

## **Analisis Hubungan Indikator Mutu Pelayanan Gizi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado**

### **Analysis of Relationship between Nutrition Service Quality and Inpatient Satisfaction at Prof Dr. R. D. Kandou Hospital, Manado**

**Sumiati,<sup>1</sup> Aaltje A. E. Manampiring,<sup>2</sup> Herlina I. S. Wungouw<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

<sup>2</sup>Bagian Kimia Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

<sup>3</sup>Bagian Fisiologi Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

Email: [aldamanmpiring@unsrat.ac.id](mailto:aldamanmpiring@unsrat.ac.id); [zhumiaty@gmail.com](mailto:zhumiaty@gmail.com)

Received: January 24, 2023; Accepted: July 17, 2023; Published online: July 19, 2023

**Abstract:** Patient satisfaction is one of the benchmarks in evaluation of the success of a hospital in providing services. Nutrition is one of the determinants in supporting patient health; therefore, nutrition services for patients must be well considered to improve patient satisfaction in receiving all services at the hospital. This study aimed to determine inpatient satisfaction using indicators of the quality of nutrition services at Prof. Dr. R. D. Kandou Hospital, Manado. This was a quantitative study with a cross sectional design. A questionnaire was used as the instrument. Data were analyzed using the SPSS program with univariate, bivariate, and multivariate analyses. The results obtained 43 inpatients as respondents. The chi-square test showed significant p-values for timeliness ( $p=0.000$ ), diet prescription accuracy ( $p=0.000$ ), and food waste ( $p=0.000$ ). Moreover, the multivariate analysis indicated that the highest Exp(B) value was 38,000 for the timeliness of feeding. In conclusion, there are significant relationships between the service indicators namely timeliness of feeding, accuracy of diet prescriptions, and food waste with the satisfaction of inpatients at Prof. Dr. R. D. Kandou Hospital, Manado. Timeliness is the most relevant factor.

**Keywords:** inpatient satisfaction; timeliness; diet prescription accuracy; food waste

**Abstrak:** Kepuasan pasien menjadi salah satu tolok ukur pada penilaian keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan. Gizi menjadi salah satu penentu dalam menunjang kesehatan pasien dan pelayanan gizi pada pasien harus diperhatikan agar pasien tetap merasa puas dalam menerima semua pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan indikator mutu pelayanan gizi dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Jenis penelitian ialah kuantitatif dengan desain potong lintang menggunakan kuesioner. Sampel penelitian ialah pasien rawat inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou. Data perolehan dianalisis menggunakan program SPSS dengan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian mendapatkan 43 pasien rawat inap sebagai responden. Hasil uji *chi-square* mendapatkan nilai signifikansi untuk ketepatan waktu  $p=0,000$ , ketepatan preskripsi diet  $p=0,000$  dan sisa makanan  $p=0,000$ . Hasil analisis multivariat menunjukkan nilai Exp(B) tertinggi sebesar 38,000 pada ketepatan waktu pemberian makanan. Simpulan penelitian ini ialah indikator pelayanan ketepatan waktu pemberian makanan, ketepatan preskripsi diet, dan sisa makanan berhubungan bermakna dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado. Ketepatan waktu merupakan faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien.

**Kata kunci:** kepuasan pasien; rawat inap; ketepatan waktu; ketepatan preskripsi diet; sisa makanan

## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.<sup>1</sup> Salah satu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit yaitu pelayanan gizi yang meliputi pelayanan gizi rawat jalan dan rawat inap, penyelenggaraan makanan, serta penelitian dan pengembangan gizi.<sup>2</sup>

Pelayanan gizi di rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan dan disesuaikan dengan keadaan pasien berdasarkan keadaan klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuh. Keadaan gizi pasien sangat berpengaruh pada proses penyembuhan penyakit, sebaliknya proses perjalanan penyakit dapat memengaruhi keadaan gizi pasien. 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.<sup>2</sup>

Rumah sakit dan puskesmas merupakan contoh institusi pelayanan kesehatan yang difokuskan pada pemberian layanan bagi kesehatan individu dan masyarakat. Institusi layanan kesehatan memberikan layanan kuratif maupun preventif serta melibatkan berbagai macam disiplin ilmu kesehatan seperti keperawatan, kedokteran, kefarmasian, dan ilmu kesehatan lain untuk menunjang pelayanan kesehatan yang diberikan bagi masyarakat.

