

The Relationship Between The Attitude Of Waiters To Inpatient Satisfaction With Food Service At The Tuban NU Hospital

Mochthalifah Aprilia^{1*}, Lilia Faridatul Fauziah², Idcha Kusma Ristanti³

^{1,2,3}Bachelor of Nutrition Study Program, Faculty of Health, Nahdlatul Ulama Institute of Health Sciences Tuban
Email : mochthalifahaprilia@gmail.com

ABSTRACT

Satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment after comparing the perceived performance results with their expectations. The purpose of this study was to analyze the relationship between the waiter's attitude towards inpatient satisfaction with food service at NU Tuban Hospital. The research design used was correlational analytic with a cross sectional approach. The type of research is quantitative and the instrument used is a questionnaire. Data analysis using Spearman Rank Correlation test. The results showed that there was a relationship between the attitude of waiters to the satisfaction of inpatients on food service with a value of $p = 0.000$. The conclusion of this study is that the better the attitude of waiters, the better the food service at NU Tuban Hospital. Patient satisfaction with food service at NU Tuban Hospital has met the standards.

Keywords—Sanitary hygiene, Patient satisfaction, Attitude of wait staff

ABSTRAK

Kepuasan merupakan perasaan seseorang senang atau kecewa setelah membandingkan hasil kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis adanya hubungan sikap petugas pramusaji terhadap kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan makanan di Rumah Sakit NU Tuban. Desain penelitian yang digunakan analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Jenis penelitian bersifat kuantitatif dan instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisa data menggunakan uji *Spearman Rank Correlation*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara sikap petugas pramusaji terhadap kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan makanan dengan nilai $p=0,000$. Kesimpulan dari penelitian ini semakin baik sikap petugas pramusaji maka semakin baik pelayanan makanan di Rumah Sakit NU Tuban. Kepuasan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit NU Tuban sudah memenuhi standar.

Kata Kunci—Higiene sanitasi, Kepuasan pasien, Sikap petugas pramusaji

Pendahuluan

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas jasa pelayanan yang diberikan maupun pelayanan makanan yang disajikan kepada pasien. Pasien dapat merasa puas apabila mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pasien akan merasa kecewa. Menurut Kemenkes (2013) penilaian kepuasan pasien adalah salah satu cara pendekatan efektif, murah dan mudah dalam upaya menjaga mutu pelayanan di rumah sakit. Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas konsumen (Sukadi, 2015).

Sikap dan perilaku petugas pramusaji merupakan faktor personal yang mempengaruhi kepuasan pasien karena pelayanan makan diberikan oleh petugas pramusaji yang berinteraksi secara langsung dengan pasien. Kualitas jasa yang diberikan kepada pasien yaitu berupa ketepatan waktu penyajian, penampilan pramusaji, dan kejelasan ahli gizi dalam memberikan edukasi tentang gizi (Wahyunani, 2017). Pramusaji merupakan staff yang setiap hari berinteraksi dengan pasien, pada saat mengantarkan makanan dan minuman. Sikap dan perilaku pramusaji yang sopan, santun, dan ramah dapat memberikan pengaruh secara psikologis terhadap pasien (Ernalia, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Hidayah (2021) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara sikap petugas pramusaji terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Advent Medan ($p=0,000$). Sedangkan penelitian yang dilakukan Prasetyani (2016) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara sikap petugas pramusaji terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Salatiga.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan survey awal pada sikap petugas pramusaji terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit NU Tuban tahun 2023 menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 55%, artinya tingkat kepuasan masih di bawah standart yang ditetapkan oleh Permenkes (2016) yaitu $\geq 95\%$.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik korelasional dengan pendekatan Cross Sectional. Penelitian dilakukan pada bulan September 2023 sampai Mei 2024 di Rumah Sakit NU Tuban. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari lembaga etik penelitian kesehatan Institut Ilmu Kesehatan Nahdlatul Ulama Tuban dengan nomor 222/0084223523/LEPK.IIKNU/XI/2023.

Populasi penelitian yaitu pasien rawat inap atau keluarga pasien rawat inap di rumah sakit tempat penelitian. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik insidental yaitu responden yang berada di tempat penelitian dan memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 104 responden.

Data kepuasan pasien pada penelitian ini diukur menggunakan instrumen kuesioner sikap petugas pramusaji yang terdiri dari 12 butir pertanyaan untuk menilai petugas pramusaji saat pelayanan makanan. Penilaian pada kuesioner dengan skala likert 5 pilihan dan menggunakan skor Sangat Tidak Baik (STB)=1, Tidak Baik (TB)=2, Cukup Baik (CB)=3, Baik (B)=4, Sangat Baik (SB)=5. Hasil penilaian tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap sikap petugas pramusaji pada pelayanan makanan terbagi atas 3 kategori dengan klasifikasi data tidak berdistribusi normal, yaitu Tidak Puas (TP), Cukup Puas (CP), dan Sangat Puas (SP). Peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa responden untuk mengetahui alasan responden memberikan skor pada tiap pertanyaan.

Pengolahan dan analisa data untuk mengetahui adanya hubungan antara sikap petugas pramusaji dengan kepuasan pasien rawat inap menggunakan uji *Spearman Rank Correlation* dengan tingkat signifikansi $p \leq 0,05$. Uji normalitas data menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dan didapatkan hasil data berdistribusi tidak normal.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Sebagian besar responden berusia 19-44 tahun yaitu sebanyak 60 responden (57,7%) dan

sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 69 responden (66,3%). Sebagian besar lama perawatan yang dijalani oleh pasien adalah 2 hari yaitu sebanyak 55 responden (52,9%), dan sebagian responden berasal dari bangsa maternitas yaitu sebanyak 48 responden (46,2%). Penjelasan tentang karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1.

Table 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Rawat Inap Tahun 2024

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
10-18	13	12,5
19-44	60	57,7
45-59	18	17,3
≥60	13	12,5
Jenis Kelamin		
Laki-laki	35	33,7
Perempuan	69	66,3
Lama Perawatan		
2 hari	55	52,9
>2 hari	49	47,1
Bangsai		
Maternitas	48	46,2
Bedah	39	37,5
Interna	10	9,6
Anak	7	6,7

Deskripsi Data

Table 2. Distribusi Frekuensi Data Sikap Petugas Pramusaji

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sikap Petugas Pramusaji		
Tidak Baik	0	0
Cukup Baik	10	9,6
Sangat Baik	94	90,4
Kepuasan Pasien		
Tidak Puas	0	
Cukup Puas	9	8,7
Sangat Puas	95	91,3

Tabel 2 menunjukkan bahwa 94% responden menilai sangat baik pada sikap petugas pramusaji. Sebesar 95% responden merasa sangat puas pada pelayanan makanan di Rumah Sakit NU Tuban.

Analisis Deskriptif Sikap Petugas Pramusaji

Table 3. Analisis Deskriptif Sikap Petugas Pramusaji

	N	Min	Max	Sum	Mean
1	104	1	5	441	4.24
2	104	3	5	449	4.32
3	104	1	5	465	4.47
4	104	2	5	439	4.22
5	104	2	5	407	3.91
6	104	2	5	447	4.30
7	104	3	5	450	4.33
8	104	1	5	438	4.21
9	104	3	5	461	4.43
10	104	3	5	464	4.46
11	104	2	5	445	4.28
12	104	3	5	453	4.36

Berdasarkan tabel 3 jumlah skor tertinggi penilaian sikap petugas pramusaji yaitu sejumlah 465 pada pernyataan “Petugas bersikap sopan terhadap pasien saat pelayanan”, responden rata-rata memberi penilaian 4 (puas) dan 5 (sangat puas).

Sedangkan jumlah skor terendah penilaian sikap petugas pramusaji yaitu sejumlah 407 pada pernyataan “Petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien untuk membahas tentang makanan yang telah disediakan”, responden rata-rata memberi penilaian 3 (cukup puas) dan 4 (puas).

Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien pada Pelayanan Makanan

Table 4. Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien pada Pelayanan Makanan

	N	Min	Max	Mean
Kepuasan Pasien	104	68	115	97,75

Berdasarkan tabel 4 kepuasan pasien pada pelayanan makanan dengan jumlah total skor terendah 68 dan tertinggi 115 dengan rata-rata total skor yaitu 97,75 yang artinya sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap sikap petugas pramusaji pada pelayanan makanan di Rumah Sakit NU Tuban dan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Permenkes tahun 2016 yaitu ≥95%.

Hubungan Sikap Petugas Pramusaji dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NU Tuban

Table 5. Hubungan Sikap Petugas Pramusaji dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NU Tuban

Sikap Petugas Pramusaji	Kepuasan Pasien Rawat Inap								
	Tidak Puas		Cukup Puas		Sangat Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cukup Baik	0	0	7	70	3	30	10	100	
Sangat Baik	0	0	2	2,1	92	97,9	94	100	
Total	0	0	9	8,7	95	91,3	104	100	

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan nilai sangat baik pada penilaian sikap petugas pramusaji sebanyak 92 responden (97,9%), sedangkan yang memberikan penilaian cukup baik sebanyak 7 responden (70%), selanjutnya tidak seorang-pun responden yang memberikan penilaian tidak baik pada sikap petugas pramusaji.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji korelasi *Spearman* pada sikap petugas pramusaji diperoleh nilai $p = 0,000$ sehingga $\rho < 0,05$ maka H_1 diterima atau H_0 ditolak artinya terdapat hubungan antara sikap petugas pramusaji dengan kepuasan pasien rawat inap, dan nilai koefisien korelasi yaitu 0,712 yang artinya nilai koefisien korelasi memiliki hubungan yang kuat.

Kesimpulan

1. Sebanyak 90,4% responden menilai sangat puas terhadap sikap petugas pramusaji di Rumah Sakit NU Tuban.
2. Sebanyak 91,3% tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit NU Tuban yaitu sangat puas.
3. Terdapat hubungan antara sikap petugas pramusaji terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit NU Tuban, nilai $p=0,000$ ($p<0,05$).

Saran

Petugas pramusaji di Rumah Sakit NU Tuban sudah pernah mengikuti pelatihan namun

perlu diadakan pelatihan lagi secara rutin agar meningkatkan pengetahuan dan perilaku dalam menerapkan pelayanan makanan. Kepuasan pasien pada pelayanan makanan perlu dipertahankan atau ditingkatkan, serta perlu diadakan evaluasi kepuasan secara rutin atau berkala sehingga instalasi gizi dapat memantau besar persentase kepuasan pasien untuk perbaikan selanjutnya.

Ucapan Terima Kasih

Penulis berterima kasih kepada Rumah Sakit NU Tuban atas izin penelitian, serta ahli gizi yang sudah mendampingi selama penelitian, dan pasien rawat inap maupun keluarga pasien rawat inap yang sudah bersedia menjadi responden.

Pustaka

Ernalina, Y. 2014. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Penyakit Dalam dan Ruang Bersalin Terhadap Pelayanan Makanan Pasien Di RSUD Mandau Duri. Riau: STIKes Tuanku Tamburai Riau.

Hidayah N, Asyiah S, Asriwati, Lucia L. 2021. Relationship of Food Services and Patients Satisfaction in Medan Advent's Public Hospital. *Journal La Medihealthico*. Vol. 2 (3) : 39-50.

Kemenkes RI. 2013. Jakarta : Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43. 2016. Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

Prasetyani, LN. 2016. Hubungan Sikap Ahli Gizi Dan Pramusaji Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Salatiga. Naskah Publikasi. Fakultas Ilmu Kesehatan : Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Sukadi DR, Sri W. 2015. Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Gizi di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sunan Kudus di Kabupaten Kudus Tahun 2015. *Jurnal Kesehatan Masyarakat STIKES Cendekia Utama Kudus*. Vol. 3 (1) : 9-45.

Wahyunani BD, dkk. 2017. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Gizi Dengan Sisa Makanan Pasien VIP Di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Makalah Publikasi : Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta