
GAMBARAN KEPUASAN PELAYANAN PEMBERIAN DIET PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2023

Oleh:

Magda Siringoringo^{1*}, Rusmauli Lumban Gaol², Gryttha Tondang³, Sarah Sakti Hutabarat⁴

^{1,2,3,4}D3 Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan

E-mail: ¹siringoringomagda@gmail.com

Article History:

Received: 23-10-2023

Revised: 19-11-2023

Accepted: 22-11-2023

Keywords:

Kepuasan, Pelayanan Pemberian diet.

Abstract: Kepuasan merupakan tingkatan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi jika kinerja tidak memenuhi ekspektasi maka pasien akan kecewa. Pelayanan diet merupakan salah satu bagian integral dari pelayanan kesehatan lainnya di rumah sakit menyeluruh merupakan salah satu upaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan semakin baik pelayanan gizi yang diberikan oleh rumah sakit maka semakin baik pula standart akreditasi rumah sakit. Tujuan Penelitian mengidentifikasi kepuasan pelayanan pemberian diet pasien dalam (reability). kepuasan dalam responsiveness, assurance, empathy, tangible pelayanan pemberian diet pasien rawat inap Di Rumah Sakit Santa Elisabet Medan Tahun 2023 Rancangan Penelitian ini dengan deskriptif pendekatan

PENDAHULUAN

Kepuasan adalah dimana tingkatan kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi jika kinerja tidak memenuhi ekspektasi maka pasien akan kecewa. jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi pelanggan puas. jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan sangat puas. kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan atau gizi di rumah sakit dalam menyajikan makanan kepada pasien. apabila pasien mempunyai persepsi yang baik maka hal itu menunjukkan adanya kepuasan pasien terhadap penyajian makanan, sebaliknya apabila pasien tidak mempunyai persepsi yang baik maka hal itu akan menjadi suatu indikator ketidakpuasan pasien (Gizi et al., 2023)

Keadaan gizi sangat berpengaruh pada suatu proses penyembuhan penyakit, demikian pula sebaliknya proses perjalanan penyakit dapat berpengaruh terhadap keadaan gizi pasien menu yang bervariasi dapat merangsang selera makan sehingga makanan diet yang disajikan akan dihabiskan oleh pasien (Emira, 2019).

Pelayanan gizi/diet merupakan salah satu bagian integral dari pelayanan kesehatan lainnya di rumah sakit menyeluruh merupakan salah satu upaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan semakin baik pelayanan gizi yang diberikan oleh rumah sakit maka semakin baik pula standart akreditasi rumah sakit. Pelayanan diet yang baik adalah seperti pelayanan asuhan gizi maupun penyelenggaraan makan bagi pasien di rumah sakit merupakan faktor yang sangat berperan dalam membantu proses penyembuhan penyakit jika pasien mendapat asuhan gizi

yang tepat selama menjalani perawatan dirumah sakit maka dapat membantu proses penyembuhan, mencegah terjadinya komplikasi, menurunkan morbiditas dan mortalitas. Dengan demikian dapat memperpendek lama hari rawat inap dan menekan biaya pengobatan (Pranoto, 2022)

Salah satu pelayanan penunjang medis adalah pelayanan makanan rumah sakit. Komponen penting dalam kesuksesan pelayanan makanan rumah sakit adalah berorientasi pada kepuasan pasien. Pasien terhadap pelayanan makanan dapat diidentifikasi dari ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas makanan diet yang disajikan, pelayanan petugas penyaji kepada pasien. Pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas, termasuk pelayanan makanan bagi pasien akan dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya sehingga bisa saja orang tersebut akan kembali memilih rumah sakit yang sama jika menderita sakit lagi dan merekomendasikannya kepada teman dan keluarganya (Marfuah & ..., 2022).

Kepuasan terhadap pelayanan adalah yang dimaksud dalam pelayanan petugas meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance dan (empati)*). Aspek yang dinilai dalam kehandalan adalah ketepatan waktu makan dan ketepatan diet pasien. Ketepatan makan pagi Ketepatan makan siang dan ketepatan makan malam tepat waktu. Ketepatan diet yaitu ketepatan diet yang diberikan kepada pasien yang meliputi nama pasien, nomor rekam medis dan diet pasien yang dicocokkan dengan etiket makan sehingga pasien merasa puas atas pelayanan. (Pratiwi, 2022).

Hasil penelitian (Purnamasari 2019), kepuasan pelayanan gizi dengan tingkat kecukupan Energy dan protein pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabet Medan 'pasien yang merasa puas dengan pemberian diet yang disajikan memiliki tingkat kecukupan energy dan protein yang adekuat selama dirawat dirumah sakit. Terkait dengan hal tersebut, perlu dilakukan perbaikan sistem pada penyelenggaraan makanan dirumah sakit terutama pada indikator ketepatan waktu pemberian makanan dan cita rasa makanan mengingat penelitian ini ditemukan beberapa pasien yang tidak puas pada indikator tersebut. (Purnamasari, 2019)

Kepuasan terhadap pelayanan makanan pasien terhadap pelayanan diet sangat dipengaruhi oleh persepsi konsumen terhadap bagaimana kinerja manajemen penyelenggara makanan dalam menyajikan makanan kepada konsumen. Apabila konsumen mempunyai persepsi yang baik, maka hal itu menunjukkan adanya kepuasan konsumen terhadap penyajian makanan, sebaliknya apabila pasien tidak mempunyai persepsi yang baik, maka hal itu menjadi suatu indikator ketidakpuasan konsumen (Marfuah & ..., 2022)

Kepuasan pelayanan pemberian diet dirumah sakit elisabet medan adalah hasil penilaian yang didapat dari sebuah produk atau jasa seperti apa pelayanan yang diharapkan atau diinginkan. Kepuasan pelayanan makanan ditentukan dengan beberapa indikator diantaranya seperti, cara penyajian dalam memberikan diet, ketepatan dan keramahan perawat, waktu dalam menghadirkan makanan diet, keadaan tempat waktu makan, kebersihan makanan yang dihidangkan, sikap dan perilaku petugas yang menghadirkan makanan (Marfuah & ..., 2022).

Indikator cita rasa makanan menunjukkan sebanyak 60,4% menyatakan puas dan 19 menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan ini disebabkan karena pasien merasa makanan terasa hambar, makanan sudah dingin, tidak adanya nafsu makanan serta beberapa responden menginginkan makanan biasa. Jenis diet pada pasien biasanya akan

mempengaruhi rasa makanan, misalkan pasien dengan diet rendah garam maka makanan yang disajikan akan terasa lebih hambar. Begitupula sebaliknya dengan makanan TKTP atau Tinggi Kalori Tinggi Protein yang cita rasa lauk dan sayur tidak hambar. Selain itu jenis makanan pasien juga disesuaikan dengan penyakit dan kondisi pasien sehingga memungkinkan terjadi gangguan pada panca indera bahwa adanya perbedaan pada jenis penyakit akan mempengaruhi daya terima terhadap makanan karena indra perasa yang mengalami gangguan sehingga mempengaruhi penilaian kepuasan makanan²⁵. Dari indikator tekstur makanan menunjukkan sebanyak 48 pasien merasa puas. Sedangkan indikator warna makanan menunjukkan 87,5% merasa puas, dan 12,5 merasa tidak puas karena merasa kurang variasi dalam satu sajian makan (Pratama, 2020).

Berdasarkan survey data awal yang dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada pasien yang telah menerima pelayanan diet diperoleh data bahwa ternyata pasien sebagian besar merasa puas dengan penyelenggaraan pada pemberian pelayanan diet makanan yang diberikan baik cita rasa, penampilan makanan, ketepatan waktu, kebersihan serta sikap petugas pada saat pemberian pelayanan diet, sikap sopan santun dan kebersihan diri. Sedangkan sikap keramahan yang ditunjukkan petugas dinilai pasien masih kurang memuaskan sehingga dapat dikatakan dalam sikap keramahan pelayanan yang ditunjukkan masih kurang profesional. Pasien juga mengatakan bahwa dalam pemberian edukasi tentang pelayanan diet dapat dimengerti, petugas menggunakan bahasa yang baik dan dapat dimengerti, sehingga dalam hal ini kualitas yang diberikan kepada pasien merasa puas.

LANDASAN TEORI

Konsep Kepuasan

Kepuasan adalah ungkapan dalam suatu perasaan masyarakat yang selalu muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap suatu kinerja dan suatu produk. Kepuasan pasien adalah ukuran yang penting tentang efektivitas pemberi pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga kepuasan pasien dapat membantu dalam memberikan gambaran mutu pelayanan kesehatan di tempat yang sama. Rumah sakit di Indonesia terus berkembang seiring dengan perkembangan teknologi, serta terdapat perkembangan rumah sakit dari waktu ke waktu. Fungsi dasar rumah sakit tetap tidak berubah yaitu sebagai tempat pemulihan kesehatan masyarakat dan perawatan kesehatan baik pada pelayanan rawat inap. (Di et al., 2023)

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang bisa kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pelayanan yg berkualitas (Laia & Ita, 2022).