Kepuasan pasien terhadap rumah sakit merupakan bukti bahwa rumah sakit tersebut memiliki pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas. Kepuasan pasien adalah bentuk perasaan bahagia atau senang pasien yang muncul sebagai efek dari kinerja pelayanan kesehatan yang dibandingkan oleh pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian penting yang menyatu dan menyeluruh dari setiap kegiatan pelayanan kesehatan dan jaminan mutu pelayanan dari instansi kesehatan. Rasa puas pasien dapat menciptakan persepsi pasien dalam memberikan penilaian bagi pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit atau instansi layanan kesehatan yang lain. Oleh sebab itu, ketika pasien mengalami sakit, ia akan kembali untuk mendapatkan pelayanan dari rumah sakit yang dianggap memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas.<sup>3</sup>

Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang diharapkan dan sudah menjadi kebutuhan dasar setiap orang dengan tujuan menghasilkan luaran yang menguntungkan bagi pasien, provider, dan masyarakat. Pencapaian luaran yang diinginkan sangat tergantung dari mutu pelayanan kesehatan baik untuk individu maupun untuk populasi sesuai dengan luaran yang diharapkan dan pengetahuan profesional terkini. Upaya untuk dapat melakukan penilaian mutu dengan berbagai pendekatan yang ada, memerlukan suatu data kinerja yang akurat dan relevan sehingga dapat membantu pihak rumah sakit dalam melakukan perubahan. Perkembangan masyarakat yang semakin kritis mengakibatkan mutu pelayanan di rumah sakit menjadi sorotan baik pelayanan medis maupun bentuk pelayanan lainnya. Tuntutan pasien terhadap pelayanan yang berkualitas bukan hanya dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, tetapi juga menyangkut kepuasan pasien terhadap kualitas keseluruhan proses pelayanan termasuk pelayanan gizi pasien di rumah sakit. Semakin baik kualitas pelayanan gizi rumah sakit semakin tinggi tingkat kesembuhan pasien.<sup>4</sup>

Berdasarkan surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia dengan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal Rumah Sakit, maka setiap Rumah Sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang bermutu sesuai standar yang telah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Untuk pelayanan gizi setidaknya terdapat tiga indikator yang harus dipenuhi yaitu ketepatan waktu pemberian makanan pada pasien ( $\geq 90\%$ ), sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien ( $\leq 20\%$ ), dan tidak adanya kejadian kesalahan pemberian diet (100%).<sup>4</sup>

Pelayanan gizi di Rumah Sakit dapat dikatakan berkualitas bila hasil pelayanan mendekati hasil yang diharapkan dan dilakukan sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku. Indikator mutu pelayanan gizi mencerminkan mutu kinerja instalasi gizi dalam ruang lingkup kegiatannya (pelayanan asuhan gizi, pelayanan makanan, dsb), sehingga manajemen dapat menilai apakah

organisasi berjalan sesuai jalurnya atau tidak, dan sebagai alat untuk mendukung pengambilan keputusan dalam rangka perencanaan kegiatan untuk masa yang akan datang.

Berdasarkan data indikator peningkatan mutu dan keselamatan pasien rawat inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado bulan Juni tahun 2022 didapatkan bahwa ketepatan pemberian diet pasien sebesar 97% yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan indikator mutu pelayanan gizi di RSUP Prof. Dr. R. D Kandou, Manado.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif analitik dengan desain potong lintang. Responden penelitian ialah pasien rawat inap di RSUP Prof. Dr. R. D Kandou, Manado. Instrumen dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Data penelitian diolah dengan program SPSS menggunakan analisis univariat, bivariat, dan multivariat.

