

## GAMBARAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DAN TINGKAT KEPUASAN MAKANAN PADA PASIEN KELAS III DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM PUSAT PERSAHABATAN

Lilis Ruba'ah<sup>1</sup>, Mia Srimiati<sup>2</sup>

[lilisrubaah03@gmail.com](mailto:lilisrubaah03@gmail.com)

Universitas Binawan

### ABSTRAK

Pelayanan Gizi Rumah Sakit adalah pelayanan yang diberikan dan disesuaikan dengan keadaan pasien berdasarkan keadaan klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuh yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang menyeluruh di rumah sakit, dan harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPMRS) yang telah ditetapkan oleh Permenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008. Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran standar pelayanan minimal di Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan yang terdiri dari ketepatan waktu penyajian, ketepatan diet dan sisa makanan pasien. Jenis penelitian ini adalah deskriptif terhadap 49 responden yang dirawat di kelas perawatan kelas III Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan. Pengambilan sampel dilakukan di ruang rawat inap cempaka, dahlia, soka, anggrek dan wijaya kusuma dengan menggunakan purposive sampling untuk mengukur angka capaian Standar Pelayanan Minimal gizi. Pengumpulan Data sisa makanan diperoleh dengan metode visual Comstock skala 6 poin sedangkan ketepatan waktu penyajian dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi diperoleh menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh Standar Pelayanan Minimal untuk ketepatan diet dan ketepatan waktu penyajian sebesar (100%), tingkat kepuasan responden terhadap makanan yang disajikan rumah sakit sudah baik yaitu 93,9% dan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yaitu  $\geq 90\%$ . Sedangkan untuk sisa makanan secara keseluruhan masih kurang baik yaitu sebanyak 22,80% ( $>20\%$ ) belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yaitu  $\square 20\%$ .

**Kata Kunci** : Ketepatan Diet, Ketepatan Waktu, Sisa makanan, Tingkat kepuasan

### ABSTRACT

Supadio Pontianak Airport's flight capacity is very limited, with the increasing density of passengers can lead to increasing commercial flights, which can result in increasing flight activity in the flight. This will have an impact such as a delay due to the occurrence of a connection between aircraft that want to take off or land, which can cause losses to the airline and affect the airport, the presence of the suspension can also compensate for the difference between the daily flight schedules that have been made in the aircraft's parking stand placement by Apron Movement Control (AMC). The aim of this study is to determine the number of aircraft movements, the size of the flight capacity, the percentage of the aircraft movement, and the amount of flight movements that can be accommodated in an hour during the peak hours. This research uses quantitative research methods and the JICA/Japan International Corporation Agency (1991) equation. In January 2023 the number of aircraft movements at peak hours was counted 3 aircraft per hour, with the capacity of the aircraft that can be accommodated counted 4 airplanes per hour. As for the average percentage of the total aircraft movement in the course of October 2022 – September 2023 is counted at 2.22%, the percentages are obtained because the amount of airplane movements per hour exceeds its peak capacity.

**Keywords**: analysis, capacity, peak hours, parking stand.

## PENDAHULUAN

Pada saat ini, mutu pelayanan di rumah sakit harus semakin ditingkatkan seiring dengan tuntutan pasien yang menginginkan pelayanan rumah sakit sama dengan pelayanan hotel, dengan memperhatikan beberapa faktor penting diantaranya aman dalam penyajian makanan, berkualitas tinggi, bergizi dan sesuai dengan kebutuhan, rasa yang menarik, penyajian yang tepat waktu yang di sesuaikan dengan jumlah dana yang tersedia (Nuraeni, 2018).

