



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://ejournal.poltekkes-denpasar.ac.id/index.php/JIG/article/view/jig841>

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar

Ni Made Dewi Purnamasari¹, Ida Ayu Eka Padmiari², Ni Made Yuni Gumala³

¹Jurusan Gizi, Politeknik Kesehatan Denpasar

²Jurusan Gizi, Politeknik Kesehatan Denpasar

³Jurusan Gizi, Politeknik Kesehatan Denpasar

email Penulis Korespondensi (^K): dewi.purnamasari1710@gmail.com

ABSTRACT

Satisfaction is one aspect of assessing the quality of health services including the presentation of food in hospitals. The purpose of this study was to describe the level of patient satisfaction at the presentation of regular form food at Wangaya Hospital Denpasar. The type of research used was observational with a cross-sectional study design, and samples were taken by purposive sampling with inclusion criteria: male and female hospitalized patients aged ≥ 18 years who were treated to Wangaya Denpasar Hospital, patients received regular form of food, not illiterate and able to communicate, has signed the PSP form and is disposed as a research sample. As for the exclusion criteria are patients who get a low salt diet. Based on the calculation the number of samples was set at 47 people. The results of the level of satisfaction of patients in Wangaya Hospital were 107%, which meant that patients were satisfied with the presentation of food, because it was above the standard level of satisfaction ($\geq 90\%$). Based on the Cartesian diagram analysis, there are 4 aspects that are the top priority so it needs to be improved, 9 aspects must be maintained, 10 aspects with low priority and 2 aspects are considered excessive.

Keywords: level satisfaction, serving food, hospitalized patients

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah sakit merupakan industri jasa kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan untuk diberikan kepada masyarakat mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan. Pelayanan tersebut diberikan bagi pasien yang akan menjalani pelayanan kesehatan di rumah sakit baik melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap. Berdasarkan pelayanannya rumah sakit di Indonesia dibedakan menjadi 3 jenis yaitu Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Jiwa dan Rumah Sakit Khusus seperti Rumah Sakit khusus mata, jantung, rehabilitasi dan lain-lain. (Anggraini, 2016)

Perkembangan rumah sakit awalnya hanya memberi pelayanan yang bersertifikat penyembuhan, pemulihan pasien dan upaya peningkatan kualitas pelayanan medis. Dengan adanya perubahan maupun perkembangan kemajuan teknologi, pengaruh globalisasi, tingkat persaingan antar rumah sakit semakin tinggi, dan perilaku pasien yang semakin kritis dalam memilih pelayanan kesehatan membuat manajemen setiap rumah sakit harus jeli dalam melihat perubahan tersebut. Hal ini yang menjadi penyebab mengapa kualitas pelayanan rumah sakit sangat penting untuk ditingkatkan. (Anggraini, 2016)

Oleh karena itu, pelayanan penunjang medis yang tidak luput dari perhatian adalah pelayanan makanan rumah sakit, salah satunya adalah penyajian makanan. Komponen penting dalam kesuksesan penyajian makanan rumah sakit adalah berorientasi pada kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan dapat diidentifikasi dari ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas makanan yang disajikan dan pelayanan petugas penyaji kepada pasien (Ahmad, 2011).

Mengukur tingkat kepuasan pasien penting dilakukan karena merupakan indikator mutu dalam menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan yang diberikan adalah $\geq 90\%$. (Kepmenkes, 2008)

Berdasarkan hasil penelitian Padmiari (2007) mengenai tingkat kepuasan pasien dan penyajian menu di RSUP Sanglah, dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian menu makanan biasa mencapai 79,83% dan masih kurang dari standar tingkat kepuasan (90%). Pada penelitian ini juga dijelaskan kualitas kinerja penyajian makanan menentukan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian oleh Ambarawati (2012) yang meneliti Hubungan Tingkat Kepuasan Diet Rendah Garam dengan Sisa Makanan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung menunjukkan hasil presentase 79,11% yang artinya tingkat kepuasan pasien dalam kategori tidak puas karena masih berada di bawah standar tingkat kepuasan (90%).

Penelitian yang dilakukan oleh Intani (2016) mengenai tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta menyatakan harapan pasien terhadap pelayanan makanan lebih tinggi daripada pengalaman setelah mendapatkan pelayanan makanan, adapun komponen yang perlu ditingkatkan adalah dari komponen tangible (terwujud), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan juga diteliti oleh Anggraini (2016) di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta yang menyatakan bahwa pasien belum puas terhadap penyajian makanan, dibuktikan dengan nilai harapan rata-rata lebih besar dari nilai kenyataan yaitu $3,48 > 3,29$. Tingkat kepuasan rendah terutama pada suhu makanan, alat penyajian, waktu penyajian, dan keramahan pramusaji.

Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya adalah salah satu rumah sakit di Kota Denpasar yang menyelenggarakan pelayanan gizi bagi pasien rawat inap. Namun belum ditemukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi, terutama penyajian makanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut, terdapat kesenjangan antara harapan pasien dengan pengalaman terkait pelaksanaan penyelenggaraan makanan di rumah sakit. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Denpasar.

Tujuan

Penelitian ini terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Denpasar. Tujuan khusus dari penelitian ini adalah mengidentifikasi harapan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar, mengidentifikasi pengalaman pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar, dan menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar.

METODE

Lokasi penelitian ini adalah di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar pada bulan Mei 2019. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang diambil dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi pasien berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan berusia ≥ 18 tahun, mendapat makanan bentuk biasa, tidak buta huruf dan mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi sampel, serta kriteria eksklusi yaitu pasien mendapat diet rendah garam. Data primer yang dikumpulkan berupa identitas sampel (nama, tanggal lahir, jenis kelamin, alamat, pendidikan, pekerjaan, kelas perawatan, dan jenis penyakit), harapan sampel terhadap penyajian makanan, dan pengalaman sampel terhadap penyajian makanan. Data sekunder meliputi gambaran umum lokasi penelitian, jumlah pasien yang dirawat, serta jumlah ahli gizi dan pramusaji. Data tingkat kepuasan pasien dikumpulkan dengan metode wawancara langsung dengan sampel menggunakan angket. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah dan dianalisis sesuai dengan jenis data dan tujuan. Untuk data identitas sampel diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, jenis penyakit dan kelas perawatan yang kemudian dicari persentasenya. Untuk penilaian terhadap harapan dan kinerja dilakukan penilaian menggunakan skala likert. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan dilakukan dengan membandingkan total skor masing-masing aspek pengalaman dengan total skor masing-masing aspek harapan. Analisis kuadran dipergunakan untuk menentukan skala prioritas, sehingga diketahui aspek yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan.

HASIL

Karakteristik Sampel Penelitian

Berdasarkan jenis kelamin sampel, maka dari 47 sampel yang diteliti terdapat sampel dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 19 orang (40,4%) dan perempuan sebanyak 28 orang (59,6%). Berdasarkan rentang umur sampel didominasi oleh sampel dengan umur 30-49 tahun yaitu sebanyak 20 orang (42,6%). Tingkat pendidikan sampel sebagian besar adalah Tamat SMA sebanyak 16 orang (34%). Dari 47 sampel yang diteliti terdapat 17 orang bekerja sebagai karyawan swasta (36,2%), Tidak bekerja sebanyak 14 orang (29,8%), dan sisanya sebagai pedagang, PNS, dan lainnya. Sampel terbanyak berdasarkan kelas perawatan adalah kelas II sebanyak 18 orang, diikuti kelas III dan kelas I. Jenis penyakit sampel pada penelitian ini didominasi dengan jenis penyakit obgyn yaitu 21 orang (44,7%) dan terendah pada jenis penyakit neuro sebanyak 1 orang (2,1%).

Tabel 1
Sebaran Karakteristik Sampel

KARAKTERISTIK	JUMLAH	
	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	19	40,4
Perempuan	28	59,6
Total	47	100
Umur		
16-18	2	4,3
19-29	10	21,3
30-49	20	42,6
50-64	11	23,4
65-80	4	8,5
Total	47	100
Pendidikan		
Tamat SD	6	12,8
Tamat SMP	9	19,1
Tamat SMA	16	34
Diploma/ Akademi	6	12,8
Perguruan Tinggi	10	21,3
Total	47	100
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	14	29,8
PNS	6	12,8
Karyawan Swasta	17	36,2
Dagang /Wiraswasta	8	17
Lainnya	2	4,3
Total	47	100
Kelas Perawatan		
Kelas I	14	29.8
Kelas II	18	38.3
Kelas III	15	31.9
Total	47	100
Jenis Penyakit		
Interna	8	17
Neuro	1	2.1
Ortho	12	25.5
Bedah	5	10.6
Obgyn	21	44.7
Total	47	100

Harapan Sampel Terhadap Penyajian Makanan

Harapan sampel terhadap penyajian menu bentuk makanan biasa di RSUD Wangaya Denpasar menunjukkan tingkat kepentingan pasien terhadap kualitas penyajian makanan. Untuk membahas harapan pasien maka dilakukan analisis kecenderungan jawaban responden / sampel terhadap 5 dimensi dalam skala likert yang disusun dalam 25 aspek. Dari seluruh aspek penilaian, ternyata sebagian besar harapan pasien atas penyajian makanan cenderung pada jawaban penting yaitu sebanyak 65,4%, diikuti dengan jawaban cukup penting sebanyak 23,6%, jawaban sangat penting 9,7% dan jawaban kurang penting sebanyak 1,4%. Sebaran harapan sampel dapat dilihat pada lampiran 8

Setelah dilakukan pengolahan data, ditentukan ranking harapan pasien tertinggi menjadi 5 besar berdasarkan skor harapan pasien pada masing-masing aspek, antara lain: pramusaji menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam menyajikan makanan (82,1%), ahli gizi menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam menyajikan makanan (82,1%), ahli gizi memperkenalkan diri sebelum memberikan pelayanan gizi (82,1%), pramusaji mengetuk pintu, mengucapkan salam, dan memastikan identitas pasien sebelum menyajikan makanan (80,9%), alat makan yang digunakan dalam keadaan bersih. (80,4%)

Pengalaman Sampel Terhadap Penyajian Makanan

Pengalaman pasien dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kinerja pelayanan dalam menyajikan makanan. Distribusi pengalaman sampel dapat dilihat pada lampiran 9. Dari 25 aspek yang diteliti dari pengalaman pasien terhadap penyajian menu di RSUD Wangaya Denpasar, 68,7% sampel memilih baik, 20,7% memilih sangat baik, 10,4% memilih cukup baik, dan 0,3% memilih kurang baik. Untuk menentukan kinerja terbaik dari 25 aspek yang diteliti, maka skor pengalaman diurut berdasarkan ranking 5 besar, sebagai berikut: Pramusaji menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam menyajikan makanan (87,7%), ahli gizi menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam memberi pelayanan gizi (87,7%), pramusaji mengetuk pintu, mengucapkan salam, dan memastikan identitas pasien sebelum menyajikan makanan (87,7%), ahli gizi memperkenalkan diri sebelum memberikan pelayanan gizi (87,2%), pramusaji mempersilahkan pasien untuk makan (86,4%)

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Penyajian Makanan

Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya Denpasar dilakukan dengan membandingkan persentase pengalaman dengan persentase harapan dan dikalikan 100. Total rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya Denpasar adalah 107% yang berarti pasien merasa puas terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya Denpasar.

Analisis Diagram Kartesius

Analisis diagram kartesius dilakukan untuk mengetahui skala prioritas dari 25 aspek yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 4 aspek yang menjadi prioritas utama (16%), 9 aspek yang harus dipertahankan (36%), 10 aspek yang menjadi prioritas rendah (40%), dan 2 aspek yang dianggap berlebihan (8%). Pada kuadran A, kriteria penyajian yang dianggap penting oleh pasien, namun kenyataannya belum sesuai dengan keinginan pasien dan perlu mendapat prioritas utama untuk diperbaiki, antara lain: rasa makanan yang disajikan (1), pramusaji mendengarkan keluhan pasien mengenai makanan yang disajikan (18), ketepatan waktu ahli gizi dalam memberikan pelayanan gizi (19), dan keterampilan ahli gizi dalam menjelaskan makanan yang disajikan (21). Pada kuadran B, kriteria penyajian makanan yang dianggap penting dan kenyataannya sudah di atas rata-rata atau harapan, antara lain: kebersihan alat (8), penampilan pramusaji (10) dan penampilan ahli gizi (11), keramahan pramusaji (12) dan ahli gizi yaitu menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) (13), pramusaji mengetuk pintu, mengucapkan salam, dan memastikan identitas pasien sebelum menyajikan makanan (14), ahli gizi memperkenalkan diri sebelum memberikan pelayanan gizi (16), ketepatan waktu penyajian makanan (20), dan ahli gizi menanyakan tanggapan pasien terhadap menu yang disajikan (24). Pada kuadran C, kriteria penyajian makanan yang dianggap kurang penting dan kinerjanya berada di bawah rata-rata yaitu: variasi bahan makanan (2), warna makanan (3), aroma (4), tekstur (5),

dan porsi makanan (6), kesesuaian alat (7), ahli gizi menyarankan pasien untuk menghabiskan makanan (17), makanan sesuai dengan kebiasaan makan (22), ahli gizi menanyakan kebiasaan makan pasien (23), dan perhatian pramusaji menanyakan alasan mengapa makanan tidak dihabiskan (25). Pada kuadran D, kriteria penyajian makanan yang dianggap kurang penting tetapi kinerja/kenyataannya berada di atas rata-rata, yaitu kelengkapan alat makan (9) dan pramusaji mempersilahkan pasien untuk makan (15). Sedangkan untuk 5 komponen yang diteliti, ketanggapan pada kuadran A yaitu prioritas utama, tangible (nyata) dan keyakinan pada kuadran B yang berarti perlu dipertahankan, dan keandalan serta perhatian pada kuadran C yang menjadi prioritas rendah

PEMBAHASAN

Penyajian makanan di rumah sakit merupakan hal perlu diperhatikan, karena penyajian makanan mulai dari penampilan makanan hingga kinerja penyaji makanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Tingkat kepuasan adalah perbandingan antara pengalaman/kinerja dengan harapan seseorang. Jika pengalaman/kinerja tidak sesuai dengan harapan seseorang, maka tingkat kepuasannya akan semakin rendah.

Pada penelitian ini, baik dari persentase harapan maupun pengalaman sampel dari 25 aspek yang diteliti tidak ada yang berada di atas 90%. Pada harapan sampel terhadap penyajian makanan, rata-rata harapannya hanya 76,7%. Sedangkan pada pengalaman sampel, rata-ratanya hanya 82% dengan pengalaman tertinggi pada aspek pramusaji dan ahli gizi menerapkan senyum, salam, sapa dan pramusaji mengetuk pintu, mengucapkan salam dan memastikan identitas pasien. sedangkan skor pengalaman terendah pada aroma makanan. Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa kinerja terhadap penyajian makanan belum memenuhi standar minimal yaitu 90%. Namun jika pengalaman tersebut dibandingkan dengan harapan pasien, hasilnya sudah berada di atas 90% dikarenakan persentase harapan pasien yang rendah.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 47 pasien yang mendapat makanan bentuk biasa di RSUD Wangaya Denpasar, aspek rasa makanan, ketanggapan pramusaji mendengarkan keluhan pasien terhadap makanan yang disajikan, ketepatan waktu ahli gizi dalam memberikan pelayanan gizi, dan ketrampilan ahli gizi dalam menjelaskan makanan yang disajikan masuk ke dalam prioritas utama (kuadran A), dimana harapan pasien terhadap 4 aspek ini tinggi, namun kinerjanya perlu ditingkatkan. Menurut sebagian besar sampel, rasa makanan adalah hal yang penting karena dapat meningkatkan nafsu makan. Meskipun berdasarkan hasil penelitian sampel merasa puas dengan rasa makanan yang disajikan dengan tingkat kepuasan 100%, namun aspek ini perlu mendapatkan perhatian khusus.

Pada aspek ketanggapan pramusaji mendengarkan keluhan pasien terhadap makanan yang disajikan, tingkat kepuasannya 99,5% dan ketepatan waktu pelayanan gizi tingkat kepuasannya 103,8% yang berarti pasien sudah merasa puas namun masuk ke dalam kuadran A yang berarti harapan pasien terhadap aspek ini tinggi, namun kinerjanya perlu ditingkatkan karena masih berada di bawah rata-rata. Begitupula dengan ketrampilan ahli gizi dalam menjelaskan makanan, tingkat kepuasan sampel pada aspek ini adalah 103,3% namun kinerjanya perlu ditingkatkan dikarenakan ahli gizi melakukan kunjungan ruangan pada pasien baru untuk menanyakan alergi makanan, tinggi badan dan berat badan tanpa menjelaskan diet yang diberikan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya tenaga gizi yang bertanggung jawab di tiap ruangan dan jumlah pasien baru yang cukup banyak setiap hari sehingga pelayanan gizi belum dapat dilakukan secara maksimal untuk setiap pasien.

Berdasarkan analisis diagram kartesius, terdapat 9 aspek yang perlu dipertahankan kinerjanya, antara lain kebersihan alat, penampilan ahli gizi dan pramusaji, sikap ahli gizi dan pramusaji dalam menerapkan 3S (senyum, salam, sapa), kesopanan pramusaji sebelum menyajikan makanan dengan cara mengetuk pintu, mengucapkan salam dan menanyakan identitas pasien, ahli gizi memperkenalkan diri sebelum memberikan pelayanan gizi, ketepatan waktu penyajian makanan, dan perhatian ahli gizi dengan menanyakan tanggapan pasien terhadap menu.

Berdasarkan tingkat kepuasan, sampel merasa puas dengan 9 aspek yang perlu dipertahankan, dimana persentase masing-masing tingkat kepuasan pasien sebagai berikut: kebersihan alat (104,8%), penampilan pramusaji (107,5%), penampilan ahli gizi (108,1%), penerapan 3S oleh pramusaji (106,7%), penerapan 3S oleh ahli gizi (106,7%), kesopanan pramusaji mengetuk pintu, mengucapkan salam dan memastikan identitas pasien (108,4%), ahli gizi memperkenalkan diri sebelum memberi pelayanan gizi (106,2%), ketepatan waktu penyajian (107,5%) dan ahli gizi menanyakan tanggapan pasien terhadap menu (107,1%). Kesembilan aspek ini perlu dipertahankan kinerjanya, karena dianggap sangat memuaskan oleh pasien dan sudah berada di atas rata-rata harapan pasien terhadap penyajian makanan.

Terdapat 10 aspek penyajian makanan yang menurut pasien kurang penting dan kinerjanya masih di bawah rata-rata, namun berdasarkan persentase tingkat kepuasan, pasien sudah merasa puas dengan 10 aspek ini, antara lain: variasi makanan (107%), warna makanan (103,4%), aroma makanan (102,8%), tekstur makanan (109,8%), porsi (105,7%), kesesuaian alat dengan jenis bahan dan pengolahan (116%), ahli gizi menyesuaikan makanan dengan kebiasaan pasien di rumah (112,4%), ahli gizi menanyakan kebiasaan makan pasien (108,9%), dan pramusaji menanyakan alasan kenapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan (109,4%). Kesepuluh aspek ini perlu ditingkatkan, walaupun harapan pasien terhadap aspek tersebut rendah. Terdapat alasan yang menyebabkan harapan pasien cenderung rendah pada 10 aspek ini, yaitu karena kondisi pasien saat diwawancara dengan kuisioner harapan masih dalam kondisi lemah, sehingga pasien menyatakan bahwa tidak begitu menitikberatkan penyajian makanan khususnya penampilan makanan menjadi hal yang penting.

Selain beberapa aspek di atas, terdapat 2 aspek yang menurut pasien kurang penting namun kinerjanya sudah di atas rata-rata sehingga masuk ke kuadran D yaitu kelengkapan alat (105,8%) dan pramusaji mempersilahkan pasien untuk makan (113,4%). Sebagian besar pasien mengatakan alat makan tidak perlu lengkap, yang terpenting adalah makanan dapat diterima oleh pasien dan alat yang digunakan bersih. Namun 2 aspek ini harus dipertahankan kinerjanya.

Berdasarkan 5 komponen yang diteliti, responsiveness (ketanggapan) masuk ke dalam prioritas utama, dimana kinerjanya perlu ditingkatkan karena harapan pasien terhadap komponen ini berada di atas rata-rata. Pada kuadran B terdapat komponen assurance (keyakinan) dan tangible (nyata), dimana kedua komponen ini perlu dipertahankan kinerjanya karena sudah memuaskan. Pada kuadran C terdapat komponen reliability (keandalan) dan empathy (perhatian). Komponen ini dianggap kurang penting, dan dalam kinerjanya biasa-biasa saja. Namun komponen ini juga perlu ditingkatkan untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil analisis karakteristik sampel dengan tingkat kepuasan sampel, diketahui bahwa seluruh sampel pada usia produktif yaitu 18-49 tahun merasa puas dengan penyajian makanan yang diberikan, dan pada usia 50-80 tahun terdapat sebagian sampel merasa tidak puas dengan penyajian makanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sangadi dan Sopiah (2013) yang menyatakan umur merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pada usia lanjut, pandangan seseorang terhadap sopan santun dan budaya lebih kuat serta membutuhkan perhatian lebih sehingga harapan pasien lebih tinggi khususnya pada kinerja ahli gizi dan pramusaji.

Berdasarkan analisa hasil penelitian, terdapat kecenderungan sampel dengan tingkat pendidikan tinggi, tingkat kepuasannya rendah. Menurut penelitian Stefan (2013), semakin tinggi pendidikan seseorang, maka semakin besar keinginan dan harapannya termasuk pada pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan tinggi akan cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan. Hal tersebut juga tergambar pada penelitian ini. Pada sebagian besar sampel dengan tingkat pendidikan tinggi, harapan terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya Denpasar tinggi, sehingga tingkat kepuasannya lebih rendah dibandingkan pada sampel dengan tingkat pendidikan rendah atau menengah.

Berdasarkan karakteristik sampel berdasarkan kelas perawatan, pada sampel kelas I dan II cenderung merasa puas dengan penyajian makanan di RSUD Wangaya Denpasar, sedangkan pada

kelas III cenderung merasa kurang puas. Hal ini dikarenakan penyajian makanan di RSUD Wangaya dibedakan berdasarkan kelas perawatan, dimana pasien kelas I dan II menggunakan alat makan dari keramik sedangkan pasien kelas III menggunakan plato dari stainless. Namun pada karakteristik sampel berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan dan jenis penyakit pada penelitian ini, tidak ada pengaruh dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan.

Oleh karena itu, berdasarkan teori dan pengamatan di lapangan, maka peneliti berkeyakinan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya Denpasar dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu umur, tingkat pendidikan, kelas perawatan, kondisi pasien saat dilakukan wawancara, sosial budaya, dan kinerja dari rumah sakit.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan bentuk biasa di RSUD Wangaya Denpasar dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: 1) Harapan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya Denpasar, jawaban terbanyak pada jawaban penting yaitu sebanyak 65,4% dan terendah pada jawaban kurang penting 1,4% dengan rata-rata persentase harapan sebesar 76,7%; 2) Pengalaman pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya Denpasar, jawaban terbanyak pada kinerja baik sebesar 68,7%, dan jawaban terendah pada kinerja kurang baik 0,3% dengan rata-rata persentase pengalaman sebesar 82%; 3) Tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya Denpasar mencapai 107% yang berarti pasien merasa puas dengan penyajian makanan. Beberapa hal yang disarankan antara lain: 1) Kepada pihak penyelenggara makanan di RSUD Wangaya Denpasar disarankan lebih meningkatkan penampilan dan cita rasa makanan dari segi rasa, aroma, tekstur, porsi, variasi bahan, dan kesesuaian alat makan; 2) Kepada pramusaji di RSUD Wangaya Denpasar disarankan lebih meningkatkan kinerja yaitu lebih tanggap terhadap keluhan pasien; 3) Kepada ahli gizi di RSUD Wangaya Denpasar disarankan lebih meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam memberi edukasi kepada pasien mengenai diet yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ahmad. (2011). Pengaruh Mutu Makanan dan Kesembuhan Penyakit di Rumah Sakit DKI. *Jurnal Gizi Klinik*.
2. Ambarawati, D., & Agung, D. (2012). *Hubungan Tingkat Kepuasan Diet Rendah Garam dengan Sisa Makanan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung*. Politeknik Kesehatan Denpasar.
3. Anggraini, R. R. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian dan Pelayanan Makanan yang Disajikan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Intani, M. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan di RS At-Turots Al-Islamy Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Kemenkes RI. (2013). *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: Jakarta
6. Padmiari, I. A., & Antarini, N. (2007). Tingkat Kepuasan Pasien dan Penyajian Menu di Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah. *Jurnal Skala Husada*, 4(1).