

## **Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan Di Instalasi Gizi RSUD Dr. M.M Dunda Limboto**

**Nuryani\*<sup>1</sup>, Firdausi Ramadhani<sup>1</sup>, Andjani Putri Lestari<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Gizi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Gorontalo, Indonesia

Author's Email Correspondence (\*): [nuryanigz@gmail.com](mailto:nuryanigz@gmail.com)

### **Abstrak**

Pelayanan di rumah sakit bagian gizi adalah pelayanan gizi yang disesuaikan dengan keadaan pasien berdasarkan keadaan klinis, status gizi dan status metabolisme. Pasien yang dirawat rentan mengalami masalah gizi, sehingga asupan gizi yang memadai sangat penting dalam proses penyembuhan. Pelayanan makanan di rumah sakit sering diperhatikan oleh banyak pihak karena berkaitan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menilai gambaran kepuasan pada kualitas pelayanan distribusi makanan di instalasi gizi RSUD Dr M.M Dunda Limboto. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel secara purposive sampling, sehingga total sampel adalah sebanyak 110 sampel. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pelayanan makanan yang meliputi aspek wujud nyata (tangibles), kehandalan (realibility), kesigapan (responsivenees), jaminan (assurance), empati (empathy). Teknik analisis kepuasan pelayanan makanan responden dilakukan dengan cara analisis univariat. Penelitian menunjukkan responden perempuan (56,4%) lebih banyak dibandingkan responden laki – laki (43,6%). Pengukuran kepuasan dari aspek wujud nyata (tangibles) respon merasa sangat puas yakni 74,3% dan hanya 25,7% yang merasa puas, pada aspek kehandalan (realibility) puas 40,9% dan tidak puas 7,3%, pada aspek kesigapan (responsiveness) kurang puas 58,6% dan sangat puas 7,3%, pada aspek jaminan (assurance) puas 50,8% dan sangat puas 49,2%, aspek empati (empathy) kurang puas 49,1% dan sangat puas 14,5%. Pasien sebagian besar sangat puas pada aspek tangible, puas pada aspek reliability, kurang puas pada aspek responsiveness, puas pada aspek assurance, dan kurang puas pada aspek empathy.

**Kata Kunci:** Instalasi gizi; Kepuasan pelayanan; Pasien rawat inap

### **How to Cite:**

Nuryani, N., Ramadhani, F., & Lestari, A. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan Di Instalasi Gizi RSUD Dr. M.M Dunda Limboto. *Ghidza: Jurnal Gizi Dan Kesehatan*, 4(2), 166-180. <https://doi.org/10.22487/ghidza.v4i2.165>

### **Published by:**

**Tadulako University**

### **Address:**

Soekarno Hatta KM 9. Kota Palu, Sulawesi Tengah, Indonesia.

**Phone:** +628525357076

**Email:** [ghidzajurnal@gmail.com](mailto:ghidzajurnal@gmail.com)

### **Article history:**

Received: October 19, 2020

Revised: November 20, 2020

Accepted : November 20, 2020

Available online December 06, 2020

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



### Abstract

Community services at the hospital in the nutrition aspect are nutrition services tailored to the patient's condition based on clinical conditions, nutritional status and metabolic status. Patients who are being treated are prone to experiencing nutritional problems, so adequate nutritional intake is very important in the healing process. Food services in hospitals are often considered by many aspects because they are related to patient satisfaction. This study aimed to assess the description of satisfaction with the quality of food distribution services in the nutrition installation at RSUD Dr. M.M Dunda Limboto. The research method was used a quantitative approach with descriptive research type. Sampling was purposive sampling, so the total sample was 110 samples. The variables in this research were food service satisfaction which includes tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The technique of analyzing the food service satisfaction of the respondents was carried out by means of univariate analysis. The study showed that female respondents (56.4%) were more than male (43.6%). Measurement of satisfaction from the tangibles aspect of the response was very satisfied 74.3% and only 25.7% were satisfied, on the reliability aspect 40.9% were satisfied and 7.3% dissatisfied. Aspect responsiveness 58.6% dissatisfied and 7.3% very satisfied. Aspect assurance 50.8% satisfied and very satisfied 49.2%, aspects of empathy 49.1% dissatisfied and very satisfied 14.5%. Many patients were very satisfied on the tangible aspect, satisfied on the reliability aspect, less satisfied on the responsiveness aspect, satisfied on the assurance aspect, and less satisfied on the empathy aspect.

**Keywords:** Nutrition installation, Service satisfaction, Inpatient

## I. PENDAHULUAN

Peningkatan taraf hidup masyarakat, berdampak pada peningkatan tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik ([Nova, 2010](#)). Pelayanan di rumah sakit bagian gizi adalah pelayanan gizi yang disesuaikan dengan keadaan pasien berdasarkan keadaan klinis, status gizi dan status metabolisme. Kegiatan pelayanan gizi di rumah sakit meliputi kegiatan pelayanan gizi rawat jalan, rawat inap dan penyelenggaraan makanan. Keadaan gizi pasien sangat berpengaruh pada proses penyembuhan penyakit, demikian pula sebaliknya proses perjalanan penyakit dapat berpengaruh terhadap keadaan gizi pasien ([Kementrian Kesehatan RI, 2007](#)).

Pasien yang dirawat di rumah sakit berarti memisahkan diri dari kebiasaan hidup sehari-hari terutama dalam hal makan, bukan saja macam makanan yang disajikan tetapi cara menghidangkan, tempat, waktu makan, rasa makan, besar porsi dan jenis makanan yang disajikan yang semua ini berdampak pada asupan makanan pasien. Asupan makanan yang tidak adekuat yang berlangsung lama maka akan berakibat penurunan status gizi pasien. Pelayanan makanan di rumah sakit sering diperhatikan oleh banyak pihak karena berkaitan dengan kepuasan pasien. Makanan rumah sakit yang disajikan dan efek psikologis pasien yang sedang sakit sering membuat pasien merasa tidak puas ([Semedi dkk, 2013](#)).

Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan gizi sangat mempengaruhi citra rumah sakit secara keseluruhan berimplikasi pada peningkatan pemasukan rumah sakit. Apabila suatu jenis makanan dihidangkan berkali-kali dalam jangka waktu yang singkat, akan menyebabkan

konsumen merasa bosan. Hal ini akan menyebabkan nafsu makan pasien menurun dan konsumsi makan pasien berkurang ([Prawining, 2011](#)). Menu yang bervariasi dapat merangsang selera makan sehingga makanan yang disajikan akan dihabiskan oleh pasien ([Kementrian Kesehatan RI, 2007](#)).

Peralatan makan dan memasak harus dijaga agar selalu tetap bersih ([Kementrian Kesehatan RI, 2007](#)). Penelitian di RS Bhakti Wira menunjukkan peralatan makan pasien telah terjaga kebersihannya yang ditunjukkan dengan penilaian puas oleh pasien. Selain itu, penampilan petugas juga berpengaruh pada kepuasan pasien dalam menikmati makanan dan akhirnya dapat menimbulkan rasa puas ([Nuryati, 2008](#)). Penelitian lainnya yang dilakukan di RS Angkatan Udara Dr. Hardjolukito menunjukkan persepsi pasien sangat baik dalam aspek penyajian, penampilan, sajian makanan dan rasa makanan. Penilaian dalam rasa makanan meliputi aroma, keempukan dan temperatur makanan ([Sibagariang, 2018](#)). Tingkat kepuasan terhadap penyajian dan pelayanan mempunyai nilai rata-rata harapan lebih besar dari nilai rata-rata kenyataan di Rumah Sakit Condrong Catur yang menunjukkan bahwa pasien belum puas dalam aspek penyajian makanan ([Ria, 2016](#)).

Dari data awal yang diperoleh dari rekam medik RSUD Dr M.M Dunda limboto pada tahun 2019 jumlah pasien rawat inap mencapai 12.433 pertahun, sedangkan untuk jumlah perbulannya rata-rata pada bulan Januari sampai dengan Juni pasien mencapai 8.473, pada bulan Juli sampai dengan September mencapai 3.960 dan untuk jumlah rata-rata pasien masuk perhari mencapai 110 perhari, adapun data jumlah pasien rawat inap pada bulan September disesuaikan dengan kelasnya yaitu ruangan bedah kelas 1,2 dan 3 mencapai 59, ruangan *obgyn* kelas 1 dan 2 mencapai 71, ruangan interna kelas 1,2 dan 3 mencapai 70, unit gawat darurat (UGD) mencapai 66, dan ruangan neuro kelas 1 dan 2 mencapai 33 pasien (Rekam medik RSUD Dr M.M Dunda Limboto, 2019). Dalam hal ini menunjukan bahwa banyaknya pasien rawat inap sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dalam pelayanan makanan. Berdasarkan uraian tersebut, sehingga penelitian ini bertujuan untuk menilai gambaran kepuasan pada kualitas pelayanan distribusi makanan di instalasi gizi RSUD Dr M.M Dunda Limboto.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk melihat gambaran kepuasan pada kualitas pelayanan distribusi makanan, dimana variable penelitian adalah kepuasan pelayanan makanan, data dikumpulkan hanya satu kali tanpa dilakukan tindak lanjutan serta penelitian pada suatu waktu ([Saryono, 2008](#)).

Lokasi penelitian dilaksanakan di RSUD Dr M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo pada ruangan perawatan rawat inap yaitu ruang bedah, ruang interna, ruang *obgyn* dan ruang neuro. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Maret sampai dengan bulan April 2020.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas I dan VIP pada bulan Maret sampai dengan bulan April tahun 2020 dengan jumlah rata-rata 250 pasien. Pengambilan sampel secara *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti, sehingga total sampel adalah sebanyak 110 sampel.

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pelayanan makanan yang meliputi aspek wujud nyata (*tangibles*), kehandalan (*realibility*), kesigapan (*responsivenees*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) ([Aliffianti, 2015](#)). Aspek wujud nyata (*tangibles*) adalah fasilitas yang diberikan rumah sakit dalam penyajian makanan seperti peralatan dan perlengkapan penunjang pelayanan makanan rumah sakit, adapun aspek *tangible* pada penelitian ini terdiri atas 9 pernyataan terkait cara penyajian makanan, kebersihan dan fasilitas makanan, rasa makanan, variasi menu, aroma makanan, temperature makanan, kelengkapan fasilitas penyajian makanan, tersedianya fasilitas penunjang makanan, dan penampilan petugas. Aspek kehandalan (*realibility*) adalah kemampuan petugas dalam menyajikan makanan pada pasien di rumah sakit, terdiri dari 8 pernyataan terkait keandalan pelayanan jasa, ketepatan waktu dan kepedulian petugas. Aspek kesigapan (*responsivenees*) adalah kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan jasa secara cepat, yang terdiri dari 5 pernyataan terkait kecepatan dan kemampuan petugas menindaklanjuti keluhan pasien. Aspek jaminan (*assurance*) adalah sifat petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan hormat kepada pasien, terdiri dari 5 pernyataan terkait keramahan dan kesopanan petugas. Aspek empati (*empathy*) adalah perhatian petugas secara khusus dalam melakukan keinginan dan kemauan pasien, terdiri dari 5 pernyataan terkait pemahaman petugas akan kebutuhan pasien, kesediaan petugas mendengar keluhan pasien, pemahaman petugas akan kebutuhan pasien, dan petugas bersedia menghibur dan memberi motivasi pasien ([Aliffianti, 2015](#)).

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner) tertutup berisi pernyataan mengenai kepuasan dan pelayanan di instalasi gizi RSUD Dr M.M Dunda Limboto. Instrumen dibuat dalam bentuk penilaian dengan skala pengukuran jenis skala *likert*. Skala *likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner. Skala *likert* paling sering digunakan dalam penelitian yang menggunakan metode survey, sering digunakan untuk kuesioner yang mengungkap sikap dan pendapat seseorang terhadap suatu fenomena. Dalam penelitian ini menggunakan 4 skala yakni 4 sangat puas, 3 puas, 2 kurang puas dan 1 tidak puas.

Pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer berupa pendataan langsung kepada responden dengan teknik wawancara menggunakan lembar kuesioner yang meliputi karakteristik dan kepuasan pelayanan makanan pada pasien. Data sekunder merupakan data jumlah pasien rawat inap dan data rekam medis di RSUD Dr M.M Dunda Limboto.

Teknik analisis terkait karakteristik dan kepuasan pelayanan makanan responden dilakukan dengan cara analisis univariat. Analisis data menggunakan *Microsoft excel* dan SPSS.

### III. HASIL

Deskripsi karakteristik responden penelitian ditunjukkan pada Tabel 1. Dari total keseluruhan responden yakni 110 sampel responden berdasarkan jenis kelamin pada pasien rawat inap di RSUD Dr M.M Dunda Limboto tertinggi adalah perempuan sebanyak 62 orang (56,4%) dan terendah adalah laki-laki sebanyak 48 orang (43,6%).

**Tabel 1. Karakteristik responden penelitian**

Karakteristik	Jumlah	
	n	%
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	48	43,6
Perempuan	62	56,4
<b>Usia (tahun)</b>		
15-20	9	8,2
21-25	25	22,7
26-30	9	8,2
31-35	28	25,5
36-40	5	4,5
41-45	13	11,8
46-50	4	3,5
51-55	6	5,8
> 60	10	9,8
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	20	18,5
Siswa	7	6,9
Petani	13	12,5
URT	17	14,8
Mahasiswa	12	10,3
Sopir	15	12,9
Honorer	9	7,8
POLRI/TNI	17	16,3
<b>Kelas Perawatan</b>		
VIP	15	13,6
Kelas I	95	86,4
<b>Ruang Perawatan</b>		
Interna	36	32,7
Bedah	25	22,7
Neuro	15	13,6
Obgyn	19	17,4
VIP	15	13,6
<b>Jumlah</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan kategori tertinggi pada umur 31-35 tahun sebanyak 28 orang (25,5%) dan terendah ada pada umur 46-50 tahun sebanyak 4 orang

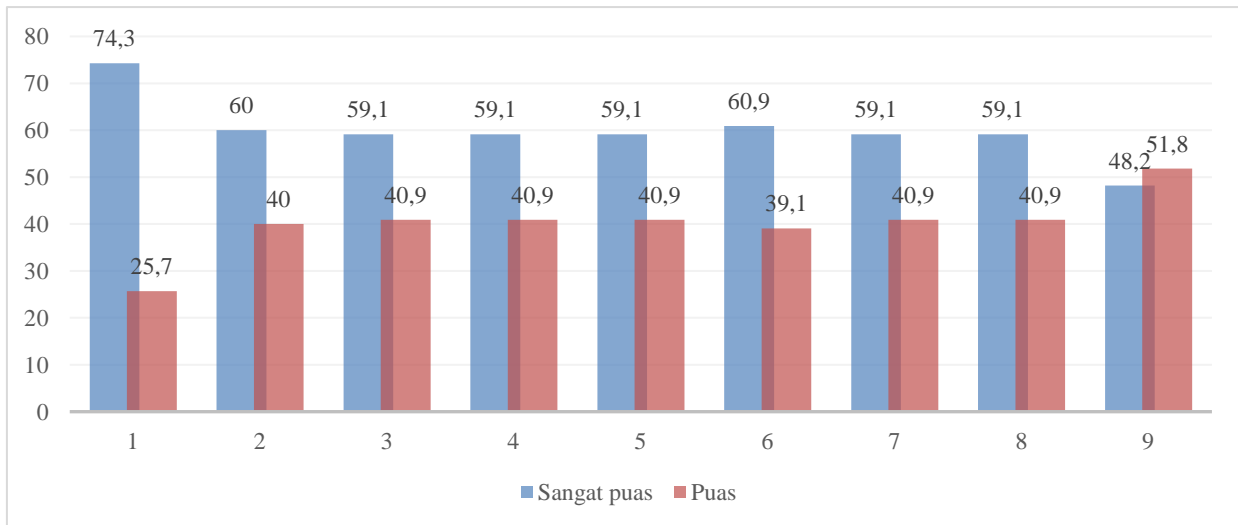
(3,5%). Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan tertinggi pada PNS sebanyak 20 orang (18,5%) dan terendah pada sebagai siswa sebanyak 7 orang (6,9%). Berdasarkan ruang kelas perawatan menunjukkan tertinggi pada kelas I sebanyak 95 orang (86,4%) dan terendah di kelas VIP sebanyak 15 orang (13,6%). Berdasarkan ruangan perawatan pasien rawat inap tertinggi pada ruangan interna sebanyak 36 orang (32,7 %) dan yang terendah yaitu ruangan Neuro dan VIP yakni masing – masing 15 orang (13,6 %).

**Tabel 2. Gambaran tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan instalasi gizi di RSUD Dr. MM. Dunda Limboto**

Karakteristik	Jumlah	
	n	%
<b>Wujud Nyata (<i>tangibles</i>)</b>		
Sangat puas	81	74,3
Puas	29	25,7
Kurang puas	0	0
Tidak puas	0	0
<b>Kehandalan (<i>realibility</i>)</b>		
Sangat puas	41	37,3
Puas	45	40,9
Kurang puas	16	14,5
Tidak puas	8	7,3
<b>Kesigapan (<i>responsiveness</i>)</b>		
Sangat puas	8	7,3
Puas	16	13,6
Kurang puas	63	58,6
Tidak puas	23	20,5
<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>		
Sangat puas	54	49,2
Puas	56	50,8
Kurang puas	0	0
Tidak puas	0	0
<b>Empati (<i>empaty</i>)</b>		
Sangat puas	16	14,5
Puas	40	36,4
Kurang puas	54	49,1
Tidak puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Gambaran tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan instalasi gizi di RSUD Dr. MM. Dunda Limboto ditunjukkan pada Tabel 2. Analisis karakteristik responden mengenai kepuasan pelayanan di lihat dari aspek wujud nyata (*tangibles*) menunjukkan sebagian besar respon merasa sangat puas yakni 81 orang (74,3%) dan hanya 29 orang (25,7%) yang merasa puas terhadap aspek wujud nyata pelanan instalasi gizi. Gambaran tingkat kepuasan pada aspek kehandalan (*realibility*) menunjukkan paling tinggi kategori puas yakni 45 orang (40,9%) dan paling rendah dalam kategori tidak puas yakni 8 orang (7,3%). Gambaran tingkat kepuasan pada aspek kesigapan (*responsiveness*) menunjukkan paling tinggi kategori kurang puas yakni 63 orang (58,6%) dan

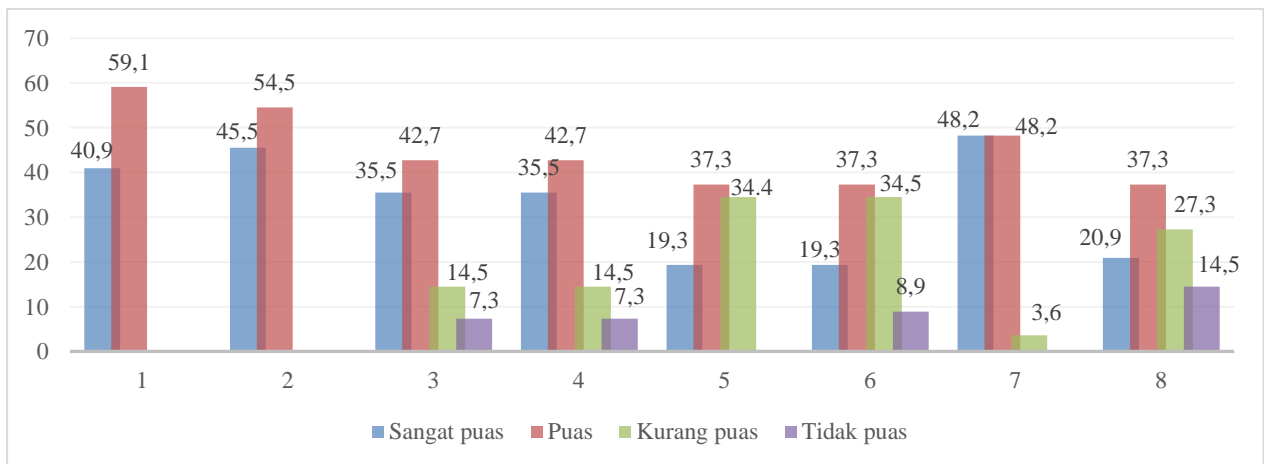
paling rendah dalam kategori sangat puas yakni 8 orang (7,3%). Gambaran tingkat kepuasan pada aspek jaminan (*assurance*) menunjukkan puas yakni 56 orang (50,8%) dan sangat puas 54 orang (49,2%). Gambaran tingkat kepuasan pada aspek empati (*empaty*) menunjukkan kurang puas yakni 54 orang (49,1%) dan sangat puas 16 orang (14,5%).



**Grafik 1. Distribusi tingkat kepuasan responden berdasarkan aspek wujud nyata (*tangibles*)**

Distribusi tingkat kepuasan responden berdasarkan aspek wujud nyata (*tangible*) ditunjukkan pada Grafik 1. Total 110 sampel responden berdasarkan aspek wujud nyata (*tangibles*) di RSUD Dr M.M Dunda dari soal pernyataan kuesioner responden yang menjawab sangat puas tertinggi pada pernyataan 1 tentang penyajian makanan secara tertutup, sebanyak sebanyak 81 orang (74,3%) sangat puas dan sebanyak 29 orang (25,7%) puas. Pernyataan 2 tentang petugas menghadirkan lauk dan sayur dalam kondisi bersih menunjukkan sebanyak 60,0% sangat puas dan 40,0% puas. Pernyataan 3 tentang rasa makanan yang dihidangkan berbeda-beda menunjukkan sebanyak 59,1% sangat puas dan sebanyak 40,9% merasa puas, demikian halnya juga pada pernyataan 4 tentang setiap hari variasi makanan yang disediakan berbeda – beda, pernyataan 5 tentang aroma makanan yang diberikan menggugah selera, pernyataan 7 tentang petugas pelayanan makanan sering menyediakan sendok, piring dan peralatan makanan lainnya dan pernyataan 8 tentang setiap penyajian makanan disediakan tisu atau penutup makanan. Pernyataan 6 tentang makanan dimasak sesuai kematangannya sebanyak 60,9% sangat puas dan 39,1% puas. Sementara pernyataan terakhir yakni pernyataan 9 tentang petugas berpakaian rapi dan bersih saat memberikan makanan sebanyak 48,2% sangat puas dan 51,8% merasa puas.