## HASIL PENELITIAN

Pada penelitian ini didapatkan 43 pasien rawat inap di RSUP Prof. Dr. R. D Kandou sebagai responden. Tabel 1 memperlihatkan hasil analisis univariat yaitu kepuasan pasien berada pada kategori puas (93%), ketepatan waktu pemberian makanan pada kategori tepat (91%), ketepatan preskripsi diet dengan kategori tepat (95%), dan sisa makanan kategori baik (84%).

Tabel 2 memperlihatkan bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan ketepatan waktu pemberian makanan di ruang rawat inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dengan nilai  $p=0,000$ .

**Tabel 1.** Hasil analisis univariat

No	Variabel	N	%
1	Kepuasan Pasien		
	Puas	40	93
	Tidak puas	3	7
	Total	43	100
2	Ketepatan waktu pemberian makanan		
	Tepat	39	91
	Tidak tepat	4	9
	Total	43	100
3	Ketepatan preskripsi diet		
	Tepat	41	95
	Tidak tepat	2	5
	Total	43	100
4	Sisa makanan		
	Baik	36	84
	Tidak baik	7	16
	Total	43	100

**Tabel 2.** Hubungan kepuasan pasien dengan ketepatan waktu pemberian makanan

No	Kepuasan Pasien	Ketepatan waktu pemberian makanan						Nilai p
		Tepat		Tidak tepat		Total		
		N	%	N	%	N	%	
1	Puas	38	10	2	13	40	93	0,000
2	Tidak puas	1	0	2	13	3	7	

3	Total	39	10	4	27	43	100
---	-------	----	----	---	----	----	-----

Tabel 3 memperlihatkan bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan ketepatan preskripsi diet di ruang rawat inap RSUP Dr. R. D. Kandou Manado dengan nilai  $p=0,000$ .

**Tabel 3.** Hubungan kepuasan pasien dengan ketepatan preskripsi diet

No	Kepuasan pasien	Ketepatan preskripsi diet				Total	Nilai p
		Tepat		Tidak tepat			
		N	%	N	%		
1	Puas	40	11	0	0	40	93
2	Tidak puas	1	0	2	13	3	7
3	Total	41	11	2	13	43	100

Tabel 4 memperlihatkan bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan sisa makanan di ruang rawat inap RSUP Dr. R. D. Kandou Manado dengan nilai  $p=0,000$ .

**Tabel 4.** Hubungan kepuasan pasien dengan sisa makanan

No	Kepuasan pasien	Sisa makanan				Total	Nilai p
		Baik		Tidak baik			
		N	%	N	%		
1	Puas	36	10	4	27	40	93
2	Tidak puas	0	0	3	20	3	7
3	Total	36	10	7	47	43	100

Tabel 5 memperlihatkan bahwa nilai p dari ketepatan waktu pemberian makanan 0,011, ketepatan preskripsi diet 0,999, dan sisa makanan 0,988. Nilai ini menunjukkan bahwa hanya ketepatan waktu pemberian makanan yang memenuhi syarat untuk uji multivariat ( $p<0,25$ ).

**Tabel 5.** Syarat uji multivariat

No	Variabel	Nilai p
1	Ketepatan waktu pemberian makanan	0,011
2	Ketepatan preskripsi diet	0,999
3	Sisa makanan	0,988

Tabel 6 memperlihatkan hasil analisis multivariat dimana adanya pengaruh bermakna ditunjukkan oleh nilai sig  $<0,05$ . Ketepatan waktu pemberian makanan memiliki nilai signifikansi 0,011, yang berarti bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan ketepatan waktu pemberian makanan. Nilai Exp(B) sebesar 38,000 yang berarti bahwa kepuasan pasien berhubungan sebanyak 38x lipat dengan ketepatan waktu pemberian makanan.

**Tabel 6.** Hasil analisis multivariat

Variabel	B	SE	Wald	df	Sig.	Exp (B)
Ketepatan waktu Pemberian makanan	3,638	1,423	6,53	1	0,011	38,000

## BAHASAN

Terkait indikator mutu pelayanan gizi di rumah sakit, pelayanan gizi ialah bagian sistem

pelayanan di rumah sakit yang bertujuan untuk membantu mengoptimalkan dan memenuhi kebutuhan gizi dalam sistem metabolisme tubuh, penyembuhan penyakit baik yang dirawat inap maupun rawat jalan. Oleh karena itu setiap pasien harus mendapat pelayanan gizi yang baik dan bermutu sesuai dengan indikator mutu yang telah ditetapkan oleh rumah sakit untuk mencapai mutu pelayanan yang maksimal. Dalam penelitian ini yang termasuk dalam indikator mutu pelayanan gizi yaitu ketepatan waktu pemberian makan, ketepatan diet, dan sisa makanan.

