan dan mendapat bentuk makanan selain makanan biasa. Pengambilan data menggunakan kuesioner yang akan diisi oleh responden.

Analisis data dilakukan menggunakan program SPSS. Analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat dilakukan untuk memperoleh gambaran umur, pendidikan, pekerjaan, lama rawat inap, pelayanan makanan, kualitas makanan dan kepuasan pasien yang disajikan dalam table distribusi frekuensi dan dianalisis secara deskriptif. Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan antara dua variabel yaitu variabel independen meliputi pelayanan makanan (kebersihan alat makan, sikap penyaji makanan, ketepatan waktu makan, variasi menu makanan dan alat makan) dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien dengan menggunakan uji chi square. Pada variabel penilaian pelayanan makanan terdiri dari 5 pertanyaan meliputi: kebersihan alat makan, kesesuaian alat makan, ketepatan waktu makanan, variasi menu makanan dan sikap penyaji makanan. Skoring yang diberikan pada setiap pertanyaan dari yang tertinggi keterendah yaitu 4, 3, 2, 1 maka dari 5 pertanyaan didapatkan nilai tertinggi 20 dan terendah 5. Nilai rata-rata dari komponen pelayanan makanan yaitu sebesar 17. Indikator baik ditunjukkan apabila nilai rata-rata skor yang diperoleh adalah 17, sedangkan indikator tidak baik menunjukkan nilai rata-rata skor  $\geq 17$ . Indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien adalah puas dan tidak puas. Untuk penilaian kepuasan pasien terdiri dari 10 pernyataan meliputi aspek *Tangible, Assurance, Reliability, Empaty, Responsiveness*. Skoring yang diberikan pada setiap pernyataan dari yang tertinggi keterendah yaitu 4, 3, 2, 1 maka dari 10 pernyataan didapatkan nilai tertinggi 40 dan terendah 10. Nilai rata-rata dari komponen kepuasan pasien yaitu sebesar 31. Indikator puas ditunjukkan apabila nilai skor rata-rata sejumlah  $\geq 31$  dan tidak puas menunjukkan skor rata-rata sejumlah  $\leq 31$ .

## HASIL

Karakteristik responden berdasarkan umur diketahui baik yang berumur 19-29 tahun dan 30-49 tahun masing-masing sama jumlahnya yaitu 22 orang (50%). Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan yang didapat sebanyak 3 orang (6,8%) yang tingkat pendidikannya < SMA yaitu 1 orang dengan pendidikan SD dan 2 orang dengan pendidikan SMP, sedangkan  $\geq$  SMA sebanyak 41 orang (93,2%) yaitu 28 orang, dan 13 orang dengan pendidikan perguruan tinggi. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, didapat sebanyak 33 orang (75%) tidak bekerja, sedangkan yang bekerja sebanyak 11 orang (25%). Sebagian besar ibu yang bekerja merupakan karyawan swasta. Karakteristik responden berdasarkan lama rawat inap yang 2 hari sebanyak 32 orang (72,7%) sedangkan >

Tabel 3. Hubungan Pelayanan Makanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Pelayanan Makanan	Kepuasan Pasien				Total		Nilai P
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	16	36.4	8	18.2	24	54.6	0.001
Kurang Baik	3	6.8	17	38.6	20	45.4	
Total	19	43.2	25	56.8	44	100	

2 hari sebanyak 12 orang (27,3%). Mayoritas lama rawat inap responden adalah 2 hari yaitu pasien baru sedangkan lama hari rawat 4 hari hanya 1 orang yaitu responden yang akan segera pulang. Lama rawat inap pasien di rumah sakit maksimal adalah 4 hari. Hasil data karakteristik responden diajikan dalam tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

No	Uraian	n = 44	%
1.	<b>Umur</b>		
	19 – 29 Tahun	22	50
	30 – 49 Tahun	22	50
2.	<b>Pendidikan</b>		
	< SMA	3	6,8
	≥ SMA	41	93,2
3.	<b>Pekerjaan</b>		
	Bekerja	11	25
	Tidak bekerja	33	75
4.	<b>Lama Rawat Inap</b>		
	2 Hari	32	72,7
	> 2 Hari	12	27,3

Hasil analisis univariat pada variabel pelayanan makanan, kualitas makanan dan kepuasan pasien diperoleh data yang disajikan pada tabel 2. Pada variabel pelayanan makanan diperoleh data sebanyak 24 orang (54%) menilai baik sedangkan 20 orang (45,5%) memberikan nilai kurang baik. Variabel kualitas makanan ada 39 orang (88,6%) dengan kategori baik dan 5 orang (11,4%) dengan kategori kurang baik. Variabel kepuasan pasien diketahui 19 orang (43,2%) responden menyatakan puas sedangkan 25 orang (56,8%) menyatakan tidak puas.

Hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji Chi Square (tabel 3), diperoleh hasil bahwa terdapat 20 orang dari total 44 responden yang memilih pelayanan makanan kurang baik. Dari 20 orang terdapat 17 orang (38,6%) menyatakan tidak puas dan 3 orang (6,8%) menyatakan puas dengan pelayanan makanan yang diberikan. Pada variabel pelayanan makanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kebidanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring Jakarta dengan nilai p 0,001 (p<0,05).

**PEMBAHASAN**

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebanyak 24 orang (54,5%) menilai pelayanan makanan baik sedangkan 20 orang (45,5%) menilai kurang baik.

Tabel 2. Distribusi Data Variabel pelayanan Makanan dan Kepuasan Pasien

No	Uraian	n	%	$\bar{x}$	Min – Max
1.	<b>Pelayanan Makanan</b>				
	Baik	24	54,5	17	14 – 20
	Kurang Baik	20	45,5		
2.	<b>Kepuasan Pasien</b>				
	Puas	19	43,2	31	21 – 40
	Tidak Puas	25	56,8		

Pelayanan makanan meliputi kebersihan alat makan, kesesuaian alat makan, waktu penyajian makan, variasi menu dan sikap petugas penyaji makanan. Penelitian ini melakukan pertanyaan terbuka terkait alasan dalam menjawab pertanyaan tersebut.

Dari 5 komponen pelayanan makanan, hanya 3 komponen yang menilai baik yaitu komponen kebersihan alat makan, kesesuaian alat makan dan waktu penyajian makan sebanyak 44 orang (100%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rochmah (2017), menunjukkan bahwa komponen kebersihan alat makan dan waktu penyajian makan menyatakan baik (100%) namun pada penelitian Rochmah ini tidak meneliti kesesuaian alat makan.<sup>8</sup>

Komponen pelayanan makanan yang menilai kurang baik yaitu variasi menu dan sikap petugas penyaji makanan dengan masing-masing sama jumlahnya yaitu 1 orang (2,3%), dengan alasan selama dirawat menu sayur yang disajikan selalu berkuah bening yaitu sop dan petugas penyaji bersikap biasa saja serta terlalu terburu-buru dalam memberikan makanan. Penelitian yang dilakukan Rochmah (2017), sejalan dimana sebagian besar responden menyatakan bervariasi namun terdapat 4 orang (12,9%) menyatakan tidak bervariasi, sedangkan pada komponen sikap petugas penyaji makanan menunjukkan hasil yang berbeda dimana semua responden (100%) menyatakan ramah.<sup>8</sup>

Hasil uji statistik chi-square diperoleh nilai p: 0,001 (p<0,05) dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RS Muhammadiyah Taman Puring Jakarta. Penelitian ini kemungkinan terjadi salah satunya yaitu lama rawat inap yang menunjukkan bahwa semakin lama pasien dirawat akan semakin mempengaruhi penilaian terhadap pelayanan makanan dengan kepuasan

pasien. Menurut Sasmita (2017), faktor yang mempengaruhi lama rawat pasien di Rumah Sakit salah satunya adalah tingkat kepuasan pasien.<sup>9</sup> Pasien akan puas jika pelayanan makanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien.<sup>9</sup>

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien.<sup>11</sup> Chriswardani menyebutkan bahwa terdapat 18 indikator kepuasan pasien rawat inap dalam tiga dimensi, salah satu dari ketiga dimensi tersebut adalah pelayanan petugas dalam menghadirkan makanan.<sup>12</sup> Penelitian Aminudin (2018) menyebutkan bahwa kualitas makanan merupakan salah satu faktor yang mempunyai kontribusi dalam kepuasan pasien rawat inap yang dinilai dari berbagai sudut pandang.<sup>13</sup> Jika kualitas makanan kurang baik, maka kepuasan pasien atas pelayanan gizi semakin menurun, demikian pula sebaliknya.<sup>14</sup>

Kepuasan pelayanan makanan berhubungan kuat dengan variasi, suhu rasa, tekstur, suhu dan jenis menu.<sup>15</sup> Kualitas pelayanan makanan memiliki dampak yang sangat penting bagi pasien di kemudian hari. Sebuah penelitian kualitatif yang dilakukan oleh Jessri (2011) di beberapa Rumah Sakit di Iran menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien serta dapat meningkatkan status gizi pasien selama di rumah sakit.<sup>16</sup>

Esabela (2018) menyebutkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan tidak berhubungan dengan karakteristik pasien yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan pasien serta lama dirawat dan jenis penyakit.<sup>17</sup>

Kepuasan pasien dapat diukur melalui metode sisa makanan. Menurut penelitian Hartiningsih (2014), pelayanan makanan yang terdiri dari indikator cita rasa, besar porsi dan waktu pemberian makan menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap sisa makanan.<sup>18</sup>

## KESIMPULAN

Ada hubungan yang signifikan antara pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RS Muhammadiyah Taman Puring Jakarta. Penelitian ini menunjukkan bahwa pemberian pelayanan makanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien.

