

## BAB 6

### PEMBAHASAN

#### 6.1 Tingkat Kepuasan

Penilaian tingkat kepuasan didapat dari hasil total dari 3 variabel, yaitu kualitas makan, sikap petugas pramusaji dan alat makan kemudian dirata-ratakan kemudian dikategorikan Puas dan Tidak Puas. Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 5.10 dapat diketahui sebagian besar responden (93,3%) merasa puas terhadap pelayanan makanan yang diberikan. Terdapat 6,7% responden yang merasa tidak puas. Responden yang menyatakan Baik berturut-turut adalah sikap petugas pramusaji (90%), alat makan pasien (83,3%) dan kualitas makanan yaitu sebesar (76,7%). Pada penilaian kualitas makanan terdapat 2 aspek yang memiliki penilaian kurang paling banyak sebesar masing-masing 16,7%, yaitu temperatur dan rasa makanan. Namun, pihak rumah sakit juga harus mengevaluasi lagi, karena masih terdapat sebagian kecil pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah mereka berikan. Hendaknya pelayanan yang diberikan lebih ditingkatkan lagi kualitasnya. Hendaknya hal ini tetap menjadi perhatian pihak pengelola agar pasien tetap kembali menjadi klien dan untuk meningkatkan mutu pelayanan makanan di RSUD dr, Murjani Sampit.

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh bahwa responden mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi. Sejalan dengan penelitian Abdelhafez, *et al.* 2011, menunjukkan bahwa (78,8%) dari pasien merasa puas secara keseluruhan dengan kualitas pelayanan makanan di rumah sakit. Kualitas pelayanan meliputi rasa makanan, pelayanan makanan dan penampilan makanan. Kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam mengevaluasi kualitas layanan kesehatan dan

dalam memprediksi pola perilaku pasien setelah menerima layanan. Selain itu, studi tentang kepuasan pasien dapat mengidentifikasi hal atau fasilitas praktek yang meningkatkan kepuasan dan pemanfaatan yang dapat menyebabkan hasil yang menguntungkan.

## 6.2 Sisa Makanan

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 5.12 dapat diketahui sebagian besar responden memiliki sisa makanan biasa sedikit, namun ada sebagian dari responden yang memiliki sisa makanan banyak. Rata-rata sisa makanan biasa pasien kelas tiga (III) dewasa RSUD Dr. Murjani Sampit adalah sebesar 16,44%. Angka tersebut dibawah standar pelayanan minimal rumah sakit menurut Kemenkes RI (2013) yaitu sisa makanan maksimal 20% dari total makanan yang disajikan

Berdasarkan hasil penelitian jenis makanan yang paling banyak disisakan oleh responden adalah jenis makanan sayur yaitu sebesar 42,44%. Penelitian ini memiliki hasil yang serupa dengan penelitian Nida (2011) di RSJ Sumbang Lihum, menurut penelitian tersebut sayur juga merupakan sisa makanan yang paling banyak yaitu sebesar 67,8%. Penelitian Aula (2011) di Rumah Sakit Haji Jakarta juga memiliki hasil yang serupa yaitu sayuran merupakan menu yang paling banyak disisakan pasien (47,10%). Hal ini mungkin disebabkan kebiasaan makan pasien di rumah yang tidak pernah menggunakan sayur. Hal ini sesuai dengan pendapat Moehyi (1999) yang mengatakan bahwa ketidakpuasan pasien terhadap makanan yang diberikan dipengaruhi oleh kebiasaan dan pola makan pasien di rumah sebelum masuk rumah sakit. Selain itu sisa makanan ini mungkin disebabkan kebosanan pasien

terhadap menu masakan sayur. Dimana untuk makan pagi menunya selalu sayur tumis atau oseng-oseng. Hal ini ditunjukkan dengan hasil penelitian bahwa sisa makanan yang terbanyak terutama sayur.

### 6.3 Hubungan Kualitas Makanan dengan Persentase Sisa Makanan

Berdasarkan Tabel 5.13 diketahui hasil bahwa sebagian besar responden (63,4%) yang memiliki sisa makanan sedikit menilai kualitas makanan termasuk dalam kategori Baik. Dari hasil uji statistik *Spearman Correlation* diketahui bahwa tidak ada hubungan antara penilaian kualitas makanan dengan persentase sisa makanan. Pada kenyataannya bahwa terdapat responden yang menilai baik terhadap kualitas makanan akan tetapi mempunyai sisa makanan yang banyak. Hal ini diduga kualitas makanan yang disajikan sudah baik namun tidak sesuai dengan selera responden dan tidak sesuai dengan kebiasaan makan sehari-hari sehingga responden tidak menghabiskan makanan yang disajikan. Selain itu, mungkin dikarenakan pasien bosan dengan menu makanan yang diberikan oleh rumah sakit karena menurut Moehyi (1999), faktor-faktor yang mempengaruhi sisa makanan selain faktor eksternal yaitu cita rasa makanan juga adanya faktor internal yaitu psikis, nafsu makan, kebiasaan makan, rasa bosan dan adanya makanan dari luar.

Menurut Moehyi (1999) kebiasaan makan pasien dapat mempengaruhi pasien dalam menghabiskan makanan yang disajikan. Bila kebiasaan makan pasien sesuai dengan makanan yang disajikan baik dalam hal susunan menu dan besar porsi maka pasien cenderung dapat menghabiskan makanan yang disajikan sebaliknya bila tidak sesuai dengan kebiasaan makan pasien, maka diperlukan waktu untuk menyesuikannya. Penelitian ini tidak sejalan dengan

penelitian Khairunnas (2001) pada Rumah Sakit di Sumatera Barat dimana terdapat hubungan yang bermakna antara cita rasa makanan dengan sisa makanan. Begitu pula dengan penelitian Juju (2007) yang menyatakan ada perbedaan yang bermakna antara sisa makanan dengan cita rasa makanan.

Pelanggan akan mencari produk barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga kualitas merupakan hal utama dalam kelangsungan perkembangan sebuah lembaga/ perusahaan. Terobosan-terobosan baru yang bermutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntunan lembaga untuk bisa berkembang, persaingan menuntut lembaga/ perusahaan penyedia jasa/ layanan untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan (Assauri, 2003).

Pada Tabel 5.4 dapat dilihat sebagian responden yang menilai kualitas makanan di Dr. Murjani Sampit menyatakan sudah Baik (76,7%). Sehingga warna makanan, penampilan makanan, porsi makanan, bentuk makanan, temperatur makanan, tekstur makanan, aroma makanan, tingkat kematangan makanan dan rasa makanan dapat diterima oleh pasien.

Pada Tabel 5.5 dari keseluruhan aspek kualitas makanan, yang mendapatkan penilaian Kurang paling banyak yaitu aspek temperatur dan rasa makanan sebesar (16,7%). Berdasarkan pengamatan di RSUD Dr. Murjani Sampit, temperatur dan rasa makanan yang sering disajikan pada pasien, yaitu makanan sudah dalam keadaan dingin dan rasa makanan terutama pada sayur terasa hambar/ tidak berasa sedangkan kebiasaan makan responden sebagian besar menyukai rasa asin. Pada distribusi makanan tidak menggunakan trolis penghangat sehingga makanan sampai ke pasien dalam keadaan dingin.

#### 6.4 Hubungan Sikap Petugas Pramusaji dengan Persentase Sisa Makanan

Dari penelitian ini diketahui sebanyak 90% responden menilai baik terhadap petugas pramusaji. Namun berdasarkan Tabel 5.7 dari keseluruhan aspek sikap petugas pramusaji, yang mendapat penilaian Cukup paling banyak adalah cara memberikan makanan dan kecepatan pelayanan masing-masing 26,7%. Dalam penelitian ini diketahui juga bahwa responden yang menilai Cukup terhadap sikap petugas pramusaji tidak ada yang memiliki sisa makanan Banyak, sedangkan responden yang menilai Baik terhadap sikap petugas pramusaji sebagian besar (76,7%) memiliki sisa makanan Sedikit.

Dari penelitian ini diketahui bahwa responden menilai Baik terhadap sikap petugas pramusaji. Pada pelayanan gizi rumah sakit, petugas penyaji sangat mendapat sorotan, sehingga tanpa mengabaikan pelayanan yang lain, pelayanan makanan seharusnya mendapat perhatian lebih besar dari manajemen rumah sakit. Bagi sebagian besar pasien, kehadiran, penampilan, sapaan dan perhatian petugas yang menyajikan makanan merupakan bagian dari pengobatan, oleh karena itu pramusaji diharapkan dapat berkomunikasi, baik dalam sikap, baik dalam berekspresi, wajah dan senyum akan mempengaruhi pasien untuk menikmati makanan dan akhirnya dapat menimbulkan rasa puas (Nurcaya, 2008).

Dari hasil uji statistik *Spearman Correlation* diketahui bahwa tidak ada hubungan antara sikap petugas pramusaji dengan persentase sisa makanan. Ada kecenderungan bahwa walaupun responden mempunyai sisa makanan banyak atau sedikit ternyata responden mempunyai penilaian terhadap sikap petugas pramusaji yaitu baik. Hal ini diduga penyebab tinggi atau rendahnya sisa makanan bukan karena sikap petugas pramusaji namun karena makanan

yang disajikan tidak sesuai dengan selera dan kebiasaan makan responden sehingga responden tidak bisa menghabiskan makanan yang disajikan. Hal ini berbeda dengan penelitian Munawar (2011) bahwa ada hubungan antara sikap petugas pramusaji dengan sisa makanan. Artinya, responden yang berpendapat sikap petugas kurang baik akan menyisakan sisa makanan yang lebih banyak dibanding responden yang berpendapat sikap petugas baik.

#### **6.5 Hubungan Alat Makan yang digunakan dengan Persentase Sisa Makanan**

Dari hasil penelitian diketahui sebesar 83,3% responden menyatakan alat makan yang digunakan untuk menyajikan makanan di RSUD Dr. Murjani Sampit sudah baik. Namun berdasarkan Tabel 5.9 dari keseluruhan aspek alat makan, yang mendapatkan penilaian kurang adalah kelengkapan alat makan sebesar 20%. Alat makan yang digunakan berupa rantang susun empat rangkap, setiap rantang diisi dengan nasi, lauk hewani dan nabati, sayur dan buah. Alat makan tersebut tidak dilengkapi dengan sendok, sehingga pasien menyediakan sendiri alat kelengkapan untuk makan. Untuk perawatan kelas tiga (III) di RSUD Dr. Murjani Sampit alat penyajian yang digunakan adalah rantang yang terbuat dari *Stainless Steel* dan sebagian kecil terbuat dari plastik.

Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa alat makan termasuk dalam kategori baik. Penggunaan dan pemilihan alat makan yang tepat dalam penyusunan makanan akan mempengaruhi penampilan makanan yang disajikan dan terbatasnya perlengkapan alat merupakan faktor penghambat bagi pasien untuk menghabiskan makanannya (Nuryati, 2008).

Berdasarkan penelitian ini diperoleh hasil bahwa responden yang menilai kurang dan cukup terhadap alat makan tidak ada yang mempunyai sisa makanan yang banyak, sedangkan responden yang menilai baik terhadap alat makan 13,3% diantaranya memiliki sisa makanan yang banyak. Dari hasil uji statistik *Spearman Correlation* diketahui bahwa tidak ada hubungan antara alat makan yang digunakan dengan persentase sisa makanan. Ada kecenderungan bahwa walaupun responden mempunyai sisa makanan banyak atau sedikit ternyata responden mempunyai penilaian terhadap alat makan yang baik. Hal ini diduga alat makan yang digunakan sudah baik dan juga sudah sesuai dengan tingkat ekonomi responden, sehingga responden merasa sudah baik. Akan tetapi makanan yang disajikan tidak sesuai dengan selera dan kebiasaan makan responden sehingga responden tidak bisa menghabiskan makanan yang disajikan.

#### **6.6 Hubungan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Makanan dengan Sisa Makanan**

Berdasarkan penelitian ini diperoleh hasil bahwa responden yang menilai tidak puas terhadap pelayanan makanan yang telah diberikan memiliki sisa makanan sedikit, sedangkan responden yang merasa Puas terhadap pelayanan makanan yang telah diberikan diantaranya 13,3% memiliki sisa makanan yang banyak. Berdasarkan hasil uji statistik *Spearman Correlation* didapatkan bahwa tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan terhadap pelayanan makanan dengan persentase sisa makanan.

Ada kecenderungan bahwa walaupun responden mempunyai sisa makanan banyak atau sedikit ternyata responden tetap merasa puas terhadap

pelayanan makanan. Hal ini diduga pelayanan makanan yang diberikan sudah baik namun tidak sesuai dengan selera responden dan tidak sesuai dengan kebiasaan makan sehari-hari sehingga responden tidak menghabiskan makanan yang disajikan.

### 6.7 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya mengamati bentuk makanan biasa sehingga tidak dapat menggambarkan sisa makanan dalam bentuk makanan lunak, saring dan cair.
2. Penelitian ini tidak mengamati makanan dari luar rumah sakit yang dikonsumsi pasien.
3. Tidak dilakukan observasi atau pengontrolan terhadap makanan selama makanan disajikan kepada pasien. Hal ini menimbulkan bias karena makanan yang disajikan oleh rumah sakit yang seharusnya dimakan oleh pasien memiliki kemungkinan dimakan penunggu atau keluarga pasien.