Untuk menunjang pelayanan gizi yang berkualitas maka hasil pelayanan gizi harus mendekati hasil yang diharapkan dan dilakukan sesuai standar dan prosedur yang berlaku. Indikator mutu pelayanan gizi mencerminkan mutu kinerja instalasi gizi dalam ruang lingkup kegiatan pelayanan gizi yang meliputi, ketepatan waktu pemberian makan 100%, ketepatan preskripsi diet 100%, dan sisa makanan <20%.<sup>5</sup> Pada penelitian ini didapatkan kepuasan pasien berada pada kategori puas sebesar 93%, ketepatan waktu pemberian makanan kategori tepat sebesar 91%, ketepatan preskripsi diet dengan kategori tepat sebesar 95%, dan sisa makanan kategori baik sebesar 84%.

Ketepatan waktu pemberian makan yaitu proses penyajian makanan yang berkaitan dengan mutu pelayanan kepada pasien yang harus selalu dijaga. Penyajian makanan yang telah dimasak harus disajikan kepada konsumen tepat pada waktunya yaitu tidak boleh disajikan terlalu lambat atau terlalu awal sehingga dapat menyebabkan suhu makanan berubah yang akan memengaruhi selera makan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan ketepatan waktu pemberian makanan di ruang rawat inap RSUP Prof. Dr. R. D. Manado. Penelitian oleh Halek et al<sup>6</sup> di RSUD Atambua menunjukkan hasil yang sejalan dengan penelitian ini tapi dengan penyebab yang berbeda. Dilaporkan bahwa 76,9% makanan pasien terdistribusi dalam waktu yang tepat dan 23,1% pasien menerima makanan terlambat.<sup>6</sup> Keterlambatan ini dapat disebabkan oleh faktor peralatan makan yang digunakan dan terbatasnya jumlah tenaga distribusi.<sup>7</sup> Etika petugas meliputi kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, dan keramahan dari penyedia jasa.<sup>8</sup> Ketidakpuasan pasien terhadap ketepatan waktu pemberian makan dapat disebabkan karena jarak ruangan yang jauh dan jalan yang menanjak. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi di RSUD Fak-fak yang juga menunjukkan keterlambatan distribusi makanan.<sup>9</sup>

Ketepatan preskripsi diet adalah kesesuaian diet yang diterima pasien dengan diet order yang dilakukan oleh ahli gizi di ruangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan ketepatan waktu pemberian makanan di ruang rawat inap RSUP Dr. R. D. Manado. Masih adanya diet yang tidak tepat selama pengamatan dikarenakan fungsi pengawasan dan pengendalian belum maksimal sehubungan dengan jumlah pasien yang banyak dibandingkan dengan tenaga yang kurang sehingga banyak diet yang terlewatkan. Penelitian yang dilakukan di Instalasi Gizi RSUP dr. Sardjito menyatakan bahwa RSUP dr. Sardjito Yogyakarta telah mampu melayani 100% pasien dengan jenis diet yang tepat atau tidak ada kesalahan di dalam pemberian diet kepada pasien. Instalasi gizi RSUP dr. Sardjito telah menggunakan sistem komputer di dalam sistem pemesanan makanan pasien. Di setiap bangsal perawatan terdapat komputer yang *server*-nya tersambung langsung dengan instalasi gizi. Ketidakpuasan pasien karena ketidak-tepatan diet yang diterima dikarenakan kurangnya pengawasan yang maksimal terhadap *barcode* yang sudah ditempel di dalam tempat makan pasien.<sup>10</sup> Untuk menghindari kesalahan dalam pemberian diet maka plato makanan pasien telah dilengkapi dengan label yang berisi keterangan tentang nama pasien, jenis diet yang diterima, dan ruangan pasien. Ahli gizi kembali memeriksa ulang plato makanan pasien sebelum disajikan/ didistribusikan ke pasien untuk mengantisipasi terjadinya kesalahan pemberian diet.<sup>7</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan sisa makanan di ruang rawat inap RSUP Dr. R. D. Manado yaitu sisa lauk hewani sebesar 55% dan sayuran sebesar 24,7%. Penelitian di Rumah Sakit Dr. Kariadi Semarang mendapatkan sisa sayuran sebesar 55,06%; jadi terkait sisa sayur masih tergolong kategori banyak sisa karena masih  $\geq 20\%$ .<sup>11</sup> Makanan yang memiliki cita rasa tinggi adalah makanan yang disajikan dengan menarik, menyebarkan bau yang sedap, dan memberikan rasa yang lezat sehingga memuaskan bagi yang