## Conflict Interest

Penelitian ini tidak memiliki *conflict interest*

## Authors Contribution

Dalam penelitian ini SS bertugas dalam penyusunan proposal, pengumpulan data, serta menganalisis hasil data penelitian, sedangkan peneliti K, RRT, dan RM berkontribusi dalam memberikan masukan saran, dan finalisasi.

## Acknowledgment

Ucapan terima kasih disampaikan khususnya kepada pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring atas izin yang diberikan oleh peneliti sehingga dapat melaksanakan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Gunawan K, Djati Sp. Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Singaraja-

- Bali). *J Manaj Dan Kewirausahaan*. 2011 Sep 30;13(1):32-9. 2011.
2. Kemenkes R. Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit. Jkt Kemkes Ri. 2013;
  3. Semedi P, Kartasurya Mi, Hagnyonowati H. Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan Rumah Sakit Dan Asupan Makanan Dengan Perubahan Status Gizi Pasien (Studi Di Rsud Sunan Kalijaga Kabupaten Demak). *J Gizi Indones Indones J Nutr*;2(1). 2013.
  4. Fatriansah. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pasien: Studi Kasus Pada Rumah Sakit Syarif Hidayatullah [Internet]. [Cited 2020 Feb 14]. Available From: <Http://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Handle/123456789/27776>. 2014
  5. Nareswara As. Hubungan Kepuasan Pasien Dari Kualitas Makanan Rumah Sakit Dengan Sisa Makanan Di Rsud Kota Semarang. *Ilmu Gizi Indones*. 2017 Sep 6;1(1):34-9. 2017.
  6. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *J Kesehat Vokasional*;2(1):140-7. 2017.
  7. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan An Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *J Medicoeticolegal Dan Manaj Rumah Sakit*;6(1):9-15.2017.
  8. Rochmah N, Bintanah S, Handarsari E. Faktor-Faktor Kepuasan Pasien Dengan Sisa Makanan Pada Pelayanan Gizi Di Rumah Sakit Islam Arafah Rembang. *J Gizi*;7(1). 2018.
  9. Dewi Sasmita E, Arum Pratiwi Sk. Hubungan Karakteristik Personal Pasien Dengan Lama Rawat Pasien Moderate Care Di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. 2017.
  10. Sangadji E, Sopiha. Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta. 2013.
  11. Ahmad M. Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *J Ilmu Kesehatan Masy*;5(4):198-204. 2016.
  12. Suryawati C. Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis Dan Penerapannya Pada Penelitian). *J Manaj Pelayanan Kesehat*;7(04). 2004.
  13. Aminuddin Nf, Vijayakumaran Rk, Abdul Razak S. Patient Satisfaction With Hospital Foodservice And Its Impact On Plate Waste In Public Hospitals In East Malaysia. *Hosp Pract Res*;3(3):90-7. 2018.
  14. Tjiptono F. Strategi Pemasaran. Yogyakarta. Andi Offset. 2008
  15. Wright Or, Connelly Lb, Capra S. Consumer Evaluation Of Hospital Foodservice Quality: An Empirical Investigation. *Int J Health Care Qual Assur*. 2006
  16. Jessri M, Mirmiran P, Jessri M, Johns N, Rashidkhani B, Amiri P, Et Al. A Qualitative Difference. Patients' Views Of Hospital Food Service In Iran. *Appetite*. 2011 Oct 1;57(2):530-3. 2011.
  17. Ira Esabela Ie, Setyowati S, Lastmi Wayan Sari Lws. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Menurut Karakteristik Pasien Di Rsud Hanau, Kab.Seruyan Kalimantan Tengah [Internet] [Skripsi]. Poltekkes Kemenkes Yogyakarta; [Cited 2020 Feb 15]. Available From: <Http://Eprints.Poltekkesjogja.Ac.Id/572/>. 2018.
  18. Hartiningsih D. Hubungan Cita Rasa, Besar Porsi Dan Waktu Pemberian Makan Terhadap Sisa Makanan Lunak Pasien Kelas 3 Di Rsud Berkah Kabupaten Pandeglang. Hub Cita Rasa Besar Porsi Dan Waktu Pemberian Makan Terhadap Sisa Makanan Lunak Pasien Kelas 3 Rsud Berkah Kabupaten Pandeglang [Internet]. 2014 Feb 4 [Cited 2020 Feb 15];0(0). Available From: <Https://Digilib.Esaunggul.Ac.Id/Ueu-Undergraduate-2012-32-139/2297>. 2014.