Berdasarkan desain indikator dan hasil evaluasi percontohan ada 8 kemungkinan indikator, kelebihan dan kekurangan indikator berkembang menjadi desain terukur dan terukur untuk indikator kualitas disetujui untuk digunakan sebagai indikator mutu makanan, yaitu sisa makanan dari pasien, penyajian makanan tepat waktu, nutrisi yang tepat, menyajikan survei kepuasan pasien, ketepatan asuhan gizi pasien rawat inap, ketepatan rasa makanan, kelengkapan perawatan nutrisi serta ketepatan penyajian makanan (M. Nisa et al, 2017)

Pedoman Gizi Rumah Sakit menjelaskan bahwa tujuan umum pelayanan gizi yaitu terciptanya sistem pelayanan gizi yang bermutu dan paripurna sebagai bagian dari pelayanan kesehatan dirumahsakit. Permenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit telah menetapkan standar untuk masing-masing jenis pelayanan beserta indikatornya. Pelayanan gizi memiliki indikator dengan standar yaitu ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien sebesar  $\geq 90\%$ , sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien sebesar  $\leq 20\%$  dan tidak adanya kejadian kesalahan pemberian diet sebesar 100%.

Berdasarkan hasil penelitian dari 20 sampel pasien yang mendapatkan makanan lunak, rata-rata sisa bubur yaitu 25%, lauk nabati 24%, lauk hewani 23% dan sayur 25%. Total Persentase sisa makanan responden yang menyisakan makanannya mengalami peningkatan yaitu sebesar 24,1%. Jika dibandingkan dengan laporan sisa makanan bulan agustus 2018 sebanyak 11,6 % (Nurhadiani, 2018).

Sedangkan, dalam penelitian yang dilakukan oleh Yahya Nashua pada tahun 2018 di RS Bhakti Asih Brebes, sisa makanan lauk nabati sebesar 39,61 persen. Berdasarkan penelitian oleh Ambarawati (2012) yang meneliti menunjukkan hasil presentase 79,11% yang artinya tingkat kepuasan pasien dalam kategori tidak puas karena masih berada di bawah standar tingkat kepuasan (90%). Penelitian yang dilakukan di RSUD Kota Semarang menunjukkan sebanyak 92,6% responden tidak puas dengan rasa makanan, 53,7% tidak puas dengan penampilan makanan, 81,5% tidak puas dengan variasi menu (Nareswara, 2017).

Survey Standar Pelayanan Minimal yang sudah dilakukan di Instalasi Gizi RSUP Persahabatan pada tahun 2019, didapatkan hasil persentase ketepatan waktu penyajian sebesar 90%, banyaknya sisa makanan 23,6% dan ketepatan pemberian diet 95%. Pada tahun 2020 persentase ketepatan waktu penyajian sedikit meningkat menjadi 93%, banyaknya sisa makanan 22,4% dan ketepatan diet sedikit meningkat menjadi 97%. Sedangkan pada tahun 2021 persentase ketepatan waktu penyajian meningkat menjadi 95%, banyaknya sisa makanan 21,6% dan ketepatan diet menjadi 98%. Sedangkan untuk survey daya terima yang dilakukan pada tahun 2019 didapatkan hasil 85% pada tahun 2020 didapatkan hasil 89% pada tahun 2021 didapatkan hasil 93%. Berdasarkan laporan pengamatan Standar Pelayanan Minimal yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan menunjukan hasil bahwa ketepatan waktu penyajian sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPMRS) sedangkan sisa makanan serta ketepatan diet yang ada di Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan yang masih belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit (SPMRS), jika hal ini dibiarkan akan

merugikan pihak instalasi gizi maupun mengganggu proses penyembuhan dan pemenuhan asupan makan pasien. Rumah sakit harus mampu menjaga dan meningkatkan mutu bagi pelayanan-pelayanan yang ada didalam rumah sakit tersebut salah satunya yaitu pelayanan gizi rumah sakit. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang gambaran Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan tingkat kepuasan pada pasien kelas III di RSUP Persahabatan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan tiga cara yaitu observasi sisa makanan dengan metode Visual menggunakan Fotografi Digital Comstock lalu diterjemahkan dalam form penilaian sisa makanan, data identitas pasien yang didapat dari rekam medis dan wawancara singkat menggunakan form kuesioner tingkat kepuasan pasien, form ketepatan waktu penyajian dan form ketepatan diet. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dewasa di ruang rawat inap RSUP Persahabatan yang mendapatkan makanan biasa, makanan lunak dan makanan berdiet khusus yaitu 80 pasien. Sedangkan responden pada penelitian ini adalah seluruh pasien dewasa kelas III yang dirawat inap di RSUP Persahabatan yang memenuhi kriteria inklusi sedangkan yang terkena kriteria eksklusi dikeluarkan. Penelitian dilakukan di ruang rawat inap kelas III yaitu Cempaka, Dahlia, Soka, Anggrek dan Wijaya Kusuma. Apabila pasien memenuhi kriteria eksklusi maka pasien tidak bisa menjadi sampel. Sampel diambil dari populasi dengan menggunakan rumus slovin. Untuk mencegah drop out, sampel ditambahkan 10% sehingga sampel minimum menjadi 49. Metode pengumpulan data pada penelitian ini meliputi wawancara dan observasi lapangan dan dokumentasi dengan metode visual menggunakan fotografi Digital Comstock dan diterjemahkan dalam form penilaian sisa makanan berupa foto setiap jenis hidangan sebelum dan sesudah disajikan, kemudian hasil perbandingan foto menggunakan taksiran visual Comstock skala 6 poin.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi ruang rawat inap kelas III, usia, jenis kelamin, lama hari rawat serta pasien, bahwa 18 responden (36,7%) terdapat diruang rawat inap cempaka, mayoritas berada pada range usia 30 – 49 tahun sebanyak 40 responden (81,6%) dan responden yang paling banyak terlibat yaitu berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 responden (53,1%).

#### **1. Gambaran Ketepatan waktu penyajian**

Hasil data ketepatan waktu penyajian makan, di RSUP Persahabatan. dapat dilihat bahwa sebanyak 49 responden (100%) mengatakan tepat waktu dalam. ketepatan waktu penyajian makan.

#### **2. Gambaran Ketepatan Diet Pasien**

Hasil analisis data ketepatan diet pasien di RSUP Persahabatan menunjukkan sebanyak 49 responden (100%) mengatakan tepat diet.

#### **3. Gambaran Sisa Makanan**

Sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien dapat menggambarkan efektivitas dan efisiensi pelayanan instalasi gizi. Indikator sisa makanan rumah sakit yang tidak termakan oleh pasien adalah  $\leq 20\%$  sesuai dengan Kepmenkes No. 129/ Menkes/ SK/II/2008 mengenai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Dalam penelitian Habiba di Rumah Sakit Jemursari Surabaya tahun 2017 menunjukkan bahwa rata-rata sisa makanan pagi sebesar 25.1%. makanan jenis sayur

memiliki sisa makanan terbanyak (34.3%). Sisa makanan paling sedikit terdapat pada jenis lauk nabati (16.6%). Pada tabel 9 menunjukkan hasil penelitian tentang sisa makanan yang terdiri dari makanan pokok, lauk hewani, lauk nabati, sayur dan buah. Ada 13 responden yang menghabiskan makanan pokok pada waktu makan pagi (26,6%) pada saat makan siang sebanyak 18 responden (36,8%) dan pada saat makan sore sebanyak 22 responden (44,9%) sedangkan yang tidak menghabiskan (utuh) makanan pokok pada saat makan pagi sebanyak 5 responden (10,2%) pada makan siang sebanyak 2 responden (4,0%). Pada waktu makan sore jumlah responden yang menghabiskan makanan pokok lebih banyak jika dibandingkan dengan makan pagi dan makan siang. Responden yang sama sekali tidak menghabiskan makan pokok pada saat makan pagi lebih banyak dibandingkan pada saat makan siang, hal ini disebabkan kebiasaan pasien yang jarang sarapan pagi sebelum masuk rumah sakit.

Jumlah responden yang menghabiskan lauk hewani pada saat makan pagi sebanyak 33 responden (67,4%) sebanyak 43 responden (87,7%) saat makan siang dan sebanyak 44 responden (89,7%) saat makan sore. Sedangkan responden yang tidak menghabiskan sama sekali lauk hewani pada saat makan pagi sebanyak 8 responden (16,2%) pada saat makan siang sebanyak 3 responden (6,0%) dan pada saat makan sore sebanyak 1 responden (2,1%). Persentase responden yang menghabiskan lauk hewani lebih banyak pada saat makan sore jika dibandingkan makan pagi dan makan siang sedangkan persentase responden yang sama sekali tidak menghabiskan lauk hewani yang paling banyak pada makan pagi jika dibandingkan makan siang dan makan sore. Alasan responden tidak menghabiskan lauk hewani pada saat makan pagi karena kebiasaan pasien yang jarang sarapan pagi sebelum masuk rumah sakit dan belum ada keinginan untuk makan di pagi hari.

Jumlah responden yang menghabiskan lauk nabati di waktu makan siangi adalah 34 responden (69.3%) lebih sedikit dibandingkan makan sore sebanyak 39 responden (79,6%). Sedangkan responden yang dapat menghabiskan sayur dan makanan pada saat makan sore adalah 35 responden (71,4%) siang 26 responden (53%) dan pagi 22 responden (55,1%) dapat dilihat pada tabel 13 dan 10. Sebanyak 45 responden (91.84%) menghabiskan buah pada saat siang dan sebanyak 40 responden (41.63%) pada sore hari.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa rata-rata sisa makanan pasien kelas 3 di RSUP Persahabatan untuk makanan pokok adalah sebesar 37.38% lauk hewani sebesar 13,5% lauk nabati 17.4% sayur 23,57% dan buah sebesar 8.95%. Jika dirata-ratakan sisa makanan pasien termasuk dalam kategori tidak tercapai yaitu 20.17% yang artinya masih lebih dari 20%. Angka tersebut belum sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit menurut Kemenkes RI (2013) yaitu sisa makanan maksimal kurang dari 20% dari total makanan yang disajikan.

Jenis makanan yang paling banyak disisakan oleh responden adalah jenis makanan pokok yaitu sebesar (32,6%). Hal ini mungkin disebabkan kebiasaan dan pola makan pasien di rumah sebelum masuk rumah sakit yang jarang mengkonsumsi bubur sebagai makanan pokok untuk makan pagi, siang dan sore dan masih kurangnya nafsu makan pasien karena baru masuk dirawat diruang rawat inap. Hal ini ditunjukkan dengan hasil penelitian bahwa sisa makanan yang terbanyak terutama makanan pokok (bubur). Penurunan selera makan karena rasa makanan menyebabkan pasien tidak menghabiskan porsi makanan yang disajikan yang berakibat kebutuhan gizinya tidak terpenuhi. Apabila keadaan ini terjadi pada pasien yang dirawat di rumah sakit akan mengakibatkan penurunan berat badan dan menimbulkan masalah gizi kurang serta memperlebat penyembuhan penyakit (welviana et al, 2018)

#### **4. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien**

Tingkat kepuasan pasien yang diamati dalam penelitian ini meliputi rasa, penampilan, tekstur, variasi menu yang disajikan dan alat makan yang dihidangkan bahwa mayoritas 47 responden (95,9%) memilih kategori sangat puas terhadap rasa makanan pada makan pagi dan sebanyak 2 responden (4,1%) memilih kurang puas. Semua responden 49 responden (100%) menyatakan sangat puas dengan penampilan, tekstur, variasi menu dan alat yang dihidangkan.

Responden memilih kategori sangat puas terhadap rasa makanan sebanyak 46 responden (93,9%) pada makan siang dan sebanyak 3 responden (6,1%) memilih kurang puas.. Sedangkan responden yang memilih sangat puas terhadap tekstur makanan sebanyak 48 responden (98%) dan sebanyak 1 responden (2%) menyatakan kurang puas. Untuk penampilan, variasi menu dan alat makan yang dihidangkan, semua responden (100%) menyatakan sangat puas.

Responden memilih kategori sangat puas terhadap rasa makanan sebanyak 46 responden (93,9%) dan kurang puas sebanyak 3 responden (6,1%) pada makan sore. Adapun sebanyak 48 responden (98%) sangat puas terhadap tekstur makanan dan sebanyak 1 responden (2%) kurang puas terhadap tekstur makanan. Sedangkan mayoritas semua pasien 49 responden (100%) memilih kategori sangat puas pada penampilan, variasi menu serta alat yang dihidangkan.

#### **KESIMPULAN**

Sampel penelitian berjumlah 49 orang. Penelitian dilakukan di ruang rawat inap kelas III yaitu Cempaka, Dahlia, Soka, Anggrek dan Wijaya Kusuma. Mayoritas usia responden yang berada pada range usia 31 – 49 tahun adalah sebanyak 40 responