

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi awalnya merupakan Rumah Sakit Militer Belanda yang didirikan pada tahun 1908. Pada tahun 1983 berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri No 23 tahun 1983, Menteri Kesehatan No 273/Menkes/SKB/VII/1983 dan Menteri Keuangan 335a/KMK-03/1983 ditetapkan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sebagai Rumah Sakit. Pada tahun 1997 Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dijadikan sebagai RS Kelas B.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi yang juga sering disebut RSAM merupakan Rumah Sakit Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang berada di Kota Bukittinggi dengan fasilitas cukup memadai yang dapat melayani rujukan dari tujuh daerah Kabupaten/Kota di Sumatera Barat bagian Utara dan daerah-daerah perbatasan. Pelayanan yang diberikan berupa pelayanan spesialis dan sub spesialis, serta penunjang.

Instalasi Gizi merupakan salah satu instalasi yang berada di bawah jajaran bidang Pelayanan Penunjang, dimana Kepala Instalasi Gizi bertanggung jawab langsung kepada Wadir Pelayanan serta mempunyai jalur koordinasi dengan bidang Penunjang Medis. Instalasi Gizi dipimpin oleh ahli gizi dengan latar belakang Pendidikan DIII Gizi dan S1 SKM. Instalasi Gizi merupakan wadah yang mengelola pelayanan gizi secara efektif, efisien dan kualitas yang optimal, meliputi penyediaan, pengelola dan penyaluran makanan, terapi gizi dan konsultasi gizi, pendidikan dan latihan, pengkajian, dan pengembangan melalui perencanaan serta pengendalian sarana dan tenaga dalam rangka peningkatan pelayanan.

Instalasi Gizi RSUD Dr. Achmad Mochtar melakukan pelayanan gizi sejalan dengan Pedoman Pelayanan Gizi Rumah sakit Kemenkes Tahun 2013, yaitu berupa asuhan gizi rawat inap, asuhan gizi rawat, penyelenggaraan makanan, serta penelitian dan pengembangan. Untuk itu, Instalasi Gizi melakukan koordinasi dengan instalasi lain dan unit kerja yang

ada di lingkungan rumah sakit. Kegiatan di Instalasi Gizi harus dilakukan oleh petugas yang memiliki kualifikasi untuk melaksanakan kegiatan di bidang yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya.

Ahli gizi di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi (RSAM Bukittinggi) terdiri dari 16 orang dan sudah memiliki tenaga dengan kualifikasi RD 6 orang. Pramusaji yang ada di Instalasi Gizi sebanyak 16 orang yang terdiri dari 7 orang ASN, 1 orang Non ASN (Pegawai Kontrak) dan 8 orang tenaga *outsourcing*. Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi (RSAM Bukittinggi) yang belum memenuhi tenaga gizi sesuai klasifikasi, dapat memanfaatkan tenaga gizi yang dimiliki dengan secara bertahap melakukan peningkatan kemampuan dan pembinaan tenaga gizi yang ada agar dapat memenuhi klasifikasi tersebut.

5.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dikumpulkan pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, ruang rawatan, lama rawatan, dan jenis makanan. Berdasarkan pengumpulan data umum melalui kuesioner yang dilakukan pada 96 responden didapatkan karakteristik sebagai berikut.

Tabel 4 Karakteristik Responden

Kategori	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	62	56
Perempuan	48	44
Total	110	100
Usia		
16 – 18 th	4	4
19 – 29 th	18	16
30 – 49 th	41	37
50 – 64 th	38	35
65 – 80 th	9	8
Total	110	100
Pendidikan Terakhir		
SD	21	19
SMP	21	19
SMA	49	45
PT	19	17
Total	110	100

Kategori	n	%
Pekerjaan		
IRT	36	33
Buruh	1	1
Wirausaha	10	8
Pegawai Swasta	3	3
Pedagang	3	3
Petani	18	16
PNS/TNI/POLRI	3	3
Lainnya (Pensiun, pelajar, tidak bekerja)	36	33
Total	110	100
Ruang Rawat		
Bedah	47	43
Kebidanan	14	13
Paru	15	14
Interne	34	30
Total	110	100
Bentuk Makanan		
Biasa	66	60
Lunak	44	40
Total	110	100

Berdasarkan hasil penelitian, pada Tabel 4. diketahui kategori responden dilihat dari jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 56% dan perempuan sebanyak 44%. Dilihat dari kategori usia, responden termuda berusia 18 tahun dan responden tertua berusia 75 tahun dengan sebagian besar responden berada pada usia 30 – 49 tahun atau berdasarkan kementerian kesehatan termasuk pada usia dewasa pertengahan.

Tingkat pendidikan responden sebagian besar yaitu Sekolah Menengah Atas (SMA) sederajat sebanyak 45% dengan pekerjaan terbanyak yaitu sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 33% dan lainnya seperti pensiunan, pelajar, dan tidak bekerja dengan total sebanyak 33%.

Ruang rawatan responden sebagian besar berada di bangsal bedah sebanyak 43% dengan bentuk makanan yang didapatkan responden selama perawatan sebanyak 60% mendapatkan makanan biasa dan sebanyak 39% mendapatkan makanan lunak.

5.3 Tingkat Kepuasan Pasien

5.3.1 Tingkat Kepuasan Aspek Makanan

Tingkat kepuasan pasien pada aspek makanan dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi berdasarkan Pelayanan Makanan

Indikator Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Persentase	Kriteria
Kesesuaian Rasa	97	12	1	0	0	97,45	Sangat Puas
Kesesuaian Aroma	91	15	4	0	0	95,81	Sangat Puas
Kesesuaian Tekstur	87	22	1	0	0	95,63	Sangat Puas
Kombinasi makanan menarik	100	8	2	0	0	97,81	Sangat Puas
Kesesuaian Suhu	96	14	0	0	0	97,45	Sangat Puas
Variasi makanan	98	11	1	0	0	97,63	Sangat Puas
Kebersihan alat makan	101	8	1	0	0	98,18	Sangat Puas
Total						97,13	Sangat Puas

Tabel 5. menunjukkan bahwa rata-rata skor tingkat kepuasan aspek makanan sebesar 97,13% (sangat puas). Terdapat 7 aspek tingkat kepuasan terkait makanan, yaitu kesesuaian rasa, kesesuaian aroma, kesesuaian tekstur, kombinasi makanan menarik, kesesuaian suhu, variasi makanan, dan kebersihan alat makan. Indikator kebersihan alat makan memiliki tingkat kepuasan tertinggi sebesar 98,18% (sangat puas), meskipun demikian masih ada 1 responden yang menilai cukup puas. Alat makan yang digunakan di RSUD Dr. Achmad Mochtar berupa rantang *stainless steel* untuk kelas 2 dan 3, *plato stainless steel* untuk kelas 1, dan kotak bento sekali pakai untuk pasien dengan penyakit infeksi. Dalam penyajiannya, makanan disajikan dalam keadaan wadah tertutup dan lauk dibungkus oleh plastik. Hal ini dapat mengantisipasi kebersihan dan juga menjaga makanan yang disajikan supaya tetap dalam keadaan hangat. Panas makanan harus berada pada suhu $>60^{\circ}\text{C}$ yang bertujuan untuk mencegah pertumbuhan bakteri dan meningkatkan selera makan (Kemenkes RI, 2013).

Indikator pertanyaan dengan persentase tingkat kepuasan terendah yaitu kesesuaian tekstur sebesar 95,63% namun masih dalam kategori sangat puas, dan ada 1 responden yang menilai cukup puas. Indikator cita rasa selain tekstur, yaitu kesesuaian rasa sebesar 97,45% (sangat puas) dan kesesuaian aroma sebesar 95,81% (sangat puas), meskipun demikian kedua indikator ini masing-masing juga masih ada 1 responden dan 4 responden

yang menilai cukup puas. Responden merasa makanan yang disajikan kurang berasa bumbunya, aroma terlalu kuat, dan tekstur lauk hewani masih keras. Penilaian cita rasa makanan yang disajikan menjadi aspek penilaian yang sulit dinilai secara akurat karena memiliki sifat subyektif, sehingga penilaian tersebut berdasarkan dengan selera pasien yang mengkonsumsinya (Agustina & Primadona, 2018). Tekstur makanan merupakan bentuk dari sensitivitas indera perasa yang ditentukan oleh konsistensi makanan (Magdalena et al., 2013).

Indikator kombinasi makan menarik memiliki tingkat kepuasan sebesar 97,81% (sangat puas), meskipun demikian masih ada 2 responden menilai cukup puas. Di RSUD Dr. Achmad Mochtar, kombinasi makanan atau susunan menu yang diberikan pada pasien berupa makanan pokok, protein hewani, protein nabati, sayur, dan buah. Pemilihan menu ini juga mempengaruhi penilaian pada variasi makanan. Indikator variasi makanan sebesar 97,63% (sangat puas), meskipun demikian masih ada 1 reponden menilai cukup puas. Hal ini disebabkan karena pasien dalam satu hari masih menerima makanan dengan pengulangan bahan makanan yang sama, seringnya terjadi pengulangan pada sayur, bahan makanan hewani dan bahan makanan nabati. Penggunaan bahan makanan yang bermacam-macam dan cara pengolahan yang beraneka ragam dapat menghasilkan menu yang bervariasi. Variasi menu tersebut dapat menghilangkan rasa bosan pada responden. 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 (Tanuwijaya et al., 2013).