Indikator pelayanan kepuasan

Kepuasan pasien memiliki dimensi yang sangat bervariasi secara umum dimensi kepuasan dibedakan atas dua macam (Emira, 2019).

1. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi ,suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan kode etik serta standar pelayanan dapat memuaskan pasien.dengan pendapat ini ,maka ukuran –ukuran pelayanan kesehatan yang bermutu saja ukuran-ukuran yang dimaksud pada dasarnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai hubungan bidan pasien (midwife-patient relationship) dan kenyamanan pelayanan (amenities), kebebasan melakukan pilihan (choice), pengetahuan dan kompetensi teknis ,efeksitas pelayanan.
2. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien Ukuran-ukuran pelayanan kesehatan lebih bersifat luas, karena di dalamnya tercakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai.
 - a. Ketersediaan pelayanan kesehatan (*available*), yaitu pelayanan yang bermutu, apabila pelayanan kesehatan tersebut tersedia di masyarakat.
 - b. Kewajaran pelayanan kesehatan (*appropriate*), yaitu pelayanan kesehatan bersifat wajar.dalam arti dapat mengatasi masalah kesehatan yang dihadapi.
 - c. Kesiambungan pelayanan kesehatan (*continue*), yaitu pelayanan kesehatan tersedia setiap saat, baik menurut waktu ataupun kebutuhan pemakai jasa pelayanan kesehatan
 - d. Penerimaan pelayanan kesehatan (*acceptable*),yaitu pelayanan kesehatan dapat diterima oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan.
 - e. Ketercapaian pelayanan kesehatan (*acesible*) yaitu lokasi dapat dicapai oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan.
 - f. Keterjangkauan pelayanan kesehatan (*affordable*),yaitu biaya pelayanan kesehatan dapat dijangkau oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan.
 - g. Efisiensi pelayanan kesehatan (*Efficient*), yaitu pelayanan kesehatan dapat diselenggarakan secara efisien, dan Mutu pelayanan kesehatan (*Quality*), yaitu dapat menyembuhkan pasien serta tindakan yang diberikan adalah aman.

2. Komponen kepuasan

Terdapat beberapa komponen penting untuk menentukan kualitas jasa sehingga tingkat kepuasan itu dapat ditentukan .komponen tingkat kepuasan terdiri dari (Emira, 2019).

1. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan untuk memberikan makanan secara tepat, benar, dan sesuai dengan janji yang telah dibuatkan atau ditetapkan. Adapun aspek yang diteliti dalam komponen ini adalah ketepatan waktu penyajian makanan, keterampilan ahli gizi dalam menjelaskan diet kepada pasien,

2. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Respon dalam membantu pasien memberikan pelayanan yang tanggap. Aspek yang diteliti meliputi ketanggapan pramusaji dalam menerima keluhan pasien mengenai makanan yang disajikan dan ketepatan waktu pelayanan gizi yang diberikan oleh ahli gizi.

3. *Assurance* (Keyakinan)

Kemampuan atau keahlian yang dimiliki penyaji makanan dalam menyajikan makanan dengan sikap yang baik, ramah, sopan, dan keterampilan dalam berkomunikasi sehingga timbul kepercayaan pasien terhadap saran yang diberikan. Adapun aspek yang diteliti

adalah sikap pramusaji saat menyajikan makanan, sikap ahli gizi dalam memberikan pelayanan seperti memperkenalkan diri dan kemampuan untuk meyakinkan pasien untuk menghabiskan makanan sesuai diet yang diberikan

4. *Emphaty* (Perhatian)

Sikap perhatian kepada individu yang diberikan ahli gizi atau pramusaji kepada pasien. Kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan rasa nyaman, perlindungan, dan untuk mengerti keinginan, kebutuhan, dan perasaan pasien. Adapun aspek yang diteliti adalah bagaimana ahli gizi menanyakan kebiasaan makan pasien, mengevaluasi menu yang diberikan kepada pasien dan menanyakan alasan makanan yang diberikan tidak dihabiskan oleh pasien.

5. *Tangible* (Nyata)

Sesuatu yang terlihat atau nampak nyata yang dapat dirasakan langsung oleh alat indera. Aspek yang diteliti meliputi rasa, variasi makanan, warna, aroma, tekstur, porsi, kebersihan alat makan, kesesuaian dan kelengkapan alat makan, serta penampilan pramusaji dan ahli gizi.

Pemberian Diet

Dilakukan oleh ahli gizi untuk mengetahui perkembangan kondisi pasien setelah dilakukan terapi (intervensi) gizi .apabila dalam monev pasien tidak menunjukkan perkembangan ,ahli gizi bekerja sama dengan tenaga medis lain(dokter ,perawat dan lainnya) melakukan perencanaan ulang.moniv dilakukan berdasarkan sign/symptom(tanda dan gejala) dari diagnosa masalah gizi dan Memberikan makanan secukupnya untuk memenuhi kebutuhan gizi pada pasien dengan memperhatikan keadaan dan komplikasi penyakit dan sekaligus memperbaiki keadaan penyakit dan mempertahankan keseimbangan cairan dan elektrolit (Elisabeth, 2018).

Indikator Pemberian Diet

Indikator pemberian diet sering adalah pada pasien sesudah mengalami operasi tertentu, pada pasien infeksi akut termasuk infeksi saluran cerna, serta kepada pasien dengan kesulitan mengunyah dan menelan ,atau sebagai perpindahan dari makanan cair kental ke makanan lunak karena makanan cair kental ke makanan lunak .karena makanan ini kurang serat dan vitamin ,maka sebaliknya diberikan jangka waktu 1-3 hari, Savitri (2022),

Indikator pemberian diet akan menentukan tingkat kepuasan pasien erhadap penyelenggaraan makanan di rumah sakit di antaranya yaitu variasi menu makanan, cita rasa makanan, besar porsi, kebersihan makanan, ketepatan waktu dari provide rumah sakit dalam mengidentifikasi dan mengatasi masalah malnutrisi di rumah sakit yang dapat memberi ancaman terhadap peningkatan angka kesakitan, kematian serta biaya pengobatan maupun perawatan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan RS dapat ditentukan didasarkan pada beberapa indikator yaitu cita rasa makanan, besar porsi, variasi menu, penampilan makanan, ketepatan waktu penyajian, kebersihan makanan dan sikap petugas penyaji makanan. Daya terima pasien terhadap makanan yang disajikan dapat dilihat dari sisa 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. Bila makanan yang disajikan dengan baik dapat dihabiskan oleh pasien berarti pelayanan gizi rumah sakit tersebut sudah tercapai, Paruntu (2019).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk melakukan deskripsi sehingga tidak mencari penjelasan, menguji hipotesis, membuat prediksi atau mempelajari implikasi. sedangkan rancangan penelitiannya adalah untuk mengetahui **Kepuasan Pelayanan Pemberian Diet Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023**. Populasi yang ditentukan sebagai subyek peneliti ini adalah seluruh pasien 70 orang yang di rawat di ruangan Ignasius, Paulin, Laura, Melania, Fransiskus di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Dan sampelnya sebanyak :30 responden

Instrument penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdapat 12 pernyataan yang terdiri dari: Data Demografi, instrument penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Data Demografi Responden Berdasarkan (Jenis Kelamin dan umur) yang melaksanakan Diet Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase %
Laki-laki	37	52.9%
Perempuan	33	47.1%
Total	70%	100%
Usia	Frekuensi (f)	Persentase %
27-34	3	4.3%
35-42	2	2.9%
43-50	10	14.3%
51-58	16	22.9%
59-66	13	18.6%
67-74	12	17.1%
75-82	11	15.7%
82-87	3	4.3%
Total	70%	100%

Berdasarkan table 1 diatas dari 70 responden mayoritas berjenis kelamin Laki-laki 37 orang (52.9%) dan minoritas berjenis perempuan 33 (47,1%).

Berdasarkan data usia diatas dari 70 Responden menunjukkan bahwa usia responden sebagian besar 27-37 tahun sebanyak 3 orang (4.3%), usia 35-42 tahun sebanyak 2 orang (2.9%), usia 43-50 tahun sebanyak 10 orang (14.3%), usia 51-58 tahun sebanyak 16 orang (22.9%), usia 59-66 tahun sebanyak 13 orang (18.6%), usia 67-74 tahun sebanyak 12 orang (17,1%), usia 75-82 tahun sebanyak 11 orang (15.7%), usia 82-87 tahun sebanyak 3 orang (4,3%).

Dari hasil tabel pada jenis kelamin data demografi responden berdasarkan (jenis kelamin dan umur) yang melaksanakan diet di rumah sakit santa elisabeth medan tahun 2023 didapatkan hasil bahwa jenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada jenis kelamin perempuan yaitu dengan hasil bahwa jenis kelamin laki-laki adalah 37 responden (52,9%), sedangkan jenis kelamin perempuan adalah 33 responden (47,1%).

Dan pada tabel usia diatas didapatkan hasil yang melaksanakan diet di rumah sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 dengan hasil usia tertinggi madalah berada pada usia 51-

58 tahun dengan jumlah 16 responden (22,9%), dan usia 59-66 tahun dengan jumlah 13 responden (18,6%).

Dari hasil tabel tersebut penulis berasumsi bahwa jenis kelamin laki-laki yang paling banyak melaksanakan diet di rumah sakit Santa Elisabeth Medan daripada jenis kelamin perempuan.

Dan pada tabel usia diperoleh dengan usia 51-58 tahun sebanyak 16 responden (22,9%) yang melaksanakan diet di rumah sakit Santa Elisabeth Medan

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pemberian Diet Berdasarkan Keandalan (*Reliability*)

Kepuasan	f	%
Sangat puas	18	25.7
Puas	46	65.7
Kurang puas	4	4.3
Tidak puas	2	2.9
Total	70%	100%

Berdasarkan table 2 di atas didapatkan bahwa Pada dimensi *reliability* dengan hasil tertinggi berada pada kriteria puas dengan pernyataan petugas selalu bertindak cepat dalam memenuhi permintaan pasien sebanyak 46 responden dari 70 responden dengan presentase 65,7% dan hasil kedua berada pada kriteria sangat puas sebanyak 18 responden dengan presentase 25,7%. kriteria kurang puas sebanyak 4 responden dengan presentase 4,3%, kriteria tidak puas sebanyak 2 responden dengan presentase 2,9%.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada kepuasan pasien dalam pelayanan diet Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 adalah dengan kategori tergolong puas dengan jumlah respondennya sebanyak 46 orang hasil persentase yang didapat adalah (65,7%). responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 18 orang (25,7%) responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 4 orang (4,3%) responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 orang (2,9%).

Peneliti berasumsi bahwa definisi puas sebanyak 46 orang (65,7%) Hal ini kepuasan yang diterima pasien tergantung bagaimana cara pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas pelayan diet yang ada di rumah sakit itu sendiri. Hal ini berkaitan erat dengan kinerja petugas, yang mana adalah semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin bagus penilaian yang didapatkan oleh petugas pelayan diet. Maka dari itu untuk memuaskan pasien itu harus ada pelayanan yang berkualitas atau kinerja yang baik Hal ini di dukung oleh penelitian (Rachmawati et al., 2021). di peroleh data bahwa pengetahuan kepuasan pelayanan pemberian diet pasien berdasarkan *Reability* mayoritas puas yaitu 78 responden (92,5%).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pemberian Diet Berdasarkan Ketanggapan (*responsiveness*).

Kepuasan	f	%
Sangat puas	16	22.9
Puas	46	65.7
Kurang puas	3	4.3
Tidak puas	5	5.7
Total	70%	100%

Berdasarkan tabel 3 di atas didapatkan bahwa dimensi ketanggapan *Responsiveness* dengan hasil tertinggi berada pada kriteria puas dengan pernyataan makanan dalam kondisi tertutup sebanyak 46 responden dari 70 responden dengan persentase 65.7% Dan hasil tertinggi kedua berada pada kriteria puas dengan pernyataan makanan mengunggah selera sebanyak 16 responden dari 70 responden dengan persentase 22.9%.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada kepuasan pasien dalam pelayanan diet Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 adalah dengan kategori tergolong puas dengan jumlah respondennya sebanyak 46 orang hasil persentase yang didapat adalah (65,7%).responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 16 orang (22,9%) responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 3 orang (4,3%) responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 5 Orang (5,7%).

Peneliti berasumsi bahwa definisi puas sebanyak 46 orang (65,7%) Hal ini merupakan keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Lupiyoadi dan Hamdani, 2008). Ketanggapan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.dan petugas selalu mengutamakan pasien dalam pelayanan makanan yang diberikan kepada pasien baik dalam sikap maupun komunikasi dalam pelayanan.(Nurjanah, 2020).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pemberian Diet Berdasarkan Jaminan (*Assurance*).

Kepuasan	f	%
Sangat puas	13	18.6
Puas	48	68.6
Kurang puas	8	11.4
Tidak puas	1	4.3
Total	70%	100%

Berdasarkan tabel 4 diatas didapatkan bahwa dimensi *assurance* dengan hasil tertinggi pada kriteria puas dengan pernyataan petugas dapat dipercaya oleh pasien dalam hal kualitas makanan yang disajikan yang menyatakan sangat puas sebanyak 48 responden dari 70 responden dengan presentase 68,7%.dan yang menyatakan sangat puas 13 ressponden dengan presentase 18.6%,dan yang menyatakan kurang puas sebanyak 8 responden dengan presentase 11.4%,yang menyatakan tidak puas sebanyak 1 responden dengan presentase 4.3%.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada kepuasan pasien dalam pelayanan diet Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 adalah dengan kategori tergolong puas dengan jumlah respondennya sebanyak 48 orang hasil persentase yang didapat adalah (68,6%).responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 13 orang (18,6%) responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 8 orang (11,4%) responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1 Orang (4,3%).

Peneliti berasumsi bahwa definisi puas sebanyak 46 orang (65,7%) Hal ini kepuasan Berpakaian yang bersih dan rapi, lengkap dengan identitas dan penampilan percaya diri petugas serta keramahmatan, kesopanan dan menghormati pasien adalah suatu hal yang dapat membangkitkan rasa puas terhadap pelayanan yang didapat dari bentuk penilaian

pasien. Dan petugas juga harus wajib menggunakan sarung tangan pada saat melakukan pelayanan diet yang mana tujuannya adalah mencegah bakteri pada makanan yang diberikan (Rachmawati et al., 2021).

Hasil penelitian yang dilakukan dengan hasil kepuasan yang mengatakan puas sebanyak 56 orang (50,8%). Menurut peneliti hal ini kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan (Supriyanto dan Ernawaty, 2010). Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan (Nurjanah, 2020).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pemberian Diet Berdasarkan Empati (*Empathy*).

Kepuasan	f	%
Sangat puas	11	15.7
Puas	49	70.0
Kurang puas	6	8.6
Tidak puas	4	4.3
Total	70%	100%

Berdasarkan table 5 diatas didapatkan bahwa Pada dimensi *Empathy* dengan hasil tertinggi pada kriteria puas dengan pernyataan petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien sebanyak 49 reponden dari 70 responden dengan peresentase 70,0%.kriteria sangat puas sebnayak 11 responden dengan presentase 15.7%, kriteria kurang puas sebanyak 6 responden dengan presentase 8.6%,kriteria tidak puas sebanyak 4 responden dengan presentase 4.3%.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada kepuasan pasien dalam pelayanan diet Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 adalah dengan kategori tergolong puas dengan jumlah respondennya sebanyak 49 orang hasil persentase yang didapat adalah (70,0%).responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 11 orang (15,7%) responden yang menyakan kurang puas sebanyak 6 orang (8,9%) responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 4 0rang (4,3%).

Peneliti berasumsi bahwa defenisi puas sebanyak 49 orang (70,0%) Hal ini kepuasan merasa puas dengan perhatian petugas secara khusus dalam melakukan keinginan dan kemauan pasien. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.Hal ini didukung penelitian Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aliffianti (2015) yang menyatakan bahwa sebanyak 50 orang (66,6%) pasien dalam penilaian kepuasan aspek empathy.

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan pasien merasa puas dalam pelayanan empathy dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Nurjanah, 2020).

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pemberian Diet Berdasarkan Berwujud (*Tangibels*).

Kepuasan	f	%
Sangat puas	16	22.9
Puas	51	72.9
Kurang puas	2	2.9
Tidak puas	2	2.9
Total	70%	100%

Berdasarkan tabel 6 di atas didapatkan bahwa dimensi *Tangibels* (bukti fisik) dengan hasil tertinggi berada pada kriteria puas dengan pernyataan makanan dalam kondisi tertutup sebanyak 51 responden dari 70 responden dengan persentase 72,9%. Pada kriteria sangat puas sebanyak 16 responden dengan persentase 22,9%, pada kriteria kurang puas sebanyak 2 responden dengan persentase 2,9%, pada kriteria tidak puas sebanyak 2 responden dengan persentase 2,9%.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada kepuasan pasien dalam pelayanan diet Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 adalah dengan kategori tergolong puas dengan jumlah respondennya sebanyak 51 orang hasil persentase yang didapat adalah (72,9%). responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 16 orang (22,9%) responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 2 orang (2,9%) responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 orang (2,9%).

Peneliti berasumsi bahwa definisi puas sebanyak 51 orang (72,9%) Hal ini kepuasan merasa puas Ketanggapan suatu pelayanan harus dengan cepat dan tepat sesuai dengan waktu pelayanan yang terbaik serta meningkatkan komunikasi yang baik pada pasien saat melakukan edukasi tentang pelayanan diet pada pasien, oleh sebab itu komunikais harus ditingkatkan dengan menambah wawasan ilmu tentang pengetahuannya pada pelayanan yang diberikan (Rachmawati et al., 2021).

Hal ini didukung oleh suatu penelitian yang menyatakan bahwa pendistribusian makanan dan menu maupun porsi yang disajikan sudah sesuai dengan yang diharapkan pasien disesuaikan dengan kelas pelayanan dan kebutuhan. Hal tersebut harus dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan kinerja dan harapan pasien sehingga sudah memuaskan pasien (Rachmawati et al., 2021).

Menurut penelitian (Nurjanah, 2020) yakni pada pernyataan tentang penyajian makanan tertutup responden menjawab puas dengan pelayanan rumah sakit sebanyak 81 orang (74,3%), hal ini untuk menjaga agar makanan tidak tercemar oleh debu ataupun serangga yang masuk, sehingga berpengaruh terhadap tampilan makanan yang disajikan.

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Data Demografi Responden kepuasan pelayanan Diet Di Rumah Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase %
Tidak puas	13	18.8
Kurang puas	14	20.0
Puas	29	41.4

Sangat puas	13	18.6
Total	70%	100%

Berdasarkan table 7 di atas didapatkan hasil penelitian pada kepuasan pasien dalam pelayanan diet Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 adalah dengan kategori tergolong puas dengan jumlah respondennya sebanyak 29 orang hasil persentase yang didapat adalah 41,4%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah sampel 70 responden pasien, mengenai gambaran kepuasan pelayanan pemberian diet pasien rawat inap di rumah sakit Santa Elisabeth medan, maka di simpulkan bahwa

1. Kepuasan pasien terhadap pelayanan pemberian diet pasien rawat inap di Rumah sakit Santa Elisabet Medan berdasarkan Tangibels yaitu sangat puas 18 responden (25,7%) dan puas sebanyak 51 responden (72,9%) dan gambaran kepuasan kurang puas sebanyak 4 responden (4,7%).
2. Kepuasan pasien terhadap pelayanan pemberian diet pasien rawat inap di Rumah sakit Santa Elisabet Medan berdasarkan Reliablitiy yaitu sangat puas sebanyak 18 responden (25,7%) dan puas sebanyak 46 responden(65,7%) kurang puas sebanyak 6 responden (8,7%) dan tidak puas sebanyak 4 responden (5,7%).
3. Kepuasan pasien terhadap pelayanan pemberian diet pasien rawat inap di Rumah sakit Santa Elisabet Medan berdasarkan Assurance yaitu puas 48 responden(68,6%) dan sangat puas sebanyak 16 responden (22,9%) kurang puas sebanyak 13 responden (18,6%) tidak puas sebanyak 11 responden (15,7%) .
4. Kepuasan pasien terhadap pelayanan pemberian diet pasien rawat inap di Rumah sakit Santa Elisabet Medan berdasarkan Empahaty yaitu puas sebanyak 47 responden (67,1%) sangat puas sebanyak 12 responden (17,1%) kurang puas sebanyak 5 responden (7,1%) tidak puas sebanyak 4 responden 5,7%
5. Kepuasan pasien terhadap pelayanan pemberian diet pasien rawat inap di Rumah sakit Santa Elisabet Medan berdasarkan *Responssive* yaitu puas sebanyak 47 responden (67,1%) sangat puas sebanyak 12 responden (17,1%) kurang puas sebanyak 5 responden (7,1%) tidak puas sebanyak 4 responden 5,7%.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Adiputra, m. S., ni, w. T., & ni, p. W. O. (2021). Metodologi penelitian kesehatan. *Angewandte chemie international edition*, 6(11), 951–952., 1–308. https://books.google.co.id/books/about/metodologi_penelitian_kesehatan.html?id=dyteaaaqbaj&redir_esc=
- [2] Anggrianni, s., adj, i. S., mustofa, a., & wajdi, m. F. (2017). Kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan terhadap pelayanan gizi pasien diet diabetes mellitus. *Jurnal manajemen dayasaing*, 19(1), 74–85. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v19i1.5110>
- [3] Di, p., sakit, r., daerah, u., & buleleng, k. (2023). *No title*. 15(1), 31–49.
- [4] Emira, t. (2019). Kepuasan pasien terhadap layanan makanan rumah sakit. *Journal of health and medical sciences*, vol.2(january), 13.
- [5] Grace putri laia, & lea sri ita br p.a. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit santa elisabeth medan. *Sehatmas: jurnal ilmiah kesehatan masyarakat*, 1(4), 696–701. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.978>

-
- [6] Kesehatan, i., indraswari, s., & achadi, e. L. (2020). *Jurnal ilmu kesehatan masyarakat*. 9(1), 28–34.
- [7] Marfuah, d., wardana, a. S., & ... (2022). Hubungan tingkat kepuasan pelayanan makanan terhadap sisa makanan di afif catering surakarta. *Profesi (profesional islam*, 19 (2), 119–126.
<https://www.kuliah2.itspku.ac.id/index.php/profesi/article/view/102%0ahttps://www.kuliah2.itspku.ac.id/index.php/profesi/article/download/102/72>
- [8] Morgan. (2019). Variabel 9. *Journal of chemical information and modeling*, 53(9), 1689–1699.
- [9] Nafi’a, z. I. (2021). Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di rumah sakit: literature review. *Jurnal manajemen kesehatan yayasan rs.dr. Soetomo*, 7(2), 233.
<https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.634>
- [10] Adiputra, m. S., ni, w. T., & ni, p. W. O. (2021). Metodologi penelitian kesehatan. *Angewandte chemie international edition*, 6(11), 951–952., 1–308.
https://books.google.co.id/books/about/metodologi_penelitian_kesehatan.html?id=dyteaaaqbaj&redir_esc=y
- [11] Anggrianni, s., adji, i. S., mustofa, a., & wajdi, m. F. (2017). Kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan terhadap pelayanan gizi pasien diet diabetes mellitus. *Jurnal manajemen dayasaing*, 19(1), 74–85. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v19i1.5110>
- [12] Di, p., sakit, r., daerah, u., & buleleng, k. (2023). *No title*. 15(1), 31–49.
- [13] Emira, t. (2019). Kepuasan pasien terhadap layanan makanan rumah sakit. *Journal of health and medical sciences*, vol.2(january), 13.
- [14] Grace putri laia, & lea sri ita br p.a. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit santa elisabeth medan. *Sehatmas: jurnal ilmiah kesehatan masyarakat*, 1(4), 696–701.
<https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.978>
- [15] Kesehatan, i., indraswari, s., & achadi, e. L. (2020). *Jurnal ilmu kesehatan masyarakat*. 9(1), 28–34.
- [16] Marfuah, d., wardana, a. S., & ... (2022). Hubungan tingkat kepuasan pelayanan makanan terhadap sisa makanan di afif catering surakarta. *Profesi (profesional islam* 19(2), 119–126.
<https://www.kuliah2.itspku.ac.id/index.php/profesi/article/view/102%0ahttps://www.kuliah2.itspku.ac.id/index.php/profesi/article/download/102/72>
- [17] Morgan. (2019). Variabel 9. *Journal of chemical information and modeling*, 53(9), 1689–1699.
- [18] Nafi’a, z. I. (2021). Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di rumah sakit: literature review. *Jurnal manajemen kesehatan yayasan rs.dr. Soetomo*, 7(2), 233.
<https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.634>
- [19] Norhasanah, & dewi, a. P. (2021). Jurnal kesehatan indonesia (the indonesian journal of health). *Jurnal kesehatan indonesia (the indonesian journal of health)*, xi(3), 111–115.
- [20] Nursalam. (2020). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan*.
- [21] Pranoto, y. A. (2022). Persepsi ahli gizi di indonesia terhadap penerapan nutritional care process (ncp) di rumah sakit. 19(1), 21–28. <https://doi.org/10.22146/ijcn.67934>
- [22] Pratiwi, c., solin, s., & zega, m. K. (2022). Penilaian pasien rawat inap terhadap pelayanan

-
- makanan instalasi gizi rs. Usu. *Pontianak nutrition journal*, 5, 171–176. <http://ejournal.poltekkespontianak.ac.id/index.php/pnj/article/view/920%0ahttps://ejournal.poltekkespontianak.ac.id/index.php/pnj/article/viewfile/920/410>
- [23] Purnamasari, n. M. D., padmiari, i. A. E., & gumala, n. M. Y. (2019). Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di rumah sakit umum daerah wangaya, denpasar. *E-journal poltekkes denpasar, april*, 5–24.
- [24] Tanuwijaya, l. K., novitasari, t. D., arifiani, e. P., wani, y. A., & wulandari, dina e. (2019). Kepuasan pasien terhadap variasi bahan makanan di rumah sakit. *Jurnal gizi*, 8(1), 50–58.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN