

BAB 5

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Mataram adalah rumah sakit tipe B milik Pemerintah Kota Mataram yang terletak di Kecamatan Mataram, berdiri di atas lahan seluas 20.473 m² dengan luas bangunan 7.063 m².

RSUD Kota Mataram mulai beroperasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sejak bulan Maret 2010 berdasarkan Surat Keputusan Walikota Mataram nomor : 163/II/2010 tentang izin penyelenggaraan Operasional Pelayanan. Namun, sejalan dengan perkembangan dan kemajuan pembangunan Kota Mataram yang secara umum ingin meningkatkan derajat kesehatan, kemudian tercetuslah rencana untuk membangun Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram ini.

RSUD Mataram didirikan berdasarkan SK Walikota Mataram No. 565/XII/2010, pada tanggal 01 Desember 2010, dan dikelola oleh Pemerintah Kota Mataram. Sebagai bukti komitmen akan pelayanan yang baik, RSUD Kota Mataram telah lulus Akreditasi Pelayanan Dasar dengan Nilai Akreditasi A. selain itu, RSUD kota Mataram mendapatkan penghargaan sebagai Juara I RSSIB (Rumah Sakit Sayang Ibu dan Bayi) oleh Menteri Kesehatan RI tanggal 12 Desember 2012.

Fasilitas pelayanan di RSUD Kota Mataram sudah cukup lengkap, di antaranya pelayanan instalasi gawat darurat 24 jam, pelayanan rawat inap dan

rawat jalan. Pelayanan rawat inap terdiri atas 147 tempat tidur dengan pelayanan WVIP, VIP, kelas I, II dan III. Pelayanan rawat inap di RSUD Kota Mataram tidak memisahkan pasien berdasarkan jenis penyakitnya hanya berdasarkan kelas perawatan saja. Tapi, khusus untuk bersalin dan nifas sudah punya bangsal tersendiri dengan kelas perawatan yang berbeda-beda.

Sedangkan untuk pelayanan rawat jalan terdiri dari poli anak, poli bedah, poli bedah anak, poli fisioterapi, poli gigi, poli gizi, poli kandungan dan kebidanan, poli kulit dan kecantikan, poli mata, poli orthopedi, poli patologi anatomi, poli patologi klinis, poli penyakit dalam, poli syaraf dan poli umum.

5.2 Gambaran Umum Instalasi Gizi

Instalasi gizi merupakan unit kerja penunjang medis yang berada di bawah kepala bidang penunjang medik dan sarana. Pada awal berdirinya RSUD Kota Mataram, instalasi gizi RSUD Kota Mataram menjalankan penyelenggaraan makanan banyak untuk pasien menggunakan jasa katering. Sejalan dengan perkembangannya, yaitu sejak 2011 Instalasi Gizi RSUD Kota Mataram mulai menyelenggarakan makanan rumah sakit secara mandiri.

Saat ini, Instalasi Gizi RSUD Kota Mataram sudah melaksanakan 3 kegiatan pokok pelayanan gizi dari 4 kegiatan pokok pelayanan gizi rumah sakit, yaitu ;

- a. Produksi/ pengolahan makanan (pengadaan distribusi ke pasien).
- b. Pelayanan gizi di ruang perawatan (perencanaan hingga evaluasi diet).
- c. Penyuluhan, konsultasi serta rujukan gizi (pasien rawat inap dan rawat jalan).

Instalasi gizi dalam penyelenggaraan pelayanan gizi di RSUD Kota Mataram dikepalai oleh seorang kepala instalasi gizi dengan kualifikasi lulusan S1 Kesehatan Masyarakat dengan pendidikan dasar D3 Gizi yang bertanggung jawab kepada kepala bidang penunjang medis dan sarana.

Tenaga kerja di Instalasi Gizi RSUD Kota Mataram berjumlah 23 orang terdiri dari 1 orang kepala Instalasi Gizi (Sarjana Kesehatan Masyarakat), 2 orang Nutrisionist (Sarjana Gizi), 7 orang Ahli Madya Gizi (D3 Gizi), 3 orang tata boga (SMK tata boga), 4 orang pekarya dan 6 orang petugas distribusi. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.1 Ketenagakerjaan Instalasi Gizi RSUD Kota Mataram

Pendidikan Terakhir	Status Kepegawaian	
	PNS	Kontrak
S1 Kesehatan Masyarakat	1	-
S1 Gizi	2	-
D3 Gizi	5	2
SMK Boga	3	1
SMA	-	8
SD	-	1
Jumlah	11	12

Sumber : Data Primer terolah, 2014

Sistem kerja karyawan/ tenaga kerja di instalasi gizi dibagi menjadi 3 *shift*, yaitu *shift* subuh pukul 05.30-12.30, *shift* pagi 07.00-14.00 dan *shift* sore pukul 13.00-20.00. Dalam satu *shift* khususnya *shift subuh* ada 1 orang ahli gizi, 2 orang tata boga, 2 orang pekarya dan 3 orang tenaga distribusi. Untuk *shift* sore ada 1 orang tata boga, 2 orang pekarya dan 3 orang tenaga distribusi, dan sisanya masuk pada *shift* pagi.

5.3 Karakteristik Sampel

Sesuai dengan desain penelitian, sampel pada penelitian ini diambil sejumlah 34 orang dengan karakteristik sebagai berikut ;

Tabel 5.2 Distribusi Sampel Berdasar Karakteristik (N=34)

No.	Karakteristik	Jumlah Sampel	
		n	%
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	11	32,4
	Perempuan	23	67,6
2.	Usia		
	18 tahun	1	2,9
	19-29 tahun	12	35,3
	30-49 tahun	9	26,5
	50-60 tahun	12	35,3
3.	Ruang Perawatan		
	Irma I	5	14,7
	Irma II	6	17,6
	Irma III	19	55,9
	VIP	4	11,8
4.	Lama Hari Rawat Inap		
	3	6	17,6
	4	12	35,3
	5	6	17,6
	6	3	8,8
	7	2	5,9
	8	2	5,9
	9	1	2,9
	10	1	2,9
		19	1
5.	Tingkat Pendidikan		
	SD	14	41,2
	SMP	3	8,8
	SMA / sederajat	11	32,3
	S1 / sederajat	6	17,6
6.	Macam Diet		
	Bb	3	8,8
	Bb 1700 RG	1	2,9
	BB 1900 RP50 RG	1	2,9
	Bb Rendah Serat	1	2,9
	DM	1	2,9
	DM 1500	2	5,9
	DM 1700	1	2,9
	DM 1700 RPRG	1	2,9
	DM 1900 RP60	1	2,9
	Lunak	5	14,7
	Lunak RKRL	1	2,9
	Nb	7	20,6
	RG	4	11,8
	RL	1	2,9
RP 50	1	2,9	
TKTP	3	8,8	

Sumber : Data Primer terolah, 2014

Keterangan :

SD	= Sekolah Dasar
SMP	= Sekolah Menengah Pertama
SMA	= Sekolah Menengah Atas
S1	= Strata Satu
Bb	= Bubur
RG	= Rendah Garam
DM	= Diabetes Mellitus
RL	= Rendah Lemak
RP	= Rendah Protein
Bb 1700 RG	= Bubur 1700 kalori Rendah Garam
Bb 1900 RP 50 RG	= Bubur 1900 kalori Rendah Protein 50 gram Rendah Garam
DM 1700 RPRG	= Diabetes Mellitus 1700 kalori Rendah Protein Rendah Garam
DM 1900 RP 60	= Diabetes Mellitus 1900 kalori Rendah Protein 60 gram
RKRL	= Rendah Kalium Rendah Lemak
TKTP	= Tinggi Kalori Tinggi Protein

Dari tabel 5.2 di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar sampel berjenis kelamin perempuan (67,6%) dan sisanya laki-laki sebesar 32,4%. Usia sampel berada dalam rentang antara 18-60 tahun. Kelompok usia sampel paling banyak berada dalam rentang umur 19-29 tahun (35,3%) dan 50-60 tahun (35,3%). Pengelompokan umur ini berdasarkan kelompok umur pada AKG.

Untuk ruang perawatan, para pasien yang menjadi sampel pada penelitian ini tersebar di seluruh ruang kelas perawatan. Jumlah sampel paling besar berada di ruang perawatan Irna 3 sebesar 55,9%. Untuk lama hari rawat inap, paling banyak sejumlah 35,3% sampel dirawat dengan masa perawatan selama 4 hari.

Selain itu, karakteristik sampel juga dilihat berdasarkan tingkat pendidikannya. Pendidikan sampel terdistribusi paling banyak pada lulusan SD sebesar 41,2% dan diikuti SMA sebesar 32,3 %. Sedangkan yang paling sedikit terdistribusi pada lulusan SMP yaitu sebesar 8,8%.

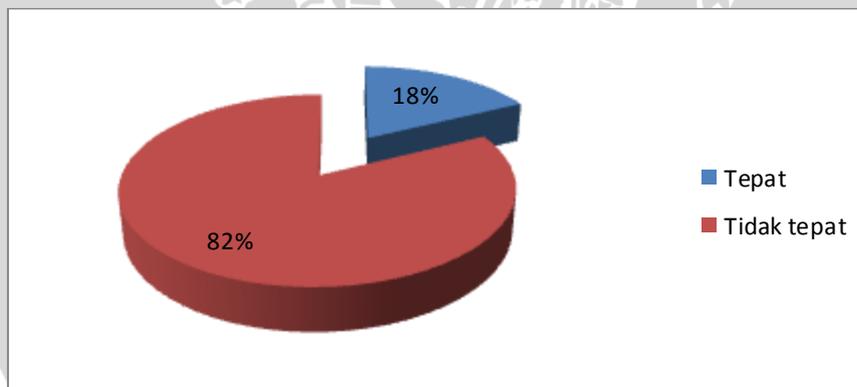
Untuk diet yang diterima, sampel menerima diet Nb, Bb, Lunak, DM, RG, RP, TKTP, RL dan Rendah Serat. Pada tabel di atas, macam diet yang paling banyak diterima sampel adalah Nasi Biasa (Nb) sebanyak 7 orang (20,6%).

5.4 Analisis Kesesuaian Pelayanan Gizi dan Kepuasan Pasien

Analisis univariat meliputi analisis variabel independen yaitu analisis pelayanan gizi yang terdiri atas ketepatan diet yang diterima pasien, ketepatan waktu penyajian dan sisa makanan. Variabel dependen yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi yang diberikan pihak rumah sakit.

5.4.1 Ketepatan Diet

Pada penelitian ini, untuk menilai ketepatan diet yang diterima pasien menggunakan 3 indikator yaitu ketepatan bentuk diet, ketepatan jenis diet dan ketepatan nilai gizi dari diet yang disajikan pihak rumah sakit yang dibandingkan dengan standar rumah sakit. Gambaran distribusi pasien yang menerima diet dengan tepat yang ditinjau dari 3 komponen tersebut tersaji pada Gambar 5.1

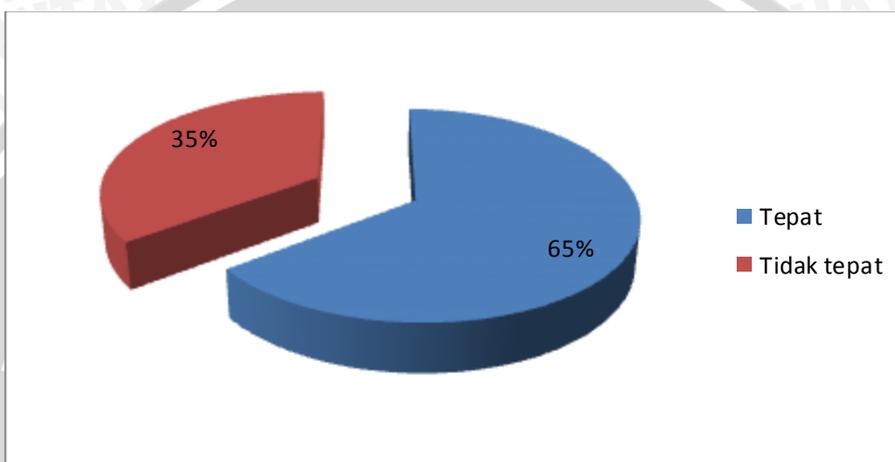


Gambar 5.1 Ketepatan Diet Yang Diterima Pasien (n=34)

Dari Gambar 5.1, hanya 6 pasien (17,6%) yang menerima diet dengan tepat sisanya sebesar 28 orang (82,4%) menerima diet dengan tidak tepat. Untuk masing-masing komponen, dijelaskan pada paragraf di bawah.

a. Ketepatan bentuk diet

Dalam penelitian ini, bentuk diet yang diterima pasien dinilai setiap kali waktu makan (pagi, siang dan malam) sebanyak 2 hari pengamatan. Ketepatan bentuk diet yang diterima pasien bisa dilihat pada Gambar 5.2.



Gambar 5.2 Ketepatan Bentuk Diet Yang Diterima Pasien

b. Ketepatan jenis diet

Ketepatan jenis diet yang diterima pasien selama dua hari pengamatan disajikan pada Tabel 5.8.

Tabel 5.3 Ketepatan Jenis Diet Yang Diterima Pasien

Ketepatan jenis diet	Jumlah	
	n	%
Tepat	34	100
Tidak tepat	0	0
Total	34	100

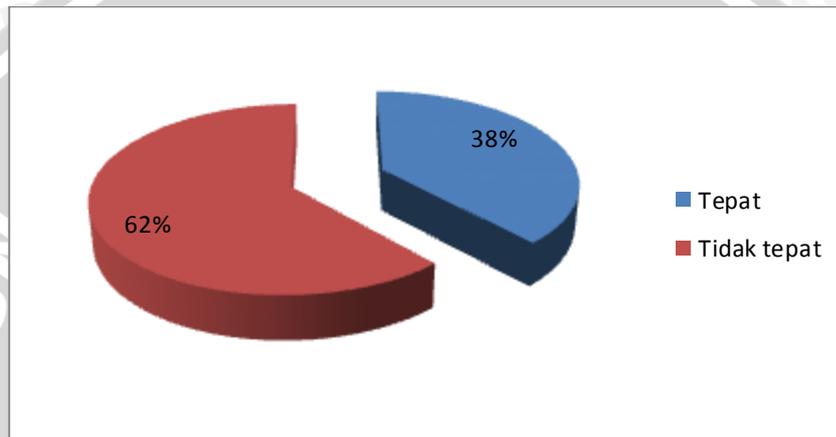
Sumber: Data Primer Terolah, 2014

Dari tabel di atas, terlihat bahwa untuk setiap kali jadwal penyajian makan selama 2 hari pengamatan, 34 sampel (100%) mendapatkan jenis diet yang tepat sesuai dengan jenis diet yang di-order.



c. Ketepatan nilai gizi

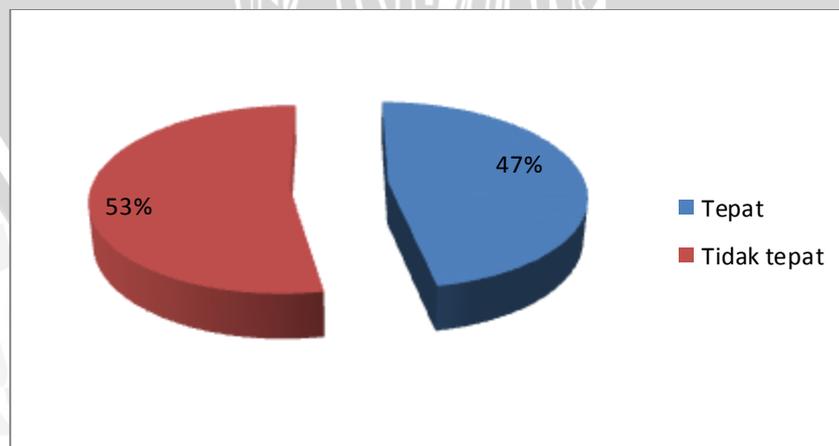
Ketepatan nilai gizi yang disajikan terdiri atas energi, protein, lemak dan karbohidrat. Gambaran distribusi ketepatan rata-rata nilai gizi dari diet yang disajikan kepada pasien selama 2 hari pengamatan tersaji pada Gambar 5.3



Gambar 5.3 Ketepatan Nilai Gizi Yang Disajikan Kepada Pasien (n=34)

5.4.2 Ketepatan Waktu Pemberian Makan

Ketepatan waktu pemberian makanan yang disajikan kepada pasien dapat dilihat pada Gambar 5.4.

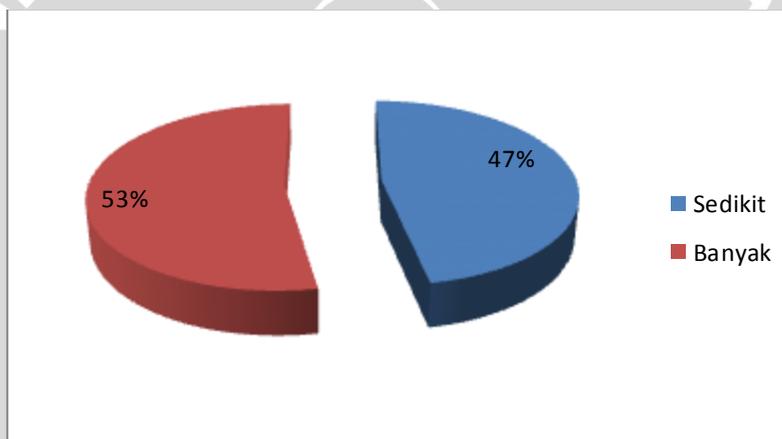


Gambar 5.4 Ketepatan Waktu Pemberian Makan Kepada Pasien (n=34)

Dari Gambar 5.4 tersebut, terlihat bahwa ada 16 pasien (47,1%) menerima penyajian makan Tepat waktu dan sebanyak 18 pasien (52,9%) Tidak Tepat atau telat.