Indikator kesesuaian suhu dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 97,45% (sangat puas). Keseluruhan pasien menyatakan suhu makanan yang disajikan sudah sesuai. Konsumen cenderung kurang memiliki selera makan bila mengkonsumsi makanan dengan suhu rendah atau tidak hangat (Nuraini et al., 2011).

5.3.2 Pelayanan Gizi Aspek Pramusaji

Tingkat kepuasan pasien pada aspek pramusaji dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6 Distribusi Frekuensi berdasarkan Pelayanan Pramusaji

Indikator Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Persentase	Kriteria
Kebersihan dan Kerapian	106	4	0	0	0	99,27	Sangat Puas
Keramahan	106	4	0	0	0	99,27	Sangat Puas
Ketepatan Waktu	106	4	0	0	0	99,27	Sangat Puas
Pemberian Penjelasan	82	20	8	0	0	93,45	Sangat Puas
Terampil	104	6	0	0	0	98,90	Sangat Puas
Kesopanan	109	1	0	0	0	99,81	Sangat Puas
Mendengar Keluhan	98	12	0	0	0	97,81	Sangat Puas
Total						98,25	Sangat Puas

Tabel 6. menunjukkan bahwa rata-rata skor tingkat kepuasan aspek pramusaji sebesar 98,25% (sangat puas). Terdapat 7 aspek tingkat kepuasan terkait pramusaji, yaitu kebersihan dan kerapian, keramahan, ketepatan waktu, pemberian penjelasan, terampil, kesopanan, dan mendengar keluhan. Kesopanan memiliki tingkat kepuasan tertinggi sebesar 99,81% (sangat puas). Indikator dengan tingkat kepuasan terendah yaitu pada indikator pemberian penjelasan sebesar 93,45% namun masih pada kriteria sangat puas dan masih ada 8 responden yang menilai cukup puas, karena responden tidak mendapatkan penjelasan terkait makanan yang diberikan oleh pramusaji. Di RSUD DR. Achmad Mochtar penjelasan terkait makanan dan diet pasien tidak dilakukan oleh pramusaji, namun dilakukan oleh ahli gizi.

Indikator mendengar keluhan memiliki tingkat kepuasan 97,81% (sangat puas). Seorang pramusaji harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan pasien maupun dengan ahli gizi. Keramahan pramusaji mencerminkan kepuasan pasien dalam 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 (Ib et al., 2022). Selain itu, pada indikator kebersihan dan kerapian serta indikator keramahan sebanyak 99,27% responden menyatakan sudah sangat puas.

Ketepatan waktu pendistribusian makanan adalah kesesuaian terhadap waktu makanan di sajikan berdasarkan peraturan yang telah di tetapkan oleh rumah sakit. Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap ketepatan waktu penyajian makanan sebesar 99,27% (sangat puas). Ketepatan waktu penyajian ini belum sesuai dengan SPM, yaitu penyajian makanan dikatakan tepat waktu apabila 100% sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Di RSUD Dr. Achmad Mochtar, beberapa kali makanan yang disajikan tidak tepat waktu karena terkadang petugas pagi langsung mengantarkan makanan ke pasien setelah makanan selesai diporsi atau terkadang waktu pengolahan terlalu lama daripada biasanya sehingga pramusaji juga menjadi lebih lama untuk mendistribusikan makanan.

5.3.3 Pelayanan Gizi Aspek Asuhan Gizi

Tingkat kepuasan pasien pada aspek pramusaji dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7 Distribusi Frekuensi berdasarkan Pelayanan Asuhan Gizi

Indikator Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Persentase	Kriteria
Kunjungan Ahli Gizi	105	4	1	0	0	98,90	Sangat Puas
Perkenalan Ahli Gizi	107	2	1	0	0	99,27	Sangat Puas
Keramahan Ahli Gizi	106	4	0	0	0	99,27	Sangat Puas
Pemberian Leaflet	75	22	12	1	0	91,09	Sangat Puas
Penjelasan diet	99	9	2	0	0	97,63	Sangat Puas
Kesopanan Ahli Gizi	106	3	1	0	0	99,09	Sangat Puas
Total						97,54	Sangat Puas

Tabel 7. menunjukkan bahwa rata-rata skor tingkat kepuasan aspek asuhan gizi sebesar 97,54% (sangat puas). Terdapat 6 aspek tingkat kepuasan terkait asuhan gizi, yaitu kunjungan ahli gizi, perkenalan ahli gizi, keramahan ahli gizi, pemberian leaflet, penjelasan diet, dan kesopanan ahli gizi. Perkenalan dan keramahan ahli gizi memiliki tingkat kepuasan tertinggi sebesar 99,27% (sangat puas), meskipun masih ada 1 responden menilai cukup puas. Indikator pemberian leaflet memiliki tingkat kepuasan terendah sebesar 91,09% namun masih dalam kategori sangat puas dan masih ada 12 responden menilai cukup puas dan 1 responden menilai kurang puas. Hal ini dikarenakan pemberian leaflet hanya diberikan pada pasien dengan kondisi khusus, sementara pasien beranggapan meskipun pasien

tidak dengan kondisi khusus atau memiliki penyakit komplikasi pemberian leaflet tetap perlu diberikan kepada pasien/penunggu pasien. Hal ini terkait dengan indikator penjelasan diet, dimana sebanyak 97,63% responden menyatakan sangat puas, meskipun demikian masih terdapat 2 responden yang menyatakan cukup puas, karena merasa kurangnya penjelasan terkait diet yang diberikan.

Indikator kunjungan dan kesopanan ahli gizi lebih dari 90% responden meiliasi sangat puas, meskipun masih terdapat 1 responden yang menyatakan cukup puas. Pengamatan peneliti saat di RSUD Dr. Achmad Mochtar, ahli gizi ruangan setiap hari melakukan *visite* bersama dokter dan tenaga kesehatan lainnya. Selain itu, ahli gizi selalu mengunjungi setiap pasien yang baru masuk ke ruang rawat inap. Akan tetapi, pasien dapat merasa penjelasan diet kurang maksimal, dikarenakan keterbatasan tenaga ahli gizi sehingga tidak semua pasien bisa dikunjungi setiap hari. Hal ini sejalan dengan penelitian Wigiantoro (2013), bahwa responden menyatakan pelayanan asuhan gizi yang diberikan ahli gizi sudah baik namun terkendala pada frekuensi kunjungan karena keterbatasan ahli gizi yang tersedia.

5.3.4 Tingkat Kepuasan Pasien terkait Pelayanan Gizi

Customer satisfaction atau kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Mulyani et al., 2021). Tingkat rata-rata kepuasan pasien terkait pelayanan gizi di RSUD Dr. Achmad Mochtar sebesar 97,64% dapat dilihat pada Tabel 8. Penilaian ini mengalami peningkatan dari 6 tahun sebelumnya, yaitu dari penelitian yang hampir sama oleh Afrizal (2017) terkait kepuasan pasien terhadap makanan biasa di RSUD Dr. Achmad Mochtar dimana tingkat kepuasan pasien saat itu 70,4%. Dilihat dari persentase capaian kepuasan >80%, maka tingkat kepuasan pasien termasuk ke dalam kategori sangat puas. Sesuai dengan hasil penelitian Sumiati (2021) yang menyatakan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan terlihat dari hasil perhitungan Customer Services Index >80%.

Tabel 8 Tingkat Kepuasan Pasien terkait Pelayanan Gizi

Indikator Pertanyaan	% Tingkat Kepuasan	Kategori Tingkat Kepuasan
Makanan	97,13	Sangat Puas
Pramusaji	98,25	Sangat Puas
Asuhan Gizi	97,54	Sangat Puas
Rata-Rata	97,64	Sangat Puas

Tingkat kepuasan pasien terkait pelayanan gizi di RSUD Dr. Achmad Mochtar dilihat dari 3 aspek di tabel 8, yang paling tertinggi yaitu pada aspek pramusaji sebesar 98,25%. Aspek ini lebih besar jika dibandingkan dengan rata-rata tingkat kepuasan secara umum. Tingkat kepuasan pasien dilihat dari aspek makanan dan aspek asuhan gizi juga tergolong puas, namun jika dibandingkan masih di bawah dari rata-rata tingkat kepuasan secara umum. Hal ini dikarenakan nafsu makan pasien yang tidak stabil saat kondisi sakit dan pasien merasa makanan yang diberikan belum cukup sesuai untuk orang sakit.