

DETERMINAN KUALITAS PELAYANAN PENYAJIAN MAKANAN PASIEN RAWAT INAP PADA UNIT GIZI RSUD KABUPATEN BEKASI TAHUN 2015

M. Agustin¹ dan Ahdun Trigono²

1). Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan

2). Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Respati Indonesia

Jl. Bambu Apus 1 No. 3 Cipayung Jakarta Timur 13890

Email : urindo@indo.net.id

ABSTRAK

Pelayanan gizi rumah sakit adalah kegiatan pelayanan gizi di rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan gizi masyarakat rumah sakit baik rawat inap maupun rawat jalan, untuk keperluan metabolisme tubuh dan peningkatan kesehatan dalam rangka upaya preventif, kuratif, rehabilitative dan promotif. Berdasarkan hasil survey kualitas pasien terhadap penyelenggaraan makanan yang dilakukan pada tahun 2014 di RSUD Kabupaten Bekasi, didapatkan bahwa ketepatan waktu distribusi makanan 70% dan makanan tersisa yang tidak dimakan sebanyak 40%, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Determinan kualitas pelayanan penyajian makan pasien rawat inap pada unit gizi RSUD Kab Bekasi tahun 2015. Design penelitian cross sectional, dilakukan di RSUD Kabupaten Bekasi ruang perawatan dewasa yang merupakan ruang perawatan yang meliputi kelas II, kelas III. Waktu penelitian pada bulan Juli 2015, sampel sebanyak 86 responden, analisis univariat, bivariat dengan *chi square*.

Hasil analisis univariat sebanyak 36 responden (41,9%) dengan kualitas pelayanan baik dan sebanyak 50 responden (58,1%) dengan kualitas pelayanan kurang baik. Determinan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan adalah ketepatan waktu dengan OR 2,794 , 95%CI OR 1.153-6.766 nilai p 0.037 dan citarasa makanan OR 3.181, 95% CI OR 1.350-1.948, nilai p 0.021. Faktor yang tidak berhubungan variasi menu, kebersihan alat, dan penampilan petugas. Simpulan cita rasa makanan kurang baik mempunyai risiko tiga kali lipat lebih terhadap kualitas pelayanan yang kurang baik dan waktu makan tidak tepat mempunyai risiko tiga kali lipat terhadap kualitas pelayanan yg kurang baik. Saran perbaikan citarasa makanan dan tepat waktu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan , citarasa makanan, ketepatan waktu.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal mutlak diperlukan sejumlah gizi yang harus didapatkan dari makanan dalam jumlah sesuai yang dianjurkan setiap harinya. Makanan merupakan salah satu kebutuhan manusia. Oleh karena itu, penyelenggaraan makanan merupakan satu keharusan, baik di lingkungan maupun diluar lingkungan keluarga. Keberhasilan dan kegagalan suatu penyelenggaraan makan ditentukan oleh menu yang disusun atau yang disajikan. (Moehyi, 1999).kegiatan pelayanan gizi di rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan gizi masyarakat rumah sakit rawat inap, untuk keperluan metabolisme tubuh, peningkatan kesehatan, maupun mengoreksi kelainan metabolisme

dalam rangka upaya preventif, kuratif, rehabilitative dan promotif. (Depkes, 2005). RSUD Kabupaten Bekasi adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Kabupaten Bekasi. Unit gizi RSUD Kabupaten Bekasi melakukan proses penyelenggaraan makanan. Bagian dari proses penyelenggaraan makanan yang memegang peran penting adalah pendistribusian makanan. Penyelenggaraan makanan merupakan salah satu sarana penunjang pelayanan kesehatan. Tujuan dari penyelenggaraan makanan untuk mencukupi kebutuhan gizi seimbang pasien. Sekitar 20-40% anggaran rumah sakit digunakan untuk

makanan. Keberhasilan suatu penyelenggaraan makanan dapat dinilai dari ada tidaknya sisa makanan, sehingga sisa makanan dapat dipakai sebagai indikator untuk mengevaluasi kegiatan penyelenggaraan makanan rumah sakit (DepKes RI, 2005).

Pendistribusian makanan merupakan serangkaian kegiatan penyaluran makanan sesuai dengan jumlah porsi, jenis makanan yang dilayani, mulai dari makanan biasa sampai dengan makanan khusus. Faktor – faktor yang mempengaruhi sistem distribusi makanan diantaranya jumlah tenaga, peralatan, jarak antara dapur pusat dengan ruangan, kondisi jalan, perlengkapan yang tersedia. Keberhasilan dari penyelenggaraan makanan dirumah sakit salah satunya dapat dilihat dari kualitas pelayanan pasien. Penilaian kepuasan pasien adalah salah satu cara pendekatan yang cukup efektif, murah dan mudah dalam upaya menjaga mutu pelayanan rumah sakit.

Menurut KEPMENKES No: 129/MENKES/SK/II/2008 indikator standard pelayanan gizi yaitu ketepatan waktu 90%, sisa makan 20% dan tidak terdapat kesalahan pemberian Diet 100%.

Berdasarkan hasil survey kualitas pasien terhadap penyelenggaraan makanan yang dilakukan pada tahun 2014 di RSUD Kabupaten Bekasi, didapatkan bahwa ketepatan waktu distribusi makanan 70% dan makanan tersisa yang tidak dimakan sebanyak 40%. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti determinan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pasien rawat inap terhadap penyelenggaraan

makanan di RSUD Kabupaten Bekasi tahun 2015.

2. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menjelaskan determinan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan penyajian makan pasien rawat inap pada unit gizi RSUD Kab Bekasi tahun 2015.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan potong lintang, menggunakan instrumen penelitian kuesioner untuk mendapatkan data penilaian kualitas pelayanan makanan.

3.1. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah rata-rata perbulan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Bekasi tahun 2015. Total populasinya sebanyak 2400 dengan rata-rata per hari 80 pasien rawat inap (Bidang Pengembangan dan Informasi RSUD Kab Bekasi, 2015), dengan sampel sebanyak 86 responden, pengambilan sampel dengan cara pengambilan sampel accidental, pengumpulan data dengan data primer, observasi dan wawancara kepada pasien rawat inap RSUD Kab. Bekasi. Dan pengolahan data menggunakan analisa univariat dan bivariat dengan *chi square*.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi : RSUD Kabupaten Bekasi ruang perawatan kelas II, dan kelas III.

Waktu : bulan Juli 2015.

4. HASIL dan PEMBAHASAN

4.1. Analisa Univariat

Analisa univariat menggambarkan kualitas pelayanan, ketepatan waktu, distribusi, variasi menu, cita rasa makanan, kebersihan alat, dan penampilan, yang dijelaskan pada sub-sub berikut ini :

Tabel 1. Hasil Analisa Univariat Kualitas Pelayanan Penyajian Makanan Pasien Rawat Inap Pada Unit Gizi RSUD Kabupaten Bekasi Tahun 2015

| No. | Variabel | Frekuensi | Persentase |
|-----|---------------------------|-----------|------------|
| 1 | Kualitas pelayanan | | |
| | Baik | 36 | 41,9 |
| | Kurang baik | 50 | 58,1 |
| 2 | Ketepatan waktu | | |
| | Tepat | 40 | 46,5 |
| | Tidak tepat | 46 | 53,5 |
| 3 | Variasi menu | | |
| | Variasi | 43 | 50 |
| | Kurang variasi | 43 | 50 |
| 4 | Cita rasa makanan | | |
| | Baik | 32 | 37,2 |
| | Kurang baik | 54 | 62,8 |
| 5 | Kebersihan alat | | |
| | Bersih | 47 | 54,7 |
| | Tidak bersih | 39 | 45,3 |
| 6 | Penampilan | | |
| | Rapi | 38 | 44,2 |
| | Kurang rapi | 48 | 55,8 |

Kualitas pelayang masih kurang baik sebesar hampir 60%, tidak tepat waktu di atas 50%, variasi menu masih kurang baik 50%, kebersihan alat cukup baik hampir 55%, penampilan petugas masih kurang rapi lebih dari 55%.

Tabel 2 Hasil Analisis Bivariat Hubungan Ketepatan Waktu Distribusi Dengan Kualitas Pelayanan Di Unit Gizi RSUD Kab. Bekasi Tahun 2015

| No | Variabel | Kualitas Pelayanan di Unit Gizi | | | | | | P-value | OR (CI 95%) |
|----|---------------------------|---------------------------------|------|-------------|------|-------|-----|---------|-------------------------|
| | | baik | | Kurang baik | | Total | | | |
| | | n | % | n | % | n | % | | |
| 1 | Ketepatan waktu | | | | | | | 0,037 | 2,794 (1,153- 6,766) |
| | Tepat | 22 | 55 | 18 | 45 | 40 | 100 | | |
| | Tidak tepat | 14 | 30,4 | 32 | 69,6 | 46 | 100 | | |
| 2 | Variasi menu | | | | | | | 0,827 | 1,826 (1,350-1,948) |
| | Bervariasi | 17 | 39,5 | 26 | 60,5 | 43 | 100 | | |
| | Kurang bervariasi | 19 | 44,2 | 24 | 55,8 | 43 | 100 | | |
| 3 | Cita Rasa Makanan | | | | | | | 0,021 | 3,181 (1,281-7,900) |
| | Baik | 19 | 59,4 | 13 | 40,6 | 32 | 100 | | |
| | Kurang baik | 17 | 31,5 | 37 | 68,5 | 54 | 100 | | |
| 4 | Kebersihan Alat | | | | | | | 0,215 | 1,917 (0,797-4,610) |
| | Bersih | 23 | 48,9 | 24 | 51,1 | 47 | 100 | | |
| | Kurang bersih | 13 | 33,3 | 26 | 66,7 | 39 | 100 | | |
| 5 | Penampilan Petugas | | | | | | | 0,254 | 1,824 (0,765-4,346) |
| | Rapih | 19 | 50 | 19 | 50 | 38 | 100 | | |
| | Kurang rapih | 17 | 35,4 | 31 | 64,6 | 48 | 100 | | |

Hubungan ketepatan waktu dengan Kualitas Pelayanan

Ada hubungan bermakna antara ketepatan waktu distribusi makanan dengan kualitas pelayanan. Dari hasil uji statistik didapatkan p value = 0,037 berarti p value < 0,05 sehingga dapat disimpulkan adanya hubungan yang bermakna antara ketepatan waktu distribusi makanan dengan kualitas pelayanan di RSUD Kab. Bekasi tahun 2015. Dari nilai Odds Ratio dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu distribusi makan responden yang tidak tepat memiliki peluang sebanyak 2,794 kali dibandingkan dengan kualitas responden yang menerima makanan tepat waktu.

Hubungan Variasi Menu dengan Kualitas Pelayanan

Tidak ada hubungan bermakna antara variasi menu makanan dengan kualitas pelayanan di unit Gizi RSUD Kab. Bekasi tahun 2014. Dari hasil uji statistik didapatkan p value = 0,827 berarti p value > 0,05 sehingga dapat disimpulkan tidak adanya hubungan yang bermakna antara variasi menu dengan kualitas pelayanan di RSUD Kab. Bekasi tahun 2015.

Hubungan Cita Rasa Makanan dengan Kualitas Pelayanan

Ada hubungan bermakna antara cita rasa makanan dengan kualitas pelayanan distribusi makanan. Dari hasil uji statistik didapatkan p value = 0,021 berarti p value < 0,05 sehingga dapat disimpulkan adanya hubungan yang bermakna antara cita rasa makanan dengan kualitas pelayanan di RSUD Kab. Bekasi tahun 2015. Dari nilai Odds Ratio dapat disimpulkan bahwa cita rasa makanan yang kurang baik memiliki peluang sebanyak 3,181 kali dibandingkan dengan kualitas pelayanan dengan cita rasa makanan yang baik.

Hubungan Kebersihan Alat dengan Kualitas Pelayanan

Tidak ada hubungan bermakna antara kebersihan alat dengan kualitas pelayanan. Dari hasil uji statistik didapatkan p value = 0,215 berarti p value > 0,05 sehingga dapat disimpulkan tidak adanya hubungan yang

bermakna antara kebersihan alat makan dengan kualitas pelayanan di RSUD Kab. Bekasi tahun 2015.

Hubungan Penampilan Petugas dengan Kualitas Pelayanan

Tidak ada hubungan bermakna antara penampilan petugas dengan kualitas pelayanan

Dari hasil uji statistik didapatkan p value = 0,254 berarti p value > 0,05 sehingga dapat disimpulkan tidak adanya hubungan yang bermakna antara penampilan petugas dengan kualitas pelayanan di RSUD Kab. Bekasi tahun 2015.

Dalam Pasal 11 UU Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan disebutkan bahwa tenaga gizi merupakan salah satu dari tenaga kesehatan. Sehingga petugas gizi juga harus memiliki penampilan yang baik sebab penampilan petugas yang menyajikan makanan dapat mempengaruhi terhadap sisa makanan. Apabila penampilan petugas penyaji makanan bersih dan rapi maka makanan yang diberikan akan habis (Faizal, 1991). Selain itu, kepuasan pasien dapat sangat dipengaruhi oleh sikap petugas dalam memberikan pelayanan, keramahan, keterampilan, dan penampilan petugas sehingga dapat meningkatkan citra rumah sakit.

5. SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan:

Dari 86 responden didapatkan 36 responden (41,9%) dengan kualitas pelayanan baik, dan 50 responden (58,1%) dengan kualitas pelayanan kurang baik, dan hanya ada 2 (dua) variabel saja, yaitu **ketepatan waktu distribusi makanan dan cita rasa makanan** yang memiliki hubungan bermakna dengan kualitas pelayanan pasien di RSUD Kab. Bekasi tahun 2015.

Dari nilai Odds Ratio dapat disimpulkan bahwa cita rasa makanan yang kurang baik memiliki risiko 3,181 kali lipat lebih terhadap kualitas pelayanan tidak baik

dibandingkan pelayanan yg baik. Ketepatan waktu yang kurang baik juga bersiko tigakali lipat terhadap pelayanan yang tidak baik dibandingkan dengan yang tepat waktu.

B. Saran

Saran perbaikan citarasa makanan dan tepat waktu dalam penyajian makanan kepada manajemen RSUD Kabupaten Bekasi ruang perawatan kelas II, dan kelas III termasuk para perawatnya, ahli gizi dll.

DAFTAR PUSTAKA

- Almatsier, Sunita. (1992). Persepsi Pasien Terhadap Makanan di Rumah Sakit. *Gizi Indonesia*, Vol 17 hal 87-96. Jakarta
- Azwar, Azrul. 2007. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Bahar, Akbar. 2014. Telaah Undang-undang Tenaga Kesehatan. Diunduh pada tanggal 28 Juli 2015 dari http://www.kompasiana.com/akbarbahar/telaah-undang-undang-tenaga-kesehatan_54f39d4c7455137c2b6c7c6f
- Basuki, Sulisty. 2002. *Pengantar Produk Pangan*. Jakarta: ISPII
- Departemen Kesehatan RI. 2013. *Pedoman PGRS Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI
- Depkes. 2005. *Standar Indikator Pelayanan di Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Depkes. 2006. Kepmenkes No : 715/Menkes/SK/V/2004 tentang Persyaratan Hygiene Sanitasi Jasa Boga. Jakarta.
- Depkes. 2008. Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Departemen Kesehatan RI. Sekretariat Jenderal. Pusat Sarana, Prasarana dan Peralatan Kesehatan. 2007. *Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Kelas C*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- FKUI. 1998. Ilmu Kesehatan Anak. *Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia*. Jakarta.
- Hastono, Sutanto Priyo. 2008. *Statistik Kesehatan, Rajawali Pers*, Jakarta
- Heiza, Detaria. 2014. *Determinan Kualitas Pelayanan Penyajian Makan Pasien Rawat Inap pada RS Bhayangkara Palembang*.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kustanti. 2004. *Pelayanan Kesehatan*.
- Moehji, Sjahmien. 1999. *Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga*. Jakarta: Bharata
- Moehji, Sjahmien. 2009. *Ilmu Gizi 1 Pengetahuan Dasar Ilmu Gizi*. Jakarta: PT. Bharata
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pudji Rahayu, Astutik. 2001. Teknik Penyimpanan dan Pemeliharaan Makanan. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Puspa, Cahyaningrum. 2009. *Determinan Kualitas Pelayanan Penyajian Makan Pasien Rawat Inap di RS Panti Waluyo Surakarta*.
- Soekresno. 2000. *Manajemen Food and Beverage Edisi ke II*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.