memakannya. Mutu makanan kurang baik dapat menyebabkan pasien tidak menghabiskan makanannya dan meninggalkan sisa.<sup>12</sup> Penelitian yang dilakukan terhadap hubungan kepuasan pasien dari aspek kualitas makanan Rumah Sakit dengan sisa makanan di RSUD Kota Semarang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap rasa dan variasi menu dengan sisa makanan.<sup>13</sup> Hasil penelitian ini sejalan dengan studi di RSUD Kabupaten Aceh Tamiang yang menyebutkan bahwa meskipun nafsu makan yang baik berhubungan positif dengan banyaknya porsi makan yang dikonsumsi, adakalanya pasien yang memiliki nafsu makan baik dapat memiliki asupan makan yang rendah karena penggunaan peralatan makan.<sup>7</sup>

## SIMPULAN

Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado berhubungan dengan ketepatan waktu pemberian makanan, preskripsi diet, dan sisa makanan pasien. Kepuasan pasien paling berhubungan dengan ketepatan waktu pemberian makanan

## Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam studi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta 2009.
2. Kemenkes RI. Buku pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit, Dirjen Pelayanan Medik, Direktorat Rumah Sakit khusus dan Swasta. Jakarta: Kemenkes RI; 2013.
3. Pretirose G, Muafi M. The influence of relationship conflict, employee turnover intention, and employee performance: Role of work burnout as a mediator. *Bussecon Review of Social Sciences*. 2021 (2687-2285);3(3):15-25.
4. Departemen Kesehatan RI. Keputusan Menkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 mengenai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI; 2008.
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Permenkes No. 78 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI; 2013.
6. Halek YA, Fatimah F, Prawiningdyah Y. Ketepatan jam distribusi dan asupan makan pada pasien dengan diet nasi di Rumah Sakit Umum Daerah Atambua [Skripsi]. Yogyakarta: Universitas Respati; 2012.
7. Khitan A. Analisis pelaksanaan standar pelayanan minimal pelayanan gizi dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram [Disertasi]. Malang: Universitas Brawijaya; 2015.
8. Sastrianegara MF. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
9. Mardianingsih N, Utami FA, Palupi IR. Capaian standar pelayanan minimal gizi di rumah sakit umum daerah (RSUD) Manokwari Papua Barat. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*. 2020;16(4):152-67.
10. Fudholi DH. Hubungan labelling pada alat makan pasien dengan ketepatan diet diabetes mellitus (DM) dan rendah garam (RG) yang diberikan di Instalasi Gizi RSUP dr. Sardjito Yogyakarta [Skripsi]. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada; 2013.
11. Salbiyah S. Mengelola faktor produksi secara efisien. *Balance*. 2011;VII(14):108-19.
12. Anggraeni D, Ronitawati P, Hartati LS. Hubungan cita rasa dan sisa makanan lunak pasien kelas III di RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang. *Nutrire Diaita*. 2017;9(1):13-20.
13. Nareswara AS. Hubungan kepuasan pasien dari aspek kualitas makanan rumah sakit dengan sisa makanan di RSUD Kota Semarang [Disertasi]. Semarang: Universitas Diponegoro; 2011.