



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://ejournal.poltekkes-denpasar.ac.id/index.php/JIG/article/view/jig859>

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
BERDASARKAN *PERFORMANCE* AHLI GIZI RUANGAN DI BRSUD
TABANAN DAN RS WISMA PRASHANTI TABANAN**

Putu Nita Cintya Dewi¹, Ida Ayu Eka Padmiari¹, Ni Made Yuni Gumala¹

¹Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Denpasar

email Penulis Korespondensi (^K): cintyadewi226@gmail.com

ABSTRACT

Satisfaction is one aspect of the assessment of the quality of hospital health services that has significance for patients in determining the next health behavior. Although this assessment has not been able to fully describe the quality or failure of services in the health sector, it is able to show the community's need for health services. The general objective of this study was to determine the differences in the level of satisfaction of inpatients with Performance Nutritionists in the Tabanan BRSUD and Wisma Prashanti Tabanan Hospital. This type of research used is a type of descriptive study with cross sectional. The study population was all inpatients who received nutritional services from the Tabanan Regional General Hospital and Wisma Prashanti Hospital, while the samples were part of the population with criteria, new patients who were hospitalized and would get nutritional services with ordinary food for men and women who aged 18-55 years and able to be invited to communicate. Patients are in a conscious state, Willing to participate to be the subject of research in research, and based on the calculation of the sample number formula and this study as many as 94 people. The level of satisfaction of inpatient satisfaction with the performance of nutritionists at Tabanan BRSUD was 101.7% while the level of satisfaction of inpatients towards room nutritionist performance at Wisma Prashanti Tabanann Hospital was 102.3%.

Keywords: performance, patient satisfaction, nutritionist

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, pelayanan prima sebagai elemen utama di rumah sakit. Rumah sakit dituntut memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit agar mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang dikumpulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan persiapan pasien. (Anjaryani, W.D.,2009).

Kepuasan merupakan salah satu aspek penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan rumah sakit yang mempunyai arti penting bagi pasien dalam menentukan perilaku kesehatan berikutnya. Walaupun penilaian ini belum dapat sepenuhnya menggambarkan bermutu tidaknya pelayanan dalam bidang kesehatan, tetapi mampu menunjukkan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Disamping penelitian tentang kepuasan merupakan hal yang sangat penting khususnya

bagi sebuah rumah sakit. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa keberhasilan sebuah rumah sakit tergantung pada diterima atau tidaknya produk jasa pelayanan kesehatan yang ditawarkan kepada pasien (Ari, 2013). Penilaian tingkat kepuasan merupakan salah satu aspek penting dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan gizi rumah sakit. Tingkat kepuasan mempunyai arti penting bagi kelangsungan pelayanan gizi di rumah sakit yang menjadi salah satu bentuk pelayanan gizi agar menjadi lebih baik dari sebelumnya. Salah satu cara penilaian ini yaitu dengan cara mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi untuk selalu dapat memberikan pelayanan gizi yang optimal bagi pasien (Nopiani, 2011).

Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan terhadap pasien rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi, diagnose, terapi rehabilitasi medik dan pelayanan medik lainnya. Adapun prinsip pelayanan rawat inap yaitu penerimaan pasien, pelayanan medik, pelayanan obat, pelayanan makanan, pelayanan administrasi keuangan (Depkes RI yang dikutip dari Suryanti, 2002).Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Arifin,2013)

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan yang dilakukan oleh (Nopiani, 2011) mengenai tingkat kepuasan pasien rawat inap tentang *Performance* ahli gizi ruangan di RSUP Sanglah Denpasar Provinsi Bali, dinyatakan bahwa secara umum, tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap *Performance* ahli gizi ruangan mencapai 76,13% dan masih kurang standar tingkat kepuasan (90%). Penelitian lainnya menyebutkan salah satu aspek yang mempengaruhi tingkat kepuasan adalah *Performance* pramusaji rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Trisnayanti, 2006) mengenai tingkat kepuasan penelitian tingkat kepuasan terhadap keterampilan pramusaji di RSUP Sanglah Denpasar, didapatkan presentase yaitu 82,57%. Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan belum mencapai standar. Faktor ini menjadi faktor yang sangat penting dalam penelitian tingkat kepuasan.

Dari permasalahan di atas maka penulis ingin mengetahui kepuasan pasien rawat inap terhadap *Performance* ahli gizi ruangan di rumah sakit BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan. Penulis ingin melakukan penelitian ini, karena belum pernah diteliti di rumah sakit RSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan.

Tujuan

Penelitian ini terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap *Performance* Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan. Tujuan khusus dari penelitian ini adalah Mengidentifikasi harapan pasien tentang *Performance* Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan, Mengidentifikasi Kinerja *performance* ahli gizi ruangan berdasarkan penilaian pasien di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan, Menggambarkan perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap tentang *Performance* Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan, Mengidentifikasi faktor – faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan *performance* ahli gizi ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan.

METODE

Lokasi penelitian ini adalah di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan pada bulan Mei 2019. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah populasi penelitian adalah semua pasien rawat inap yang mendapatkan pelayanan gizi Rumah Sakit Umum Daerah Tabanan dan Rumah

Sakit Wisma Prashanti Tabanan. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang diambil dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi Pasien baru yang menjalani rawat inap dan akan mendapatkan pelayanan gizi dengan makanan biasa, Laki – laki maupun perempuan yang berusia 18-55 tahun dan mampu diajak berkomunikasi, Pasien dalam keadaan sadar, Bersedia berpartisipasi untuk menjadi subjek penelitian dalam penelitian. Data sekunder meliputi Data Sekunder terdiri dari data gambaran umum, struktur organisasi, jumlah pasien yang dirawat inap, dan jumlah tenaga/ahli gizi. data dalam ini penelitian ini data diperoleh dengan metode wawancara langsung kepada responden, mempergunakan form identitas sampel dan responde diwawancarai sebelum dan sesudah selesai mengkonsumsi makanannya. Data ini dikumpulkan dengan metode wawancara langsung dengan sampel dengan menggunakan angket. Angka ini memuat beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan kepada pasien di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan sesuai dengan pengalaman yang dirasakan pasien. Wawancara dilakukan oleh peneliti sendiri dan dibantu oleh 3 mahasiswa Jurusan Gizi semester VI. Cara pengumpulan data ini yaitu dengan membacakan terlebih dahulu pernyataan kemudian sampel diminta untuk memberikan penilaian. Apabila sampel belum mengerti maksud dari pernyataan, maka peneliti memberikan penjelasan sampai sampel benar- benar memahami maksud dari tiap pernyataan yang diberikan. Angket diberikan dalam 2 jenis yaitu angket I untuk harapan dan kenyataan, angket II untuk *Performance*. Angket II diberikan kepada pasien setelah dua hari menjalani perawatan.

HASIL

Karakteristik Sampel Penelitian

Berdasarkan jenis kelamin sampel di BRSUD Tabanan, maka dari 47 sampel yang diteliti terdapat sampel dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 23 orang (50,0%) dan perempuan sebanyak 24 orang (50,0%) dan untuk sampel di RS Wisma Prashanti Tabanan maka dari 47 sampel yang diteliti terdapat sampel dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 22 orang (46,8%) dan perempuan sebanyak 25 orang (53,2%), Berdasarkan rentang umur sampel pada 2 rumah sakit yaitu dari umur 18 – 55 tahun, maka umur sampel dibagi menjadi 2 kategori yaitu umur 18- 37 tahun, 38 - 55tahun. Sebaran sampel berdasarkan di BRSUD Tabanan yaitu umur 18 – 37 sebanyak 24 orang (51,0%) dan umur 38 – 55 sebanyak 23 orang (49%). Sebaran sampel berdasarkan di RS Wisma Prashanti Tabanan yaitu umur 18 – 37 sebanyak 30 orang (63,8%) dan umur 38-55 sebanyak 17 orang (36,2%), Dari 47 sampel yang diteliti di BRSUD Tabanan tingkat pendidikan sampel sebagian besar adalah Tamat SMA sebanyak 24 orang (51,0%), Perguruan Tinggi sebanyak 2 orang (4,20%), tamat SMP sebanyak 3 orang (6,38%), dan sisanya tamat SD sebanyak 14 orang (2,97%) dan Diploma/Akademi sebanyak 1 orang (2,12%). Sebaran tingkat pendidikan sampel dapat dilihat pada tabel 2. Dari 47 sampel yang diteliti di RS Wisma Prashanti Tabanan tingkat pendidikan sampel sebagian besar adalah Tamat SMA sebanyak 22 orang (46,8%), Perguruan Tinggi sebanyak 2 orang (4,25%), tamat SMP sebanyak 8 orang (17,0%), dan sisanya tamat SD sebanyak 2 orang (4,25%) dan Diploma/Akademi sebanyak 2 orang (4,25%), Dari hasil pengumpulan data mengenai pekerjaan sampel di BRSUD Tabanan, dair 47 sampel yang diteliti terdapat 16 orang (34,0%) tidak bekerja, PNS 4 orang (8,515), TNI/POLRI 3 orang (6,38%), sebagai karyawan swasta 14 orang (29,7%%), Wiraswasta/dagang 21 orang (21,2%). Mengenai pekerjaan sampel di RS Wisma Prashanti Tabanan, dari 47 sampel yang diteliti terdapat 16 orang (34,0%) Tidak bekerja , PNS 2 orang (4,25%), TNI/POLRI 2 orang (4,25%) , sebagai Karyawan swasta 8 orang (17,02%), Wiraswasta sebanyak 11 orang (23,5%), dagang/wiraswasta 8 orang (17%), PNS sebanyak 6 orang (12,8%), dan petani 8 orang (17,0%) pekerjaan lainnya, yaitu pensiunan.

Tabel 1

Sebaran Karakteristik Sampel

Karakteristik	BRSUD Tabanan		RS Wisma Prashanti Tabanan	
	n	%	n	%
Umur (tahun)				
18 – 37	24	51,0	30	63,8
38 - 55	23	49,0	17	36,2
Jumlah	47	100	47	100
Jenis kelamin				
Laki – laki	23	50,0	22	46,8
Perempuan	24	50,0	25	53,2
Jumlah	47	100	47	100
Pendidikan				
1. Tidak Tamat sd	3	6,38	2	4,25
2. Tamat SD	14	29,7	11	23,4
3. Tamat SMP	3	6,38	8	17,0
4. Tamat SMA	24	51,0	22	46,8
5. Diploma/Akademisi	1	2,12	2	4,25
6. Perguruan Tinggi	2	4,2	2	4,25
Jumlah	47	100	47	100
Pekerjaan				
1. Tidak Bekerja	10	21,2	16	34,0
2. PNS	6	12,7	2	4,25
3. TNI/POLRI	4	8,5	2	4,25
4. Karyawan Swasta	3	6,3	8	17,0
5. Wiraswasta/dagang	14	29,7	11	23,5
6. Petani	10	21,2	8	17,0
Jumlah	47	100	47	100

Harapan *Performance* Ahli Gizi Ruangan

Harapan pasien terhadap *Performance* ahli gizi ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas ahli gizi. Untuk membahas harapan pasien tersebut akan dianalisis kecenderungan jawab responden terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yang disusun dalam 25 aspek. Dari seluruh Aspek penilaian, ternyata sebagian besar harapan responden atas tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan cenderung pada jawaban sangat penting dan penting, sedangkan sebagian kecil pada jawaban cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Masing – masing variabel penentu kualitas *performance* ahli gizi dari harapan pasien di BRSUD Tabanan kemudian di ranking menjadi 5 besar, aspek/variabel yang dianggap sangat penting oleh pasien. Setelah dilakukan pengolahan data, ditentukan ranking harapan pasien tertinggi menjadi 5 besar berdasarkan skor harapan pasien pada masing-masing aspek, antara lain: Ahli Gizi memberikan penjelasan secara detail mengenai makanan yang dikonsumsi di rumah sakit dan dirumah (78,3%), Ahli Gizi mendampingi petugas dapur saat menyajikan makanan (80,9%), Ahli Gizi mendengarkan keluhan pasien tentang apa yang berhubungan

dengan penyakit pasien (83,8%), Ahli Gizi menanyakan kepada pasien tentang kebiasaan makan (85,1%), Ahli Gizi mendengarkan keluhan pasien tentang apa makanan yang berhubungan dengan penyakit pasien (87,2%). Sedangkan aspek/variabel yang dianggap sangat penting oleh pasien di RS Wisma Prashanti Tabanan yaitu : Ahli Gizi memberikan informasi kepada pasien tentang diet yang seharusnya dijalankan pasien (79,6%), Ahli Gizi terampil menjelaskan sehingga makanan yang disajikan dan dihabiskan oleh pasien (80,9%), Ahli Gizi mendengarkan keluhan pasien tentang apa makanan yang berhubungan dengan penyakit pasien (84,7%), Ahli Gizi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan gizi (87,2%), Ahli Gizi menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) dalam memberikan pelayanan gizi kepada pasien.

Performance Ahli Gizi Ruangan

Pengalaman pasien dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui tingkat prestasi kerja (*Performance*) ahli gizi, pelayanan karena pengalaman pasien merupakan penilaian pasien terhadap *Performance* ahli gizi di rumah sakit. Distribusi *Performance* ahli gizi di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan.

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Penyajian Makanan

Menganalisis tingkat kepuasan Tingkat Kepuasan Pasien rawat inap terhadap *performance* ahli gizi di BRSUD Tabanan 101.7% sedangkan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap *performance* ahli gizi ruangan di RS Wisma Prashanti Tabanan yaitu 102.3%.

Analisis Diagram Kartesius

Pada kuadran A Kriteria *Performance* penyajian yang dianggap penting oleh pasien, namun kenyataannya belum sesuai dengan keinginan pasien dan perlu mendapat prioritas utama di BRSUD Tabanan untuk diperbaiki, antara lain: ahli gizi tidak memakai make-up yang berlebihan dan mencolok (3), ahli gizi menggunakan kata – kata yang sopan saat berbicara dengan pasien (5), ahli gizi meyakinkan pasien agar mau menghabiskan makanan di rumah sakit (11), dalam melaksanakan makanan, untuk pasien ahli gizi menyesuaikan dengan kebiasaan makanan pasien (19), ahli gizi mendengarkan keluhan pasien tentang apa makanan yang berhubungan dengan penyakit pasien (24), ahli gizi mendengarkan dengan seksama keluhan pasien (25). Kriteria *Performance* yang dianggap penting oleh pasien, namun kenyataannya belum sesuai dengan keinginan pasien dan perlu mendapat prioritas utama di RS Wisma Prashanti Tabanan untuk diperbaiki, antara lain : ahli gizi menerapkan 3S (Senyum, sapa,salam) dalam memberikan pelayanan gizi kepada pasien (2), ahli gizi memakai perhiasan yang sederhana (6), ahli gizi menanyakan tanggapan pasien tentang makanan yang disajikan (16). Pada kuadran B Kriteria *Performance* yang dianggap penting dan *Performance* sudah di atas rata-rata atau harapan di BRSUD Tabanan, antara lain: Ahli gizi menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam memberikan pelayanan gizi kepada pasien (2), Ahli gizi memakai pakaian yang bersih, rapi dan sopan (4), Ahli gizi dalam menjelaskan tentang makanan dan selalu tersenyum pada pasien (8), Ahli gizi menanyakan kepada pasien tentang kebiasaan makan (14), Ahli gizi terampil menjelaskan sehingga makanan yang disajikan dan dihabiskan oleh pasien (20). Kriteria *Performance* yang dianggap penting dan *Performance* sudah di atas rata-rata atau harapan di RS Wisma Prashanti Tabanan, antara lain : Ahli gizi mengucapkan terimakasih kepada pasien setiap selesai memberikan pelayanan gizi (7), Ahli gizi menanyakan makanan serta menjelelaskan maksud makanan yang disajikan bila diperlukan (12), Ahli gizi menanyakan kepada pasien tentang kebiasaan makan (14), Ahli gizi mendampingi petugas dapur saat menyajikan makanan (17), Ahli gizi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan gizi (18), Ahli gizi mendengarkan keluhan pasien tentang apa makanan yang berhubungan dengan penyakit pasien (24). Pada kuadran C Kriteria *Performance* yang dianggap kurang penting dan *Performance* berada di bawah rata-rata di BRSUD Tabanan yaitu: Ahli Gizi memperkenalkan diri kepada pasien (1), Ahli gizi

memakai perhiasan yang sederhana (6), Ahli gizi memberikan penjelasan secara detail mengenai makanan yang dikonsumsi di rumah sakit dan di rumah (10), Ahli gizi menanyakan makanan serta menjelaskan maksud makanan yang disajikan bila diperlukan (12), Ahli gizi menanyakan kepada pasien makanan yang disukai dan tidak disukai (15), Ahli gizi menanyakan tanggapan pasien tentang makanan yang disajikan (16), Ahli gizi mendampingi petugas dapur saat menyajikan makanan (17). Kriteria *Performance* yang dianggap kurang penting dan *Performance* berada di bawah rata-rata di RS Wisma Prashanti Tabanan yaitu : Ahli gizi menggunakan kata – kata yang sopan saat berbicara dengan pasien (5), Ahli gizi dalam menjelaskan tentang makanan dan selalu tersenyum pada pasien (8), Ahli gizi memberikan informasi kepada pasien tentang diet yang seharusnya dijalankan pasien (9), Ahli gizi memberikan penjelasan secara detail mengenai makanan yang dikonsumsi di rumah sakit dan di rumah (10), Ahli gizi menanyakan kepada pasien mengapamakanan yang disajikan tidak dihabiskan (bila makanan tidak dihabiskan) (13). Ahli gizi terampil menjelaskan sehingga makanan yang disajikan dan dihabiskan oleh pasien (20), Ahli gizi harus kompeten menetapkan diet pasien sesuai kebutuhan gizi pasien (21), Ahli gizi harus kompeten menjelaskan makanan yang boleh atau tidak boleh dimakan setelah keluar dari rumah sakit (22), Ahli gizi harus kompeten menentukan status gizi pasien selama di rawat (23). Pada kuadran D Kriteria *Performance* yang dianggap kurang penting tetapi *Performance* berada di atas rata-rata di BRSUD Tabanan yaitu : Ahli gizi mengucapkan terimakasih kepada pasien setiap selesai memberikan pelayanan gizi (7), Ahli gizi memberikan informasi kepada pasien tentang diet yang seharusnya dijalankan pasien (9), Ahli gizi menanyakan kepada pasien mengapamakanan yang disajikan tidak dihabiskan (bila makanan tidak dihabiskan) (13), Ahli gizi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan gizi (18), Ahli gizi harus kompeten menetapkan diet pasien sesuai kebutuhan gizi pasien (21), Ahli gizi harus kompeten menjelaskan makanan yang boleh atau tidak boleh dimakan setelah keluar dari rumah sakit (22), Ahli gizi harus kompeten menentukan status gizi pasien selama di rawat (23). Kriteria *Performance* yang dianggap kurang penting tetapi *Performance* berada di atas rata-rata di RS Wisma Prashanti Tabanan yaitu : Ahli Gizi memperkenalkan diri kepada pasien (1), Ahli gizi tidak memakai make-up yang berlebihan dan mencolok (3), Ahli gizi memakai pakaian yang bersih, rapi dan sopan (4), Ahli gizi meyakinkan pasien agar mau menghabiskan makanan di rumah sakit (11), Ahli gizi menanyakan kepada pasien makanan yang disukai dan tidak disukai (15), Dalam melaksanakan makanan, untuk pasien ahli gizi menyesuaikan dengan kebiasaan makanan pasien (19), Ahli gizi mendengarkan dengan seksama keluhan pasien (25).

PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan pasien rawat inap terhadap *Performance* Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabana dan RS Wisma Prashanti Tabanan berdasarkan data penelitian tingkat kepuasan pasien masih ada beberapa aspek *performance* (kinerja) yang dibawah standar. Hal ini terjadi karena aspek penentu *Performance* (kinerja) Ahli Gizi Ruangan tersebut masih dibawah harapan pasien, sebagian besar tingkat kepuasan berkisar 90%. Aspek pelayanan yang menyebabkan terjadinya ketidakpuasan pada BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan sama – sama dapat dilihat dari aspek penampilan dan perhatian ahli gizi.

Secara umum tingkat kepuasan pasien terhadap *Performance* Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan mencapai 90.% yang artinya masih dalam kategori puas, karena sudah diatas standar tingkat kepuasan yaitu 90%. Sedangkan untuk RS Wisma Prashanti Tabanan secara umum tingkat kepuasan terhadap *Performance* Ahli Gizi Ruangan di RS Wisma Prashanti Tabanan mencapai 90% artinya sudah dalam kategori puas, Karen sudah diatas standar tingkat kepuasan yaitu 90%. Aspek *performance* yang dianggap penting dan *performance* nya sudah dari 25 aspek penilaian *performance* ahli gizi ruangan di BRSUD Tabanan hanya 1 aspek yaitu ahli Gizi harus kompeten menjelaskan makanan yang boleh atau tidak boleh dimakan setelah keluar dari rumahsakit tingkat kepuasannya sudah di atas 90% yang artinya pasien sudah puas terhadap 5 aspek *performance* ahli gizi ruangan, karena persentasenya sudah melebihi standar tingkat

kepuasan yaitu 90%. Pada RS Wisma Prashanti Tabanan, dari 25 aspek *performance* ahli gizi ruangan terdapat 18 aspek yaitu memperkenalkan diri kepada pasien, menerapkan 3 S (senyum, sapa, salam) dalam melakukan pelayanan gizi, tidak memakai make-up yang berlebihan dan mencolok, memakai pakaian yang bersih, sopan dan rapi, memberikan informasi kepada pasien mengenai diet yang seharusnya dijalankan pasien, memberikan penjelasan secara detail mengenai makanan yang dikonsumsi pasien, meyakinkan pasien agar mau mengkonsumsi makanan dengan baik, mengenai pasien makan serta menjelaskan maksud pemberian diet, menanyakan kepada pasien alasan makanan tidak dihabiskan (bila makanan tidak habis)., menanyakan tanggapan pasien tentang makanan yang disajikan, pelayanan, menyesuaikan kebiasaan makan pasien saat memesan makanan, terampil menjelaskan sehingga makanan yang disajikan dihabiskan pasien, menanyakan perubahan menu pasien sesuai perubahan kondisi kesehatan pasien, menanyakan kebiasaan makan kepada pasien yang baru masuk diruangan rawat inap, mendengarkan keluhan pasien tentang apa yang disukai dan tidak disukai, mendengarkan keluhan pasien dan mendengarkan dengan seksama dimana tingkat kepuasan diatas 90% yang artinya pasien sudah puas terhadap 5 aspek *performance* ahli gizi ruangan, karena persentasinya sudah melebihi standar tingkat kepuasan yaitu 90%.

Dari analisis kuadran yang dilakukan terhadap 25 aspek penilaian *performance* di BRSUD Tabanan ada empat aspek penentu yang penting oleh pasien, akan tetapi kinerja masih dibawah rata – rata sehingga perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan. Keempat aspek tersebut adalah memperkenalkan diri kepada pasien berdasarkan kuesioner pasien, ahli gizi ruangan tidak memperkenalkan diri kepada pasien, menerapkan 3S (senyum, sapa,salam) dalam melakukan pelayanan gizi ruangan kurang tersenyum saat memberikan pelayanan, mendengarkan keluhan pasien tentang apa yang disukai dan tidak disukai, mndengarkan keluhan pasien dan mendengarkan dengan seksma. Keempat aspek ini masih disarankan belum memuaskan, hal ini dapat disebabkan karena tenaga ahli gizi ruangan yang terbatas, sehingga ahli gizi ruangan tidak dapat memberikan perhatian sepenuhnya terhadap pasien. Selain itu Ahli Gizi ruangan tidak memberikan pelayanan terhadap pasien yang mendapatkan makanan biasa secara merata, sehingga pasien belum merasa puas. Pada RS Wisma Prashanti Tabanan analisis kuadran yang dilakukan 25 aspek penilaian *performance* terdapat tiga aspek penentu yang penting oleh pasien, akan tetapi kinerja masih dibawah rata – rata sehingga perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan. Ketiga aspek tersebut adalah mengucapkan terimakasih kepada pasien setiap selesai memberikan pelayanan gizi, mendengarkan keluhan pasien tentang apa yang disukai dan tidak disukai, mendengrkan keluhan pasien dan mendengrkan dengan seksama. Aspek perhatian ini sebaiknya perlu diperhatikan ole ahli gizi ruangan dikedua rumah sakit, walau terlihat mudah namun ini merupakan aspek penentu yang sangat penting untuk memberikan kepuasan pada pasien agar pasien nyaman menjalani perawatan di rumah sakit.

Ilyas (2001), ada empat determinan utama dalam produktifitas organisasi termasuk didalamnya adalah prestasi kerja. Faktor determinn tersebut adalah lingkungan, karakteristik organisasi, karakteristik kerja dan karakteristik individu. Karakteristik kerja dan karakteristik organisasi akan mempengaruhi karakteristik individu seperti imbalan, penetapan tujuan akan meningkatkan motivasi kerja, sedangkan prosedur seleksi tenaga kerja serta latihan dan program pengembangan akan meningkat pengetahuan, keterampilan dan kemampuan dari individu. Selanjutnya karakteristik kerja yang meliputi penilaian pekerjaan akan meningkatkan motivasi individu untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi.

Hal ini dapat menggambarkan kualitas ahli gizi ruangan di kedua rumah sakit yang ada di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan. Berdasarkan teori di atas dan pengamatan dilapangan peneliti berkeyakinan bahwa masih kurangnya kinerja petugas dikaitkan dengan motivasi dan kepuasan kerja yang masih kurang. Semua itu tidak terlepas dari desain pekerjaan, imbalan yang diterima dan kepemimpinan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap *Performance* Ahli Gizi ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut : (1) Harapan pasien tentang *Performance* Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan sebesar 82.8% dan RS Wisma Prashanti Tabanan 83.6%. (2) *Performance* Ahli Gizi Ruangan berdasarkan penilaian pasien di BRSUD Tabanan sebesar 84,1 % dan RS Wisma Prashanti Tabanan sebesar 85.5%. (3) Tingkat Kepuasan Pasien rawat inap terhadap *performance* ahli gizi di BRSUD Tabanan 101.7% sedangkan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap *performance* ahli gizi ruangan di RS Wisma Prashanti Tabanan yaitu 102.3%. (4) Faktor – faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di anggap penting dan *Performance* sudah di atas rata – rata di BRSUD Tabanan yaitu : 2P ahli gizi memberikan 3S, 4P memakai pakaian yang rapi dan sopan , 8P menjelaskan tentang makanan selalu tersenyum, 14P menanyakan kebiasaan makan, 20P terampil menjelaskan makanan. Sedangkan di RS Wisma Prashanti Tabanan yaitu : 7S mengucapkan terimakasih, 12S menanyakan makanan dan menjelaskan makanan yang disajikan, 14S menanyaka kebiasaan pasien, 17S mendampingi petugas dapur, 18S tepat waktu memberikan pelayanan gizi, 24S mendengarkan keluhan pasien . Berdasarkan Kuadran A Prioritas Utama kriteria *Performance* yang dianggap penting oleh pasien, namun kenyataannya belum sesuai dengan keinginan pasien dan perlu mendapat prioritas utama untuk diperbaiki yaitu *Responsiveness* atau ketanggapan. Berdasarkan kuadran C Prioritas Rendah Kriteria *Performance* yang dianggap kurang penting dan kinerjanya berada di bawah rata-rata yaitu *Reliability* atau keandaalan dan *Emphaty* atau perhatian. Dapat dilakukan dengan melakukan pelatihan – pelatihan mengenai kepribadian dan penampilan serta pada di kedua rumah sakit agar membuat SOP (Standar Oprasional Prosedur) atau Prosedur Operasi Standar merupakan panduan teknis yang berisi tentang intruksi yang menggambarkan standar aktivitas dan proses berlangsung dalam suatu perusahaan. Penelitian ini masih perlu dilanjutkan dengan mencari hubungan antara tingkat penerimaan dan tingkat kepuasan dengan aspek yang lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

1. Anjaryani, W.D., 2009, *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang*, Available: [Http://Eprints.Undip.Ac.Id/24124/10/Wike_Diah_Anjaryani.Pdf](http://Eprints.Undip.Ac.Id/24124/10/Wike_Diah_Anjaryani.Pdf), Semarang : Universitas Diponegoro Semarang, 16 Januari 2016
2. Ari, N. K. (2013). *Kepuasan Pasien rawat Inap Terhadap Performace Ahli Gizi Ruangan di RSUD Singaraja dan RS Kertha Usada Singaraja*. Politeknik Kesehatan Denpasar.
3. Nopiani, 2011 , *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Kinerja Ahli Gizi Ruangan Di RSUD Sanglah Denpasar*, Denpasar : Poltekkes Denpasar Jurusan Gizi.
4. Suryanti, N. (2002). *Faktor- faktor yang Berhubungan dengan Lamanya Waktu Proses Pendaftaran Pasien Rawat Inap di RS Pondok Indak*. Tesis FKM UI. Jakarta.
5. Arifin, Mokhammad dkk., 2013. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan*, STIKES Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
6. Nopiani, 2011 , *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Kinerja Ahli Gizi Ruangan Di RSUD Sanglah Denpasar*, Denpasar : Poltekkes Denpasar Jurusan Gizi.
7. Trisnayanti, 2006, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Ahli gizian Menu Makanan Biasa*, Denpasar : Poltekkes Denpasar Jurusan Gizi.

8. Ilyas.2001.Teori, Penilaian dan Penelitian Kinerja. Cetakan Kedua. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM-UI. <http://lib.ui.ac.id/file?=digital/125309-S-5594-Gambaran%20kinerja-Literatur.pdf>