

## **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/VII/1983 dan Menteri Keuangan 335a/KMK-03/1983 ditetapkan Rumah Umum Daerah Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dijadikan sebagai RS kelas A.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi yang juga sering disebut RSAM merupakan Rumah Sakit Pemerintah Provinsi Sumatra Barat yang berada di kota Bukittinggi dengan fasilitas cukup memadai yang dapat melayani rujukan dari tujuh daerah Kabupaten/Kota di Sumatra 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 dibawah 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 S1 Nutrisi dan S1 SKM. Instalasi gizi merupakan wadah yang mengelola pelayanan gizi secara efektif, efisien dan kualitas yang optimal, meliputi penyediaan, pengolahan dan penyaluran makanan, terapi gizi, pendidikan dan pelatihan, pengkajian, dan pengembangan melalui perencanaan serta pengendalian sarana dan tenaga dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan.

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 tanggung jawabnya. Ahli gizi di Instalasi

Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi (RSAM Bukittinggi ) terdiri dari 16 orang dan sudah memiliki tenaga kualifikasi RD 6 orang. Pramusaji yang ada diinstalasi gizi sebanyak 16 orang yang terdiri dari 6 orang ASN, 2 orang pegawai PPPK dan 8 orang tenaga outsourcing. Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi ( RSAM Bukittinggi ) yang belum tenaga gizi sesuai klasifikasi, dapat memanfaatkan tenaga gizi yang dimiliki secara bertahap melakukan peningkatan kemampuan dan pembinaan tenaga gizi yang dapat memenuhi klasifikasi tersebut.

## 5.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dikumpulkan pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, agama dan ruang rawat inap. Berdasarkan pengumpulan data umum melalui kuisioner yang dilakukan pada 40 responden didapatkan karakteristik sebagai berikut :

*Tabel 2 Karakteristik Responden*

| Kategori              | n  | %    |
|-----------------------|----|------|
| <b>Jenis kelamin</b>  |    |      |
| Laki-laki             | 25 | 62.5 |
| Perempuan             | 15 | 37.5 |
| <b>Usia</b>           |    |      |
| 18-35 tahun           | 5  | 12.5 |
| 36-55 tahun           | 14 | 35   |
| >55 tahun             | 21 | 52.5 |
| <b>Agama</b>          |    |      |
| Islam                 | 38 | 95   |
| Kristen               | 2  | 5    |
| <b>Bentuk makanan</b> |    |      |
| Makanan biasa         | 30 | 75   |
| Makanan lunak         | 10 | 25   |

Berdasarkan tabel 2 identitas responden berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah berjumlah 25 orang yang presentase yaitu 62,5%, sedangkan responden yang berjenis kelamin adalah berjumlah 15 orang dengan presentase yaitu 37,5%. Berdasarkan jenis kelamin sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 25 orang (62,5%), sedangkan responden perempuan adalah sebanyak 15 orang (37,5%).

Pada identitas responden berdasarkan usia dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa responden berusia 18–35 tahun berjumlah 5 orang (12,5%), merupakan kelompok dengan jumlah responden terendah. Responden berusia 36–55 tahun berjumlah 14 orang (35%), Sedangkan responden berusia >55 tahun berjumlah 21 orang (52,5%), yang merupakan kelompok dengan jumlah responden tertinggi. Dengan demikian, mayoritas responden berada pada kelompok usia >55 tahun sebanyak 21 orang (52,5%).

Identitas responden berdasarkan agama, menunjukan bahwa responden yang beragama islam berjumlah 38 orang dengan presentase 95%, sedangkan responden yang beragama kristen berjumlah 2 orang dengan presentase 5%. Berdasarkan agama, sebagian besar responden beragama islam sebanyak 38 orang (95%), sedangkan responden beragama kristen sebanyak 2 orang (5%).

Identitas responden berdasarkan bentuk makanan, menunjukkan bahwa responden yang mendapatkan makanan biasa berjumlah 30 orang dengan presentase 75%, sedangkan responden yang mendapatkan makanan lunak berjumlah 10 orang dengan presentase 25%. Berdasarkan bentuk makanan, sebagian besar responden mendapatkan makanan biasa sebanyak 30 orang (75%), sedangkan responden yang mendapatkan makanan lunak sebanyak 10 orang (25%).

### **5.3 Tingkat Kepuasan Pasien**

#### **5.3.1 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek Kualitas Makanan**

Aspek Kualitas makanan yang dinilai dalam penelitian ini meliputi Tempat Penyajian, Penampilan Makanan, Aroma Makanan, Rasa makanan, Tekstur Makanan, Porsi makanan, Variasi menu dan Suhu makanan. Hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek pelayanan makanan.

**Tabel 3 Tingkat Kepuasan berdasarkan Aspek Kualitas Makanan**

| <b>Indikator<br/>Pertanyaan</b> | <b>Sangat<br/>Puas<br/>(4)</b> | <b>Puas<br/>(3)</b> | <b>Tidak<br/>Puas<br/>(2)</b> | <b>Sangat<br/>Tidak<br/>Puas<br/>(1)</b> | <b>Persentase<br/>( %)</b> | <b>Kriteria</b> |
|---------------------------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------|------------------------------------------|----------------------------|-----------------|
| Tempat<br>Penyajian             | 21                             | 19                  | 0                             | 0                                        | 88,13%                     | Sangat<br>puas  |

| <b>Indikator<br/>Pertanyaan</b> | <b>Sangat<br/>Puas<br/>(4)</b> | <b>Puas<br/>(3)</b> | <b>Tidak<br/>Puas<br/>(2)</b> | <b>Sangat<br/>Tidak<br/>Puas<br/>(1)</b> | <b>Persentase<br/>( %)</b> | <b>Kriteria</b> |
|---------------------------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------|------------------------------------------|----------------------------|-----------------|
| Penampilan makanan              | 21                             | 19                  | 0                             | 0                                        | 88,13%                     | Sangat puas     |
| Aroma makanan                   | 23                             | 17                  | 0                             | 0                                        | 89,37%                     | Sangat puas     |
| Rasa makanan                    | 26                             | 14                  | 0                             | 0                                        | 90%                        | Sangat puas     |
| Tekstur makanan                 | 22                             | 18                  | 2                             | 0                                        | 88,13%                     | Sangat puas     |
| Porsi makanan                   | 21                             | 19                  | 0                             | 0                                        | 88,13%                     | Sangat puas     |
| Variasi menu                    | 24                             | 16                  | 0                             | 0                                        | 89,38%                     | Sangat puas     |
| Suhu makanan                    | 22                             | 18                  | 0                             | 0                                        | 88,33%                     | Sangat puas     |

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa hasil penelitian terhadap aspek makanan dan pelayanan makanan secara umum pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan makanan yang diberikan di rumah sakit. Hal ini terlihat dari seluruh indikator yang memperoleh persentase kepuasan di atas 80% dan termasuk dalam kategori sangat puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan makanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien baik dari segi kualitas makanan maupun

pelayanan petugas sehingga mampu memberikan kenyamanan selama masa perawatan.

Tingkat kepuasan pasien terhadap tempat penyajian makanan sebesar 88,13% dan termasuk kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa kebersihan dan kelayakan wadah makanan yang digunakan telah memenuhi harapan pasien selama menjalani perawatan. Wadah makanan yang bersih dan rapi dapat meningkatkan kenyamanan pasien dalam mengonsumsi makanan serta memberikan kesan positif terhadap pelayanan gizi rumah sakit. Hasil ini sejalan dengan penelitian Nuryani et al. (2020) yang menjelaskan bahwa kebersihan tempat penyajian makanan memberikan keamanan makanan saat diberikan ke pasien.

Penilaian yang sangat puas pada aspek penampilan makanan sebesar 88,13% menunjukkan bahwa proses penyajian makanan di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi telah memperhatikan unsur estetika makanan. Meskipun tujuan utama makanan rumah sakit adalah memenuhi kebutuhan gizi pasien, tampilan makanan tetap menjadi faktor penting karena dapat memengaruhi kesan pertama pasien terhadap makanan yang diterima. Ketika makanan terlihat menarik, pasien cenderung memiliki penerimaan yang lebih baik terhadap makanan tersebut. Hasil ini sejalan dengan Widyastuti et al. (2021) yang menjelaskan bahwa penampilan makanan memiliki kontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi rumah sakit.

Kepuasan pasien terhadap aroma makanan sebesar 89,37% dan termasuk kategori sangat puas. Aroma makanan berperan penting dalam merangsang nafsu makan pasien, terutama pada pasien yang mengalami penurunan selera makan selama masa perawatan. Hasil penelitian ini didukung oleh Hidayati et al. (2021) yang menyatakan bahwa aroma makanan yang baik dapat meningkatkan daya terima makanan pasien. Tingginya tingkat kepuasan pada penelitian ini menunjukkan bahwa aroma makanan yang disajikan telah sesuai dengan harapan pasien.

Rasa makanan memperoleh tingkat kepuasan tertinggi pada aspek kualitas makanan yaitu sebesar 90%. Hasil ini menunjukkan bahwa cita rasa makanan yang disajikan dapat diterima dengan baik oleh pasien meskipun terdapat penyesuaian menu berdasarkan kondisi kesehatan dan diet yang diberikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Susilowati et al. (2022) yang menyatakan bahwa rasa makanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan rumah sakit. Tingginya nilai kepuasan pada indikator ini menunjukkan bahwa pengolahan makanan di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi telah mampu mempertahankan cita rasa makanan dengan baik.

Tekstur makanan memperoleh nilai kepuasan sebesar 88,13%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa tekstur makanan yang diberikan telah sesuai dengan kondisi pasien dan jenis diet yang diterapkan. Kesesuaian tekstur sangat penting karena memengaruhi kenyamanan pasien saat mengunyah dan menelan makanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rahmawati et al. (2021) yang menjelaskan bahwa tekstur makanan yang sesuai dapat meningkatkan penerimaan makanan pasien selama menjalani perawatan.

Nilai kepuasan terhadap porsi makanan mencapai 88,13%. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa jumlah makanan yang diberikan telah dianggap cukup oleh sebagian besar pasien. Persentase ini sama dengan penilaian terhadap tempat penyajian, penampilan makanan, dan tekstur makanan. Kesesuaian porsi makanan penting untuk memastikan kebutuhan gizi pasien dapat terpenuhi selama masa perawatan. Temuan ini didukung oleh Lestari et al. (2022) yang menyatakan bahwa porsi makanan yang sesuai berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Pada aspek variasi menu yang disajikan diperoleh persentase kepuasan sebesar 89,38% dan dikategorikan sebagai sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa menu makanan yang diberikan cukup beragam, seperti variasi lauk, sayur, dan cara pengolahan makanan yang berbeda setiap harinya sehingga pasien tidak merasa bosan terhadap makanan yang disajikan selama masa perawatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putra (2021) yang menyatakan bahwa variasi menu yang baik dapat meningkatkan daya terima makanan pasien di rumah sakit.

Suhu makanan mendapatkan nilai kepuasan sebesar 88,33%. Persentase ini menunjukkan bahwa makanan umumnya diterima pasien dalam kondisi suhu yang masih sesuai untuk dikonsumsi. Nilainya sedikit lebih tinggi dibandingkan tempat penyajian, penampilan makanan, tekstur makanan, dan porsi makanan yang masing-masing memperoleh 88,13%. Suhu makanan yang tepat dapat meningkatkan kenyamanan pasien saat makan serta membantu mempertahankan kualitas makanan yang disajikan. Hasil ini sejalan dengan Nugraheni et al. (2021) yang menyatakan bahwa suhu makanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan rumah sakit.

Secara keseluruhan, seluruh indikator kualitas makanan berada pada kategori sangat puas dengan rentang persentase 88,13%–90%. Indikator dengan nilai tertinggi adalah rasa makanan (90%), sedangkan nilai terendah terdapat pada tempat penyajian makanan, penampilan makanan, tekstur makanan, dan porsi makanan (88,13%). Selisih yang relatif kecil antar indikator menunjukkan bahwa kualitas makanan yang diselenggarakan oleh Instalasi Gizi RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dinilai baik oleh pasien. Tingginya tingkat kepuasan ini juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden yang sebagian besar berusia di atas 55 tahun (52,5%) dan menerima makanan biasa (75%), sehingga makanan yang diberikan lebih mudah diterima sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pasien.

Mayoritas responden dalam penelitian ini berusia >55 tahun (lansia), yaitu sebanyak 21 orang (52,5%). Kelompok usia lansia merupakan kelompok yang lebih rentan mengalami penyakit degeneratif dan penyakit kronis sehingga lebih sering menjalani perawatan di rumah sakit dibandingkan kelompok usia yang lebih muda. Kondisi tersebut menyebabkan kelompok usia lansia menjadi responden terbanyak dalam penelitian ini. Mayoritas responden dalam penelitian ini berusia >55 tahun (lansia), yaitu sebanyak 21 orang (52,5%). Kelompok usia lansia lebih rentan mengalami penyakit degeneratif dan penyakit kronis sehingga lebih sering menjalani perawatan di rumah sakit dibandingkan kelompok usia yang lebih muda, kelompok usia lansia menjadi responden terbanyak dalam penelitian ini.

Dominannya responden usia lansia diduga turut memengaruhi tingginya tingkat kepuasan terhadap menu harian. Lansia umumnya lebih menerima makanan

yang disesuaikan dengan kondisi penyakit dan diet yang diberikan selama perawatan. Selain itu, bagi pasien lansia, ketepatan diet, kemudahan mengonsumsi makanan, dan ketepatan waktu penyajian menjadi aspek yang lebih diprioritaskan dibandingkan variasi makanan, sehingga apabila pelayanan tersebut telah terpenuhi, pasien cenderung memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan makanan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Yurisha et al. (2023) di RSUD Raden Mattaher Jambi dimana pelayanan makanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien, baik dari aspek kualitas makanan maupun pelayanan petugas, berkontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan pasien selama menjalani perawatan.

### 5.3.2 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek Pelayanan Makanan

Aspek pelayanan makanan yang dinilai dalam penelitian ini meliputi ketepatan waktu pemberian makanan, penampilan petugas, serta sikap dan ekspresi petugas. Hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek pelayanan makanan dapat dilihat pada Tabel 4 berikut :

*Tabel 4 Tingkat Kepuasan berdasarkan Aspek Pelayanan Makanan*

| <b>Indikator<br/>Pertanyaan</b>   | <b>Sangat<br/>Puas<br/>(4)</b> | <b>Puas<br/>(3)</b> | <b>Tidak<br/>Puas<br/>(2)</b> | <b>Sangat<br/>Tidak<br/>Puas<br/>(1)</b> | <b>Persentase<br/>( %)</b> | <b>Kriteria</b> |
|-----------------------------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------|------------------------------------------|----------------------------|-----------------|
| Ketepatan waktu pemberian makanan | 23                             | 17                  | 0                             | 0                                        | 92,31%                     | Sangat Puas     |
| Penampilan petugas                | 26                             | 14                  | 0                             | 0                                        | 91,25%                     | Sangat Puas     |
| Sikap dan ekspresi petugas        | 26                             | 14                  | 0                             | 0                                        | 91,25%                     | Sangat Puas     |

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa hasil penelitian terhadap pelayanan petugas dalam penyelenggaraan makanan menunjukkan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Hal ini terlihat dari seluruh indikator yang memperoleh persentase kepuasan di atas 90% dan termasuk dalam kategori sangat puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas telah berjalan dengan baik sehingga mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pasien selama menjalani perawatan.

Ketepatan waktu pemberian makanan memperoleh nilai kepuasan tertinggi, yaitu 92,31%. Persentase tersebut mengindikasikan bahwa distribusi makanan telah dilakukan sesuai jadwal yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Ketersediaan makanan pada waktu yang tepat membantu pasien memenuhi kebutuhan gizi secara teratur serta memberikan kenyamanan selama masa perawatan. Temuan ini mendukung penelitian Hidayat et al. (2022) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan makanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.

Kemudian pada aspek penampilan petugas diperoleh persentase kepuasan sebesar 91,25% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas memiliki penampilan yang rapi dan bersih sehingga memberikan kesan baik kepada pasien dalam pelayanan makanan. Penelitian ini didukung oleh penelitian Kurniawati et al. (2022) yang menyatakan bahwa penampilan petugas yang rapi dan bersih dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Penampilan petugas memperoleh nilai kepuasan sebesar 91,25%. Penilaian tersebut menggambarkan bahwa petugas telah menerapkan standar kebersihan dan kerapian yang baik saat memberikan pelayanan kepada pasien. Kondisi ini penting karena penampilan petugas sering kali menjadi bagian dari kesan pertama yang diterima pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Kurniawati et al. (2022) menjelaskan bahwa petugas yang berpenampilan rapi dan bersih dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, aspek pelayanan makanan menunjukkan hasil yang lebih tinggi dibandingkan aspek kualitas makanan, dengan rentang nilai kepuasan 91,25%–92,31%. Ketepatan waktu pemberian makanan menjadi indikator dengan nilai tertinggi (92,31%), sedangkan penampilan petugas serta sikap dan ekspresi petugas memperoleh nilai yang sama (91,25%). Perbedaan nilai yang relative sangat puas menunjukkan bahwa seluruh komponen pelayanan telah dinilai baik oleh pasien. Tingginya tingkat kepuasan tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan makanan di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi telah dilaksanakan secara optimal sesuai dengan harapan pasien.