

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN GIZI DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP KELAS 3 DI RUMAH SAKIT PELABUHAN CIREBON
TAHUN 2023**

Enung Nur'aisah, Suhartini

Program Studi Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Islam Al-IhyaKuningan

Email: enungnuraisah7@gmail.com, tiniachmad2@gmail.com

Info Artikel	Abstrak
<p>Artikel Masuk : 27 Juli 2024 Artikel Review: 3 Agustus 2024 Artikel Revisi: 8 Agustus 2024</p> <p>Kata Kunci : Pelayanan gizi, Mutu Pelayanan, kepuasan pasien</p>	<p>Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan gizi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan gizi dengan kepuasan pasien rawat inap kelas 3 di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon. Penelitian ini bersifat analitik dengan desain <i>cross-sectional</i>. Populasi dalam penelitian ini pasien rawat inap kelas 3 di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon dan subjek penelitian sebanyak 68 responden dengan teknik pengambilan sampel acak sederhana secara <i>accidental sampling</i>. Hasil analisis univariat ditemukan 47.1% pasien menyatakan pelayanan gizi tidak baik, 52.9% menyatakan pelayanan gizi baik pada ruang rawat kelas 3 di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon. 45.6% pasien menyatakan tidak puas, 54.4% pasien menyatakan puas dengan pelayanan gizi pada ruang rawat kelas 3 di rumah Sakit Pelabuhan Cirebon. Analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan mutu pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan yang dirasakan pasien rawat inap kelas 3 di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon ($P = 0.002$).</p>

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di rumah sakit pada seorang pasien baik rawat inap maupun rawat jalan secara teoritis memerlukan tiga asuhan yaitu asuhan medik, asuhan keperawatan dan asuhan gizi.

Penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati (2014) ditemukan ada hubungan mutu pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien di ruang teratai RS Islam Jemursari Surabaya.

Penelitian yang dilakukan oleh Rury Anna Siska (2019) ditemukan terdapat hubungan pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap VIP di rumah Sakit dr. Reksodiwiryo Padang dimana $P\text{value} = 0,012$.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui mutu pelayanan gizi, tingkat kepuasan pasien dan hubungan mutu pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien pada ruang perawatan kelas 3 di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon,

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan rancangan *cross sectional*, yaitu penelitian yang dilakukan dalam satu kali waktu tanpa mengikuti perkembangan variabel-variabelnya. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat kelas 3 Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah banyaknya pasien yang dirawat di ruang rawat kelas 3 selama bulan maret 2023, yaitu sebanyak 215 orang. Dengan menggunakan rumus Slovin didapatkan sampel sejumlah 68 orang, Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik acak sederhana *accidental sampling*.

Teknik pengumpulan data dengan wawancara dengan menggunakan instrumen kuesioner identitas responden (nama, usia, jenis kelamin, pekerjaan), penilaian pasien terhadap mutu pelayanan gizi dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan.

Analisis univariat dimaksudkan untuk melihat gambaran distribusi masing-masing variabel yang diteliti yaitu distribusi frekuensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan anatara

variabel independen dan variabel dependen. Untuk melihat hubungan variabel tersebut digunakan uji Chi-Square menggunakan *software SPSS* dengan derajat kepercayaan 95% dan $\alpha = 0.05$.

Hasil dan Pembahasan

A. Gambaran Umum Responden

1. Umur Sampel

Kisaran umur dalam penelitian ini adalah 18-50 tahun. Distribusi frekuensi sampel menurut umur dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4. 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

Usia (Tahun)	Jumlah	%
18-30	41	60.2
31-50	27	39.8
Jumlah	68	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 68 responden, 41 responden (60,2%) berusia 18-20 tahun, dan 27 responden (39,8%) berusia 31-50 tahun.

2. Jenis kelamin sampel

Hasil penelitian terkait distribusi frekuensi sampel menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4. 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	38	55.8
Perempuan	30	44.2
Jumlah	68	100

Dari tabel diatas diketahui 68 responden, 38 responden laki-laki (55.8%) dan 30 responden (44.2%) responden perempuan.

3. Jenis pekerjaan sampel

Hasil penelitian terkait distribusi frekuensi sampel menurut jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4. 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	%
Tidak bekerja	12	17.7
Buruh	17	25
PNS	4	5.8
Pegawai swasta	19	27.9
Wiraswasta	16	23.6
Jumlah	68	23.6

Tabel 4.4 diketahui dari 68 responden, 12 responden (17.7%) tidak bekerja, 17 responden (25%) buruh, 4 responden (5.8%) responden PNS, 19 responden (27.9%) pegawai swasta, 16 responden (23.6%) wiraswasta.

B. Analisis Univariat

1. Pelayanan Gizi

Hasil penelitian terkait pelayanan gizi di ruang rawat kelas 3 Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4. 4. Distribusi Frekuensi Pelayanan Gizi di Ruang Rawat Inap Kelas 3 Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon

Pelayanan Gizi	Jumlah	%
Kurang Baik	32	47.1
Baik	36	52.9
Jumlah	68	100

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa 32 orang (47.1%) pelayanan gizi tidak baik, 38 orang (52.9%) pelayanan gizi baik pada ruang rawat kelas 3 di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon.

Berdasarkan tabel diatas diketahui masih ada keluhan pasien rawat inap kelas 3 di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon, hal ini terlihat dari masih adanya keluhan pasien mengenai pelayanan yang diberikan oleh bagian

gizi berkenaan dengan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, hal ini terbukti dari hasil kuesioner yang peneliti lakukan terhadap 68 orang responden.

2. Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian terkait pelayanan gizi di ruang rawat kelas 3 Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon dapat dilihat pada tabel 4.6

Tabel 4. 6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon

Tingkat Kepuasan Pasien	Jumlah	%
Tidak puas	31	45.6
Puas	37	54.4
Jumlah	68	100

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat dilihat 31 orang (45.6%) tingkat kepuasan pasien adalah tidak puas dan 37 orang (54.4%) puas di ruang perawatan kelas 3 Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon.

Dari tabel diatas ditemukan masih adanya pasien yang belum merasa puas atas pelayanan gizi yang diberikan oleh Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon.

C. Analisis Bivariat

Hubungan pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap kelas 3 di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon, terdapat pada tabel 4.6 dibawah ini:

Tabel 4. 7. Hubungan Pelayanan Gizi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon

Pelayanan Gizi	Tingkat Kepuasan Pasien				Jumlah	
	Tidak Puas		Puas			
	f	%	f	%	f	%
Kurang baik	21	65.6	11	34.4	32	100
Baik	10	27.8	26	72.2	36	100
	31	45.6	37	54.4	68	100
Pvalue = 0.002						

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari 68 responden, 21 orang (65.6%) menyatakan pelayanan gizi kurang baik dan tidak puas dengan pelayanan gizi, 11 orang (34.4%) menyatakan pelayanan gizi kurang baik tetapi puas dengan pelayanan yang diberikan. 10 orang (27.8%) menyatakan pelayanan gizi baik tetapi tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, dan 26 orang (72.2%) menyatakan pelayanan gizi baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan

Analisis bivariat dengan uji *Chi Square* , didapatkan *Pearson Chi-square* p-value 0.002 (nilai $p < 0,5$) , sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 3 di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Diketahui kualitas mutu pelayanan gizi di ruang rawat kelas 3 Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon adalah 52.9% responden menyatakan baik dan 47.1% responden menyatakan pelayanan gizi tidak baik.
2. Diketahui tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas 3 Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon adalah 54.4% puas, dan 45.6% tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Dengan uji *Chi-Square* didapatkan Pvalue = 0.002, atau nilai < 0.05 , sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 3 di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon.

Daftar Pustaka

- Almatsier, Sunita. 2012. *Penuntun Diet*. Jakarta: PT Gramedia Utama
- Ariawan, 1998. *Besar dan Metode Sampel Pada Penelitian Kesehatan. Jurusan Biostatistik dan Kependudukan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia*
- Arikunto. 2010. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta. Rineka Cipta
- Azrul, A., 2006. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Depkes RI. 2013. *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*.: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Ghosh, 2014, *Measuring Patient Satisfaction An Empirical Study In India*, *Kadership In Health Services*, Vol. (27): No 3
- Hafizzurachman, 2014, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta
- Harmi, 2015, *Manajemen Jasa Kesehatan*, Penerbit Andi Yogyakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Perince hall.
- Mulyani Roza, 2014, *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Gizi di ruang Rawat Inap Rumah Sakit*, *Keperawatan 2* (10),
- Nooria, Widoningsih, 2008, *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan di RSUD Saras Husada Purworejo (Skripsi tidak diterbitkan)*, Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. Skripsi Tidak Diterbitkan*. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Notoatmodjo. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Rineka Cipta. Jakarta
- Nurochmah, 2005, *Comparison Of Teacher Stress and School Climate Across School With Different Sushes Rates South African journal Of Ducation* 28. 155-173
- Nuryani et al, 2020, *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan Di Instalasi Gizi RSUD Dr. M.M Duenda Limboto*, *Jurnal Gizi dan Kesehatan* Vol.4 (166-180)

- Rachmawati, Afridah, 2014, *Mutu Pelayanan Gizi dengan Tingkat Kepuasan Pasien*, Ilmiah Kesehatan 2 (7)
- Rangkuti. 2006. *Customer Satisfaction*. Gramedia. Jakarta.
- Ririn, Ratnasari Tri dan Mastuti H. Aska, 2011, *Manajemen Jasa*, Ghalia Indonesia
- Ruri Ana Siska, 2019, *Hubungan Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap VIP di Rumah Sakit Reksodiwiryo*, Padang
- Sabarguna, 2008, *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*, Sagung Seta, Yogyakarta
- Septiani, A. 2016, *Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang*, VII
- Sugiono, 2012. *“Memahami penelitian kualitatif, Bandung”*: ALPABETA.
- Supranto, J, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pagsa Pasar*, Cipta, Jakarta
- Wijono, Djoko, 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press, Surabaya.
- Pamungkas adi R & Usman Andi M, 2023, *Statistik Untuk Perawat dan Kesehatan*, Trans Info Media, Jakarta