5.4.3 Sisa Makanan Pasien

Untuk menilai sisa makanan pasien, dibedakan berdasarkan jenis bahan makanannya, yaitu makanan pokok, lauk hewani, lauk nabati, sayuran, buah dan snack. Dari sisa makanan tersebut kemudian dikategorikan menjadi Banyak atau Sedikit. Distribusi kategori sisa makanan pasien disajikan pada Gambar 5.5.



Gambar 5.5 Distribusi Kategori Sisa Makanan Pasien (n=34)

Sedangkan jumlah sisa makanan masing-masing jenis makanan tersaji pada Tabel 5.4

Tabel 5.4 Rata-Rata Prosentase Sisa Makanan Pasien

Waktu Makan	Jenis Makanan (%)						Rata-Rata (%)
	Mak.Pokok	L. Hewani	L.Nabati	Sayur	Buah	Snack	
Pagi	30,64	25,87	32,38	40,65	-	11,01	28,11
Siang	38,33	33,58	37,17	38,51	10,30	10,97	28,14
Malam	33,19	28,51	30,49	37,48	12,74	-	28,48
Rerata	34,28	29,46	33,21	39,1	9,66	11,13	28,24

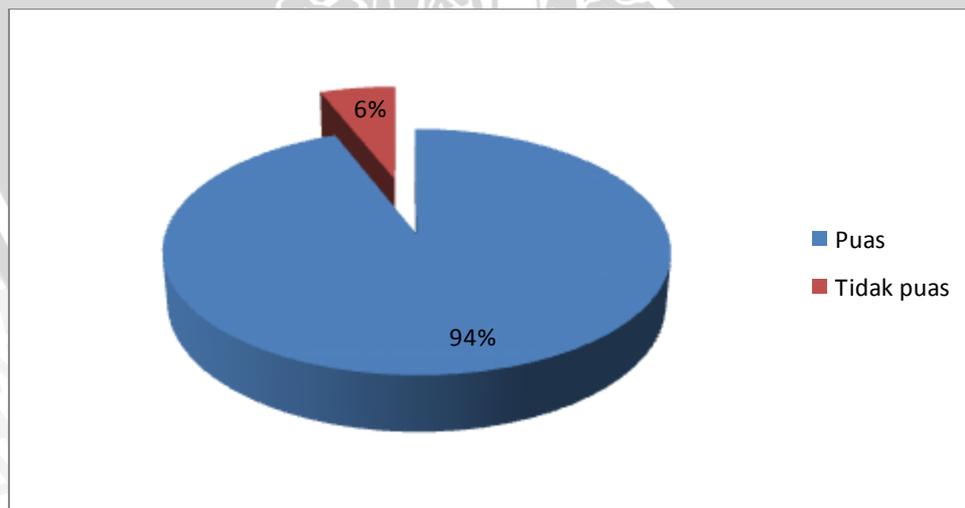
Sumber : Data Primer Terolah, 2014

Dari Tabel 5.4 di atas terlihat bahwa, rerata jenis makanan yang paling Banyak meninggalkan sisa adalah sayuran (39,1%) dan paling Sedikit adalah buah dengan jumlah sebesar (9,66%). Secara keseluruhan, rata-rata sisa makanan pasien dalam sehari adalah sebesar 28,24%.

5.4.4 Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari beberapa aspek penilaian (persepsi) yang dilakukan oleh pasien terhadap alat makan yang digunakan, sikap petugas pramusaji, variasi menu makanan, citarasa makanan dan ketepatan jam makan.

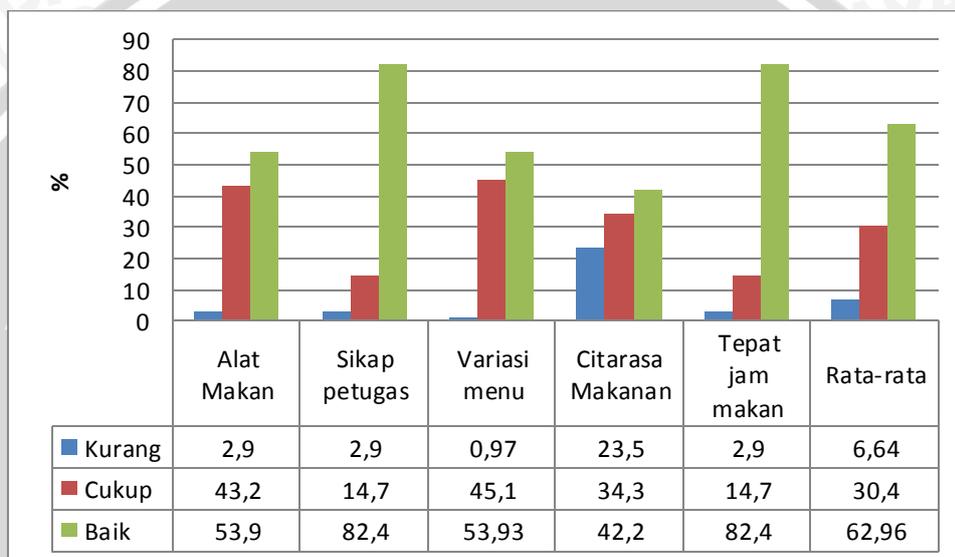
Dari semua aspek penilaian terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi rumah sakit tersebut, kemudian dilakukan skoring dan dikategorikan menjadi 2 tingkat kepuasan pasien yaitu Puas dan Tidak Puas seperti yang tertera pada Gambar 5.6 :



Gambar 5.6 Tingkat Kepuasan Pasien (N=34)

Dari Gambar 5.6 di atas, 32 orang (94%) sampel menyatakan puas terhadap pelayanan gizi yang diberikan oleh pihak RSUD Kota Mataram, sedangkan sebanyak 2 orang (6%) menyatakan tidak puas.

Sedangkan secara terperinci berbagai aspek yang menjadi indikator kepuasan pasien dapat dilihat pada Gambar 5.7. :



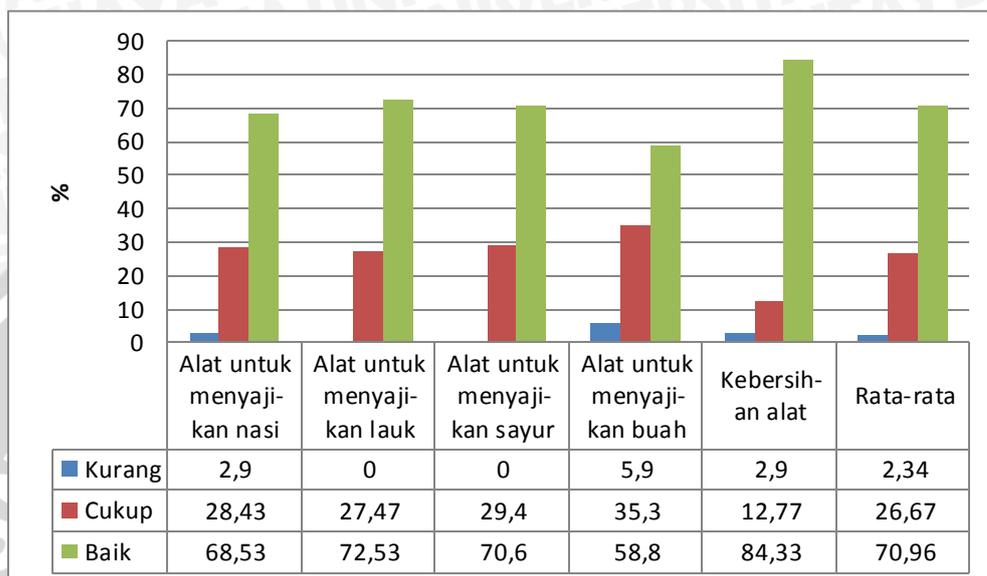
Gambar 5.7 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Beberapa Aspek Kepuasan (%)

Dari Gambar 5.7 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien terhadap beberapa aspek kepuasan yaitu 62,96% dalam Tingkat Baik, sebanyak 30,4% Cukup dan ada 6,64% pada Tingkatan Kurang.

a. Penilaian Terhadap Alat Makan Yang Digunakan



Penilaian sampel terhadap alat makan yang digunakan pada saat penyajian makan bisa dilihat pada Gambar 5.8.

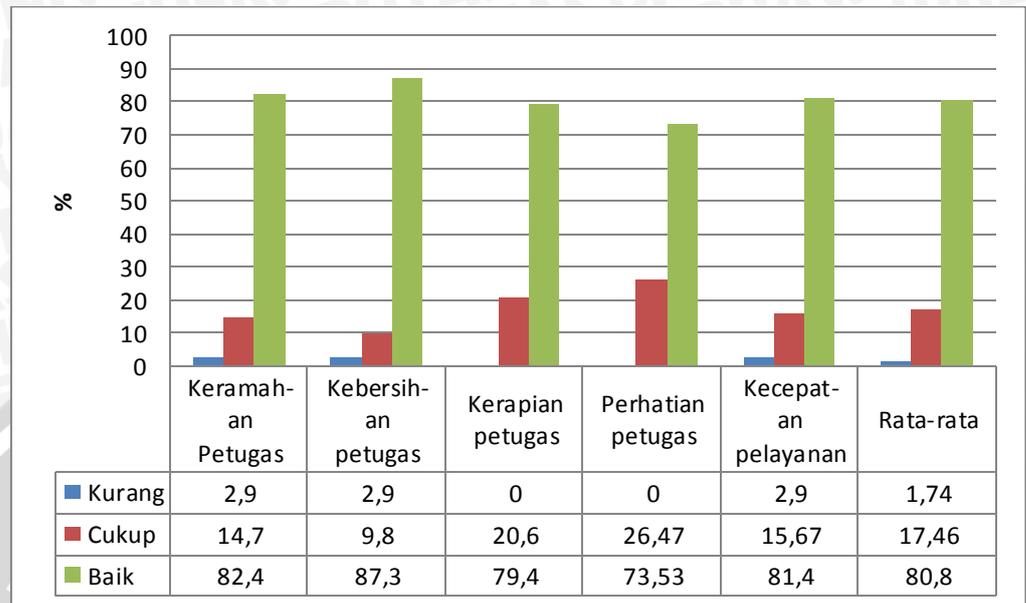


Gambar 5.8 Penilaian Pasien Terhadap Alat Makan Yang Digunakan (%)

Dari Gambar 5.8 tersebut, rerata pasien (70,96%) memberikan penilaian yang Baik terhadap alat makan yang digunakan, 26,67% menilai Cukup dan hanya 2,34% yang menilai Kurang.

b. Sikap Petugas Pramusaji

Untuk penilaian terhadap sikap pramusaji bisa dilihat pada Gambar 5.9.

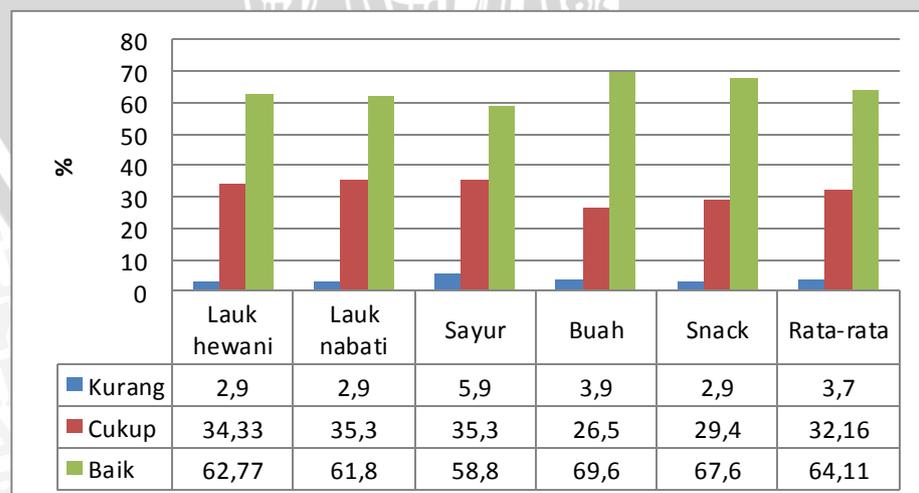


Gambar 5.9 Penilaian Sampel Terhadap Petugas Pramusaji (%)

Dari Gambar 5.9 di atas, rerata sampel memiliki penilaian terhadap sikap petugas Baik sebesar 80,8%, sikap petugas Cukup sebesar 17,46% dan sikap petugas Kurang sebesar 1,73%.

c. Variasi Menu

Penilaian sampel terhadap menu yang disajikan pihak rumah sakit bisa dilihat pada Gambar 5.10.

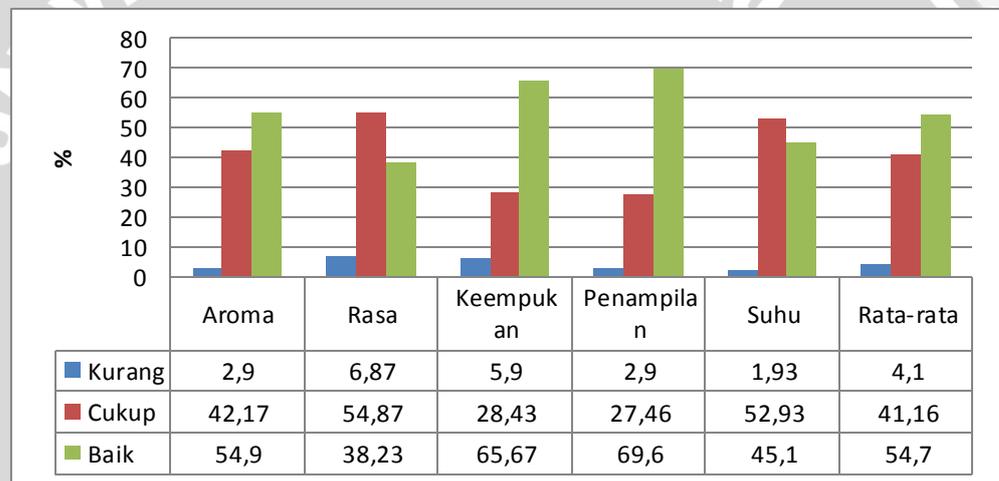


Gambar 5.10 Penilaian Sampel Terhadap Variasi Menu Yang Disajikan (%)

Dari Gambar 5.10 tersebut bisa disimpulkan bahwa ada 64,11% sampel yang memberikan penilaian bahwa variasi menu yang disajikan sudah Baik, 32,16% yang menyatakan sudah Cukup dan 3,7% sampel menyatakan variasi menu masih Kurang.

d. Citarasa Makanan

Pada penilaian citarasa, didapatkan data seperti tertera pada Gambar 5.11



Gambar 5.11 Penilaian Sampel Terhadap Citarasa Makanan (%)

Dari Gambar 5.11, dengan menghitung rata-rata keseluruhan untuk kategori penilaian, maka didapatkan sampel menilai citarasa makanan yang disajikan rumah sakit sudah Baik sebesar 54,7%, menilai Cukup 41,16%, dan masih Kurang sebesar 4,1%.

e. Ketepatan jam makan

Penilaian terhadap ketepatan jam makan atau ketepatan waktu penyajian termaktub pada Tabel 5.9.



Tabel 5.5 Penilaian Sampel Terhadap Ketepatan Waktu Makan

Ketepatan Jam Makan (Wita)	Penilaian					
	Kurang		Cukup		Baik	
	n	%	n	%	n	%
Pagi (07.30)	1	2,9	6	17,6	27	79,4
Siang (12.00)	0	0	5	14,7	29	85,3
Malam (18.00)	0	0	4	11,8	30	88,2
Rata-rata		1		14,7		84,3

Sumber: Data Primer terolah, 2014

Berdasar tabel di atas, ketepatan waktu penyajian makan, 84,3% sampel menyatakan Baik, 14,8% menilai Cukup dan hanya 1% yang menilai Kurang.

5.5 Hubungan Antara Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan

Analisis bivariat dilakukan untuk mencari hubungan antara faktor-faktor pelayanan gizi yang terdiri dari ketepatan diet yang disajikan, ketepatan waktu penyajian makan, dan sisa makanan pasien dengan faktor *dependent*, dalam hal ini tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi rumah sakit. Setelah dilakukan uji hubungan menggunakan uji korelasi Spearman dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), maka diperoleh hasil sebagai berikut ;

Tabel 5.6 Hubungan Antar Variabel

No.	Hubungan	Nilai p
1.	Ketepatan diet dengan tingkat kepuasan	0,228
2.	Ketepatan waktu penyajian makan dengan tingkat kepuasan	0,934
3.	Sisa makanan pasien dengan tingkat kepuasan	0,130

Sumber: Data Primer terolah, 2014

Dari Tabel 5.11 di atas, dapat dilihat bahwa semua hasil uji menunjukkan nilai $p > 0,05$, artinya tidak ada hubungan (H_0 diterima) antara kesesuaian pelayanan gizi (ketepatan diet, ketepatan waktu penyajian makan, sisa makanan) dengan variabel *dependent* (kepuasan pasien).

