

## HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN PEMBERIAN MAKANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRUANG BOUGENVILE III DAN CEMPAKA II RSUD DR. LOEKMONOHADI KUDUS

Anny Rosiana Masithoh <sup>a\*</sup>, Ayu Dewa Putri <sup>b</sup>

<sup>a</sup> Program Studi Keperawatan, STIKES Muhammadiyah Kudus  
annyrosiana@stikesmuhkudus.ac.id

---

### Abstrak

Latar Belakang : Penyelenggaraan makanan dirumah sakit, seringkali menjadi sorotan banyak pihak, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Hal ini selain efek psikologis orang sakit, juga karena makanan sebagai output penyelenggaraan makanan seringkali tidak memberikan kepuasan pada pasien. Pasien yang dirawat dirumah sakit berarti memisahkan diri dari kebiasaan hidup sehari-hari terutama dalam hal makan, bukan saja macam makanan yang disajikan tetapi cara menghidangkan, tempat, waktu makan, rasa makan, besar porsi dan jenis makanan yang disajikan yang semua ini berdampak pada asupan makanan pasien. Asupan makan yang tidak adekuat yang berlangsung lama maka akan berakibat penurunan status gizi pasien. Pelayanan makanan di rumah sakit akan membantu mempercepat proses penyembuhan pasien, yang berarti pula memperpendek lama hari rawat sehingga dapat menghemat biaya pengobatan. Tujuan : Mengetahui Hubungan Antara Pelayanan Pemberian Makanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Bougenvile III dan Cempaka II RSUD dr. Loekmonohadi Kudus. Metode : Jenis penelitian Analitik Korelasi. Menggunakan pendekatan Cross Sectional. Sampel 77 responden pada pasien rawat inap di RSUD dr. Loekmonohadi Kudus dengan teknik random sampling. Alat ukur yang digunakan adalah kuisoner. Analisa data univariat dan bivariat. Uji hubungan penelitian ini menggunakan spearman rho. Hasil Penelitian : Penelitian tentang hubungan antara pelayanan pemberian makanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang bougenvile III dan cempaka II RSUD dr. Loekmonohadi Kudus dengan uji statistik Spearman rho diperoleh nilai  $p$  value sebesar 0.001. Kesimpulan : Ada hubungan antara pelayanan pemberian makanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang bougenvile III dan cempaka II RSUD dr. Loekmonohadi Kudus.

(Ha Diterima, Ho Ditolak)

**Kata Kunci** : Pelayan Pemberian Makanan, Tingkat Kepuasan Pasien

### Abstract

*Background: The organization of food in the hospital, often in the spotlight of many parties, especially related to patient satisfaction. This is in addition to the psychological effects of sick people, as well as food as the output of food operations often do not provide satisfaction in patients. Patients admitted to hospital mean separating themselves from daily living habits, especially in terms of eating, not only the kind of food served but the way of serving, the place, the time to eat, the appetite, the large portions and the type of food served that all this has an impact on intake patient food. Inadequate intake of food that lasts a long time will result in decreased nutritional status patients. Food service in the hospital will help speed up the healing process of patients, which means also shorten the length of the day care so that it can save medical expenses. Objective: To Know The Relationship Between Food Delivery Service With Patient Satisfaction Level in Room Bougenvile III and Cempaka II RSUD dr. Loekmonohadi Kudus. Method: Correlation Analytical Research Type. Using Cross Sectional Approach. Sample 77 respondents in inpatients in dr. Loekmonohadi Kudus with random sampling technique. The measuring tool used is kuisoner. Univariate data analysis and bivariate data. Test of this research relation using spearman rho. Result of Research: Research on relation between feeding service with patient satisfaction level in room bougenvile III and cempaka II RSUD dr. Loekmonohadi Kudus with Spearman rho statistical test obtained  $p$  value of 0.001. Conclusion: There is relation between feeding service with patient satisfaction level in bougenvile III room and cempaka II RSUD dr. Loekmonohadi Kudus.*

---

*(Ha Accepted, Ho Denied)***Keyword** : Food Delivery Service, Patient Satisfaction Level

## I. PENDAHULUAN

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Siti Sundari (2008) dengan judul hubungan penampilan makanan, rasa makanan dan kinerja pegawai hasil analisis hubungan penampilan makan dengan daya terima hasilnya bermakna, begitu pula dengan hubungan rasa makanan dengan daya terima makanan. Juandini pada tahun 2010 dalam penelitiannya di RS Tk. II Dustira Cimahi menyatakan ada hubungan penilaian penampilan dan rasa terhadap daya terima. Menurut Sundari pada tahun 2008 dalam penelitian yang dilaksanakan di RSUD R. Syamsudin S. H. Sukabumi ada hubungan rasa dan penampilan makanan dengan daya terima. Dalam penelitian dini satarina (2007) dengan judul Faktor faktor yang berhubungan dengan daya terima makanan lunak pasien kelas II dan III di RSUD Soreang Kabupaten Bandung, Daya terima makanan lunak kurang baik sebesar 56,7% disebabkan warna tidak menarik, besar porsi tidak sesuai, bumbu kurang terasa, serta tingkat kematangan kurang.

Penyelenggaraan makanan dirumah sakit, seringkali menjadi sorotan banyak pihak, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Hal ini selain efek psikologis orang sakit, juga karena makanan sebagai output penyelenggaraan makanan seringkali tidak memberikan kepuasan pada pasien. Pasien yang dirawat dirumah sakit berarti memisahkan diri dari kebiasaan hidup sehari-hari terutama dalam hal makan, bukan saja macam makanan yang disajikan tetapi cara menghidangkan, tempat, waktu makan, rasa makan, besar porsi dan jenis makanan yang disajikan yang semua ini berdampak pada asupan makanan pasien. Asupan makan yang tidak adekuat yang berlangsung lama maka akan berakibat penurunan status gizi pasien. Pelayanan makanan di rumah sakit akan membantu mempercepat proses penyembuhan pasien, yang berarti pula

memperpendek lama hari rawat sehingga dapat menghemat biaya pengobatan (Kemenkes RI, 2015).

Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 20 November 2016 kepada 15 orang responden dengan menggunakan kuesioner yang terdiri atas 4 point penilaian yaitu rasa, tekstur penampilan, dan penyajian makanan, didapatkan hasil, berdasarkan penilaian rasa didapatkan hasil 3 orang merasa puas dan 12 orang merasa tidak puas, berdasarkan penilaian tekstur didapatkan hasil 5 orang merasa puas dan 10 orang tidak merasa puas, berdasarkan penilaian penampilan menu didapatkan hasil 15 orang merasa puas dan 0 orang tidak merasa puas, dan berdasarkan penyaji makanan didapatkan hasil 13 orang merasa puas dan 2 orang merasa tidak puas.

## II. METODE

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah metode penelitian analisis kolerasional adalah analisis statistik yang berusaha untuk mencari hubungan atau pengaruh antara dua buah variabel atau lebih (Ali Muhson, 2011).

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional merupakan suatu penelitian yang mempelajari hubungan antara faktor resiko (independen) dengan faktor efek (dependen), dimana melakukan observasi atau pengukuran variabel sekali dan sekaligus pada waktu yang sama (Riyanto, 2011).

## III. HASIL

### A. Karakteristik responden

#### 1. Jenis Kelamin

Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin responden di RSUD dr. Loekmonohadi Kudus

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
LK	34	44.2
PR	43	55.8
Total	77	100.0

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebesar 43 (55.8%).

### 2. Pekerjaan

Distribusi Frekuensi Pekerjaan responden di RSUD dr. Loekmonohadi Kudus

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
TDK BEKERJA	12	15.6
PETANI	17	22.1
PNS	28	36.4
WIRASWATA	15	19.5
IRT	5	6.5
Total	77	100.0

Sumber Data Primer

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai PNS sebesar 28 (36.4%), sedangkan sebagian kecil memiliki pekerjaan sebagai IRT sebesar 5 (6.5%).

### 3. Pendidikan

Distribusi Frekuensi Pendidikan responden di RSUD dr. Loekmonohadi Kudus

Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
TDK SKLH	7	9.1
SD	14	18.2
SMP	10	13.0
SMA	10	13.0
D3	12	15.6
PT	24	31.2
Total	77	100.0

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan PT

## C. Analisa Bivariat

### 1. Hubungan antara pelayanan pemberian makanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang bougenvile III dan cempaka II RSUD dr. Loekmonohadi Kudus.

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Hubungan Pelayanan Pemberian Makanan dengan Tingkat Kepuasan pada Pasien di Ruang Bougenvile III dan Cempaka II RSUD dr. Loekmonohadi Kudus

Pelayanan Pemberian Makanan	Tingkat Kepuasan				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Baik	27	100	0	0	27	100	0.0001
Tidak Baik	0	0	50	100	50	100	
Total	27	100	50	100	77	100	

Berdasarkan tabel dapat dijabarkan bahwa dari 77 responden dengan pelayanan

sebanyak 24 (31.2%) responden, sedangkan sebagian kecil responden berpendidikan Tidak Sekolah sebesar 7 (9.1%) responden.

## B. Analisa Univariat

### 1. Katagori Pelayanan Pemberian Makanan

Distribusi Frekuensi Katagori Pelayanan Pemberian Makanan Pada Pasien Di Ruang Bougenvile III dan Cempaka II RSUD dr. Loekmonohadi Kudus

Pelayanan Pemberian Makanan	Frekuensi	Presentase (%)
TDK BAIK	50	64.9
BAIK	27	35.1
Total	77	100.0

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga pelayanan pemberian makanan tidak baik sebesar 50 (64.9%).

### 2. Katagori Tingkat Kepuasan Pasien

Distribusi Frekuensi Katagori Tingkat Kepuasan Pasien Makanan Pada Pasien Di Ruang Bougenvile III dan Cempaka II RSUD dr. Loekmonohadi Kudus

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase (%)
TDK PUAS	50	64.9
PUAS	27	35.1
Total	77	100.0

Berdasarkan Tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengalami tidak puas terhadap pelayanan pemberian makanan sebesar 50 (64.9%) responden.

### 1. Hubungan antara pelayanan pemberian makanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang bougenvile III dan cempaka II RSUD dr. Loekmonohadi Kudus.

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Hubungan Pelayanan Pemberian Makanan dengan Tingkat Kepuasan pada Pasien di Ruang Bougenvile III dan Cempaka II RSUD dr. Loekmonohadi Kudus

Pelayanan Pemberian Makanan	Tingkat Kepuasan				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Baik	27	100	0	0	27	100	0.0001
Tidak Baik	0	0	50	100	50	100	
Total	27	100	50	100	77	100	

pemberian makanan katagori tidak baik, diperoleh sebanyak 50 (100%) responden

mengalami merasa tidak puas. Lalu dari responden sebanyak 27 (100%) responden dengan pelayanan pemberian makanan katagori baik, responden merasa puas.

Uji statistic Spearman Row yang dipilih dengan alasan bahwa pada penelitian ini sesuai judul yaitu menggunakan uji korelasi, lalu di Devinisi Oprasional Variabel terdapat skala ordinal dan nominal, dan pada penelitian ini data yang di gunakan adalah data non parametric. Hasil uji diperoleh nilai  $\rho$  value sebesar  $0.001 < \alpha = 0.005$  yang menyatakan  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan bermakna antara pelayanan pemberian makanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang bougenvile III dan cempaka II RSUD dr. Loekmonohadi Kudus 2017 .

#### IV. PEMBAHASAN

##### A. Pelayanan Pemberian Makanan

Hasil penelitian di RSUD Loekmonohadi Kudus di dapatkan pelayanan pemberian makanan yang dilakukan oleh pramusaji sebagian besar berkatagori tidak baik sebanyak 50 (64.9%). Pelayanan adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok menawarkan kepada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk. Pelayanan atau service merupakan nilai yang berkaitan dengan pemberian jasa pelayanan kepada konsumen, pelayanan kepada konsumen perlu ditingkatkan terus menerus.

##### B. Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian di RSUD Loekmonohadi Kudus di dapatkan tingkat kepuasan pasien paling banyak yaitu berkatagori tidak puas sebanyak 50 (64.9%). Menurut (Irine, 2008) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang pelanggan/pasien setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas, maka mereka

akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Purnomo, 2012).

##### C. Hubungan Pelayanan Pemberian Makanan dengan Tingkat Kepuasan Pada pasien di Ruang Bougenvile III dan Cempaka II RSUD dr. Loekmonohadi Kudus

Dari hasil temuan data responden sebanyak 77 responden terdapat 50 responden mendapat pelayan tidak baik dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang di berikan oleh petugas pelayanan pemberian makanan.

#### V. KESIMPULAN

1. Pelayanan pemberian makanan di RSUD dr. Loekmonohadi Kudus dengan kategori 50 responden kategori tidak baik 50 dan baik 27 responden.
2. Tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Loekmonohadi Kudus dengan jumlah responden 50 tidak puas dan 27 responden puas.
3. Ada hubungan antara pelayanan pemberian makanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang bougenvile III dan cempaka II RSUD dr. Loekmonohadi Kudus diperoleh hasil nilai p value 0.0001 kurang dari nilai  $\alpha$  0.005 yang menyatakan  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan bermakna antara pelayanan pemberian makanan dengan tingkat kepuasan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Y. (2011). *Pengetahuan dan Perilaku Higiene Tenaga Pengelolaan Makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Adisasmito, W. (2012). *Sistem Kesehatan*. Jakarta: PT Gramedia.

- Agus, R. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Akmal, M. (2011). *Ensiklopedi Kesehatan Untuk Umum*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Barker, L. A. (2011). Public Heath. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*, 514-527.
- DEPKES RI. (2010). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta.
- DEPKES RI. (2011). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta.
- Irine, D. (2008). *Manajemen*. Yogyakarta: Mitra Cendikia.
- KEMENKES RI. (2012). *Profil Kesehatan Indonesia*.
- Kotler, K. P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Lusa, J. (2007). Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *11 Desember 2012*. Jakarta.
- Nooria, W. (2008). Skripsi. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*, 1-10.
- Notoatmojo, S. (2010 ). *Metode Penelitian Kesehatan* . Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nursalam. (2008). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Surabaya: Salemba Medika.
- Purnomo, B. (2012). *Dsar-Dasar Urologi*. Jakarta: Sagang Seto.
- Riska, F. (2009). *Pelayanan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kenyamanan Para Tamu Yang Datang ke Restoran Padan Sari Hotel*. Yogyakarta.
- Saryono. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktis Bagi Pemula*. Yogyakarta: Mitra Cendekia.