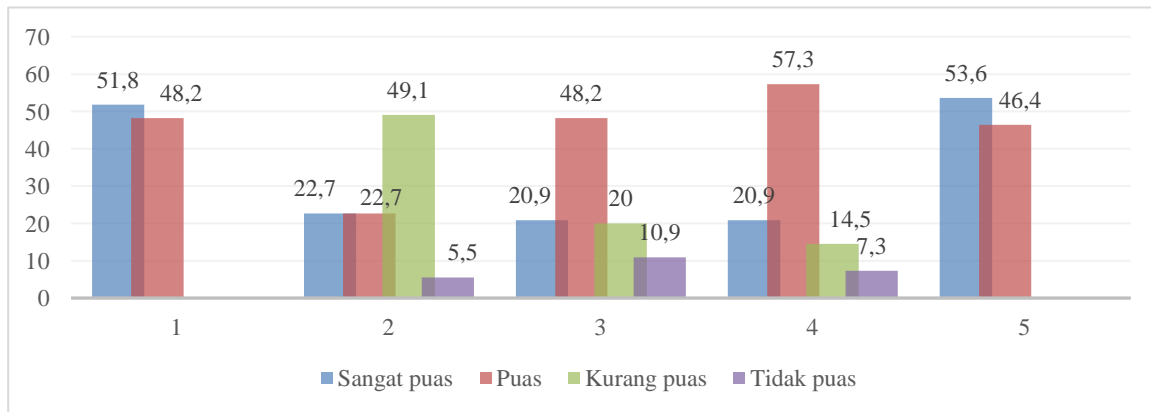
**Grafik 2. Distribusi tingkat kepuasan responden berdasarkan aspek kehandalan (*realibility*)**

Distribusi tingkat kepuasan responden berdasarkan aspek kehandalan (*realibility*) di RSUD Dr M.M Dunda Limboto ditunjukkan pada Grafik 2. Berdasarkan hasil analisis pertanyaan kuesioner responden menunjukkan pada pernyataan 1 tentang petugas memberitahukan waktu makan pada pasien yaitu sebanyak 65 orang (59,1%) merasa puas dan sebanyak 40,9% merasa sangat puas. pernyataan 2 tentang makanan pasien disediakan tepat waktu pada pagi, siang dan sore menunjukkan sebanyak 45,5% sangat puas dan 54,5% merasa puas. Pernyataan 3 tentang petugas memberikan makanan sesuai kondisi pasien menunjukkan sebanyak 35,5% sangat puas, 42,7% merasa puas, 14,5% kurang puas dan 7,3% merasa tidak puas, demikian halnya juga pada pernyataan 4 tentang makan pasien beragam setiap hari. Pernyataan 5 tentang petugas memperhatikan kondisi pasien menunjukkan sebanyak 19,3% sangat puas, 37,3% puas dan 34,4% merasa kurang puas. Pernyataan 6 tentang sisa makan pasien selalu diperhatikan petugas menunjukkan sebanyak 19,3% sangat puas, 37,3% puas, 34,5% kurang puas dan 8,9% merasa tidak puas. Pernyataan 7 tentang makanan pasien disajikan dalam keadaan panas menunjukkan 48,2% sangat puas, 48,2% merasa puas dan hanya 3,6% responden yang menyatakan kurang puas. Pernyataan 8 tentang petugas memperhatikan napsu makan pasien menunjukkan sebanyak 20,9% sangat puas, 37,3% puas, 27,3% kurang puas dan 14,5% merasa tidak puas.

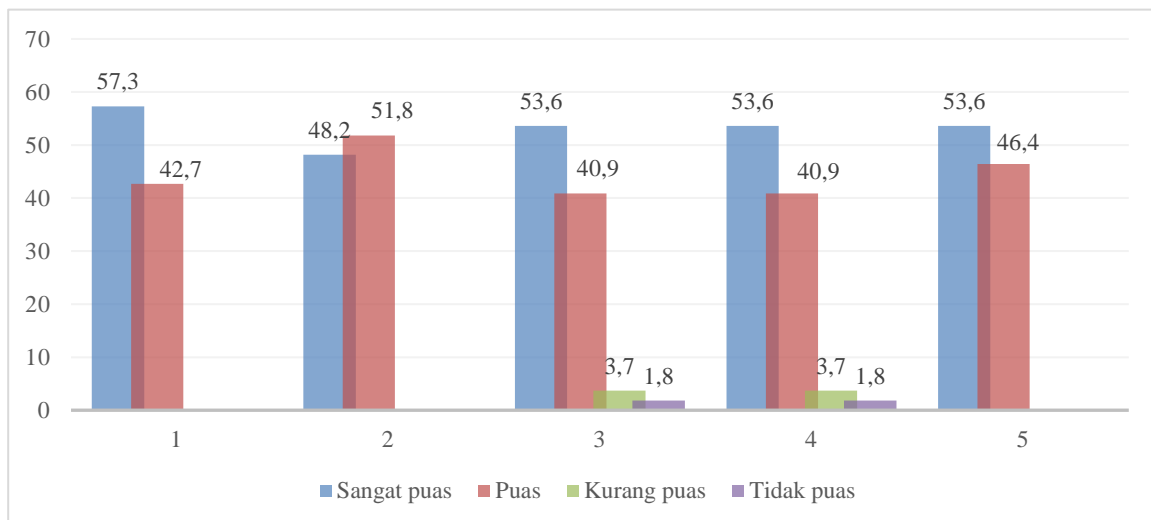
Distribusi tingkat kepuasan responden berdasarkan aspek kesigapan (*responsiveness*) di RSUD Dr M.M Dunda Limboto ditunjukkan pada Grafik 3. Berdasarkan hasil analisis respon responden terhadap pernyataan terkait kesigapan (*responsiveness*) menunjukkan pernyataan 1 terkait petugas selalu mendengar saran dari pasien sebanyak 51,8% responden sangat puas dan 48,2% merasa puas. Pernyataan 2 terkait petugas bertindak cepat tentang keinginan pasien menunjukkan sebanyak 22,7% responden sangat puas, 22,7% merasa puas, 49,1% responden kurang puas dan masih terdapat 5,5% responden merasa tidak puas. Pernyataan 3 tentang petugas selalu mengutamakan permintaan pasien menunjukkan sebanyak 20,9% sangat puas, 48,2%



merasa puas, 20,0% kurang puas dan masih terdapat 10,9% dari responden yang merasa tidak puas. Pernyataan 4 tentang petugas selalu mendengarkan keluhan pasien menunjukkan sebanyak 20,9% merasa sangat puas, 57,3% puas, 14,5% merasa kurang puas dan masih terdapat 7,3% responden yang merasa tidak puas. Pernyataan 5 tentang petugas memberikan informasi secara baik menunjukkan sebanyak 53,6% responden merasa sangat puas dan 46,4% merasa puas



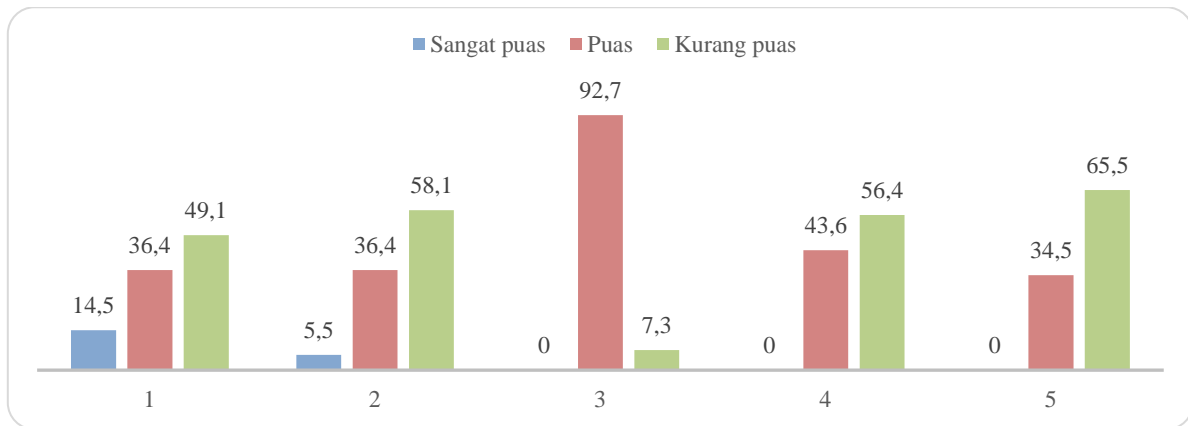
**Grafik 3. Distribusi tingkat kepuasan responden berdasarkan aspek kesigapan (*responsiveness*)**



**Grafik 4. Distribusi tingkat kepuasan responden berdasarkan aspek jaminan (*assurance*)**

Distribusi tingkat kepuasan responden berdasarkan aspek jaminan (*assurance*) ditunjukkan pada Grafik 4. Dari 110 responden berdasarkan tingkat kepuasan pada aspek jaminan (*assurance*) pada pasien rawat inap di RSUD Dr M.M Dunda Limboto pada pernyataan 1 tentang petugas bersikap sopan terhadap pasien sebanyak 53,7% responden sangat puas dan 42,7% puas. Pernyataan 2 tentang petugas berikan konseling makanan pasien dengan baik menunjukkan sebanyak 48,2% sangat puas dan 51,8% merasa puas. Pernyataan 3 tentang petugas tidak membeda-bedakan dalam pemberian pelayanan memiliki respon yang sama dengan pernyataan 4 tentang respon pasien dilayanani dengan baik yang menunjukkan 53,6% sangat puas, 40,9% puas, 3,7% kurang puas dan masih terdapat responden yang kurang puas yakni sebanyak 1,8%.

Pernyataan 5 tentang petugas melayani pemberian makan dengan baik menunjukkan sebanyak 53,6% sangat puas dan 46,4% merasa puas.



**Grafik 5. Distribusi tingkat kepuasan responden berdasarkan aspek empati (*empathy*)**

Distribusi tingkat kepuasan responden berdasarkan aspek empati (*empathy*) ditunjukkan pada Grafik 5. Pada 110 sampel responden berdasarkan empati (*empathy*) di RSUD Dr M.M Dunda Limboto, berdasarkan hasil dari soal pertanyaan kuesioner responden yang memberikan respon puas tertinggi pada pernyataan 3 tentang petugas ramah terhadap pasien yaitu sebanyak 102 (92,7%) sementara hanya 7,3% memberikan respon kurang puas. Pernyataan 1 tentang petugas selalu mengutamakan kebutuhan pasien menunjukkan 14,5% responden sangat puas, 36,4% puas dan 49,1% responden kurang puas. Pernyataan 2 tentang petugas selalu memberikan senyuman pada pasien yang menunjukkan sebanyak 5,5% sangat puas, 36,4% puas dan masih terdapat 58,1% responden yang kurang puas. Pernyataan 4 terkait petugas selalu memberikan dorongan agar pasien cepat sembuh menunjukkan sebanyak 43,6% puas dan terdapat 56,4% responden merasa kurang puas. Pernyataan 5 tentang petugas melayani pasien dengan sepenuh hati menunjukkan sebanyak 34,5% puas dan sebanyak 65,5% responden kurang puas.

#### IV. PEMBAHASAN

Kepuasan adalah perasaan atau tingkat keinginan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan diharapkan. Pelanggan, jika puas dengan nilai yang diberikan oleh produk dan jasa, sangat besar akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Umar, 2005). Bukti fisik pada kualitas pelayanan merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat dan digunakan pada pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dirasakan membantu pelayanan dan diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, dan sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pelayanan yang berikan (Parasuraman, 2001). Bukti fisik adalah seberapa baik dalam penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana dalam pelayanan fisik. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Salah satu faktor menentukan kepuasan pelanggan, yaitu persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada dimensi kualitas, jasa, yaitu bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati ([Tjiptono, 2014](#)).

Data akumulatif hasil responden berdasarkan wujud nyata (*tangibles*) di RSUD Dr M.M Dunda Limboto yang sebagian besar mempunyai kepuasan yang sangat puas sebanyak 81 orang (74,3%) dan responden mempunyai kepuasan dengan kategori puas sebanyak 29 orang (25,7%). Hasil penelitian ini hampir sama dengan hasil penelitian yang dilakukan ([Ketut dkk \(2011\)](#)), berdasarkan hasil analisis pada penelitian Rumah Sakit Swasta di kota Singaraja-Bali memperlihatkan, bahwa tampilan fisik (*tangibles*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan tingkat loyalitas pasien Rumah Sakit, dengan nilai signifikan  $p\ value = 0,000$  dan nilai koefisien regresi ( $r$ ) = 0,156. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian ([Aliffianti \(2015\)](#)) di RS 'Aisyiyah Purworejo yang mendapatkan bahwa kepuasan pasien sebanyak 61,53% merasa penting dalam dari aspek *tangible*. Hasil penelitian dari [Santoso \(2012\)](#) menyatakan bahwa bukti fisik (*tangibles*), mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian dari [Yesilada & Direktor \(2010\)](#) menunjukkan tingkat *tangibles* di Siprus Utara berpengaruh pada kepuasan pasien rumah sakit Pemerintah dan Swasta, serta terdapat perbedaan pada pelayanan antara rumah sakit Pemerintah dan Swasta.

Berdasarkan hasil penelitian pada aspek wujud nyata (*tangibles*) dari 9 pernyataan, responden memberikan respon yang beragam. Persentase paling besar pada aspek wujud nyata (*tangible*) yakni pada pernyataan 1 tentang penyajian makanan tertutup responden menjawab sangat puas dengan pelayanan rumah sakit sebanyak 81 orang (74,3%), hal ini untuk menjaga agar makanan tidak tercemar oleh debu ataupun serangga yang masuk, sehingga berpengaruh terhadap tampilan makanan yang disajikan. Pada aspek variasi makanan 60,9% pasien sangat puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [Sibagariang \(2018\)](#) yang mendapatkan bahwa persepsi pasien terhadap penyajian dan penampilan makanan hasilnya sangat baik, persepsi pasien terhadap rasa dan variasi menu makanan hasilnya baik. Hasil penelitian ini berbeda dengan temuan di Pakistan yang mendapatkan 71% pasien tidak puas di RS Sheikh Zayed dan 50% pasien tidak puas terhadap pelayanan makanan di RS Mayo (Sadaf et al, 2018). Penelitian lainnya mendapatkan pasien sebagian besar tidak puas dengan pilihan makanan dan metode pelayanan makanan ([Atia, 2015](#)).

Kehandalan (*realibility*) merupakan kemampuan petugas dalam menyajikan makanan pada pasien di rumah sakit. Data akumulatif hasil penelitian berdasarkan aspek kehandalan (*reability*) menunjukkan sebagian besar mempunyai kepuasan sangat puas sebanyak 41 orang (37,3%), puas sebanyak 45 orang (40,9%), kurang puas sebanyak 16 orang (14,5%) dan reponden tidak puas sebanyak 8 orang (7,3%). Berdasarkan respon dari 8 pernyataan terkait kehandalan (*reability*)

paling besar responden puas pada pernyataan 1 tentang pemberitahuan waktu makan oleh petugas sebanyak 65 orang (59,1%) responden puas. Hal ini terbukti dengan adanya keterampilan para petugas dalam memberikan pelayanan makanan pada pasien rawat inap. Hasil penelitian ini berbeda dengan temuan di RS 'Aisyiyah Purworejo yang menunjukkan 50% responden merasa kurang penting dalam penilaian kepuasan dari aspek *reability* (Aliffianti, 2015). Penelitian dari Yesilada & Direktor (2010) mendapatkan bahwa tingkat *reability* di Siprus Utara berpengaruh pada kepuasan pasien rumah sakit, berdasarkan aspek kehandalan pelayanan rumah sakit Pemerintah dan Swasta memiliki kemampuan dan keahlian yang sama yang dapat menghasilkan pelayanan yang memuaskan pada pasien. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001).

Ketanggapan / kesigapan (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Lupiyoadi dan Hamdani, 2008). Ketanggapan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas (Ririn dkk, 2011). Data akumulatif hasil responden berdasarkan aspek kehandalan (*responsiveness*) sebagian besar responden menjawab sangat puas sebanyak 8 orang (7,3%), responden yang menjawab puas sebanyak 16 orang (13,6%), responden yang menjawab kurang puas sebanyak 63 orang (58,6%) dan responden yang menjawab tidak puas sebanyak 23 orang (20,5%). Hasil analisis pernyataan aspek kehandalan (*responsiveness*) tertinggi pada pernyataan 4 tentang petugas selalu mendengarkan keluhan pasien yakni sebanyak 63 orang (57,3%) yang merasa puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aliffianti (2015) bahwa sebanyak 100% responden menunjukkan respon kurang penting dalam pengukuran kepuasan dari aspek *responciveness*. Hasil penelitian Ketut dkk (2011) menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien di rumah sakit umum swasta di kota Singaraja Bali, yang menunjukkan kesigapaan petugas diperoleh  $r = 0,0595$ , dengan  $p\ value = 0,0001$ .

Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan (Supriyanto dan Ernawaty, 2010). Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan

yang dilakukan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan ([Parasuraman, 2001](#)).

Data akumulatif hasil responden berdasarkan aspek jaminan (*assurance*) menunjukkan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 54 orang (49,2%) dan responden yang menjawab puas sebanyak 56 orang (50,8%). Pada aspek jaminan (*assurance*), responden paling banyak memberikan respon sangat puas pada pernyataan 1 terkait sikap sopan petugas terhadap pasien yakni sebanyak 63 orang (57,3%). Penelitian ini didukung dengan penelitian Aliffianti (2015) yang mendapatkan sebanyak 66,6% responden beranggapan penting dalam pengukuran kepuasan aspek *assurance*.

Empati (*empathy*) adalah perhatian petugas secara khusus dalam melakukan keinginan dan kemauan pasien. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Dari akumulatif hasil responden berdasarkan empati (*empathy*) menunjukkan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 16 orang (14,5%), responden yang menjawab puas sebanyak 40 orang (36,4%) dan responden yang menjawab kurang puas sebanyak 54 orang (49,1%). Hasil analisis pernyataan empati (*empathy*) tertinggi pada pernyataan nomor 3 tentang sikap petugas yang ramah kepada pasien sebanyak 102 orang (92,7%) responden merasa puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aliffianti (2015) yang menyatakan bahwa sebanyak 66,6% pasien merasa penting dan 33,3% pasien merasa kurang penting dalam penilaian kepuasan aspek *emphaty*. Demikian halnya hasil penelitian [Yesilada & Direktor \(2010\)](#) menunjukkan bahwa tingkat *empathy* berpengaruh pada kepuasan pelayanan pasien rumah sakit Pemerintah dan Swasta. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan ([Parasuraman, 2001](#)).

## V. KESIMPULAN

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan distirbusi makanan menunjukkan pada aspek wujud nyata (*tangible*) sebagian besar sangat puas (74,3%), pada aspek kehandalan (*realibility*) sebagian besar merasa puas (40,9%), pada aspek kesigapan

(*responsiveness*) sebagian besar kurang puas (58,6%), pada aspek jaminan (*assurance*) sebagian besar puas (50,8%), pada aspek empati (*empaty*) sebagian besar kurang puas (49,1%). Disarankan perlunya peningkatan kualitas pelayanan pada aspek yang kurang memuaskan yakni aspek *responsiveness* dan aspek *empaty* dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Kepala Instalasi Gizi Di RSUD Dr. MM. Dunda Limboto atas bantuannya selama penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aliffianti, R. (2015). *Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit 'Aisyiyah Purworejo*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Atia, M., A. (2015). Measuring patients satisfaction of food services provided in Minia Public Hospitals. *Journal of Faculty of Tourism and Hotels*, 9(2), pp. 42–61.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2007). *Pedoman Gizi Rumah Sakit (PGRS)*. Jakarta: Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Ketut, G., Djati, Sundring, P. (2011). Kualitas layanan dan loyalitas pasien (studi pada rumah sakit umum swasta di kota Singaraja – Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1), pp. 32–39.
- Lupiyoadi., & Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nova, R., N. (2010). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasa pasien rawat inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah*. Skripsi. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Nuryati. (2008). Hubungan antara waktu penyajian, penampilan, dan rasa makanandengan sisa makanan pada pasien rawat inap dewasa di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Jurnal Gizi Unimus*, 36(2), pp. 13–26.
- Parasuraman. (2001). The behaviorial consequences of service quality. *Jurnal of Marketing*, 60(1), pp. 1–10.
- Prawining, D. (2011). Menu pilihan diet nasi yang disajikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien VIP Di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*, 7(3), pp. 112–120.
- Ria, A. (2016). *Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian dan pelayanan makanan yang disajikan di Rumah Sakit Condrong Catur*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Ririn, R., Tri, M., Aksa, H. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Sadaf, S., Malik, A., A., Bilal, A., Saeed, A. (2018). Patient satisfaction regarding food and nutrition care in Hospitals of Lahore, Pakistan. *Progress in nutrition*, 20(supp 2), pp. 248–256.
- Santoso S. 2012. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS*. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Saryono. (2008). *Metodologi Penelitian Kesehatan, Penuntun Praktis Bagi Pemula*. Yogyakarta: Mutia Medika.
- Semedi, P., Kartasurya, M., I., Hagnyonowati, H. (2013). Hubungan kepuasan pelayanan makanan rumah sakit dan asupan makanan dengan perubahan status gizi pasien (Studi di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak). *Jurnal Gizi Indonesia*, 2(1), pp. 32–41.
- Sibagariang, D., B. (2018) *Persepsi pasien tentang sajian makanan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. S Hardjolukito*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Supriyanto, S., & E. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaraan Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Umar, H. (2005). *Metode Penelitian Untuk Tesis dan Bisnis*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Yesilada, F., & Direktor., E. (2010). Health care service quality: a comparison of public and private hospitals. *Aftican Journal of Business Management*, 4(3), pp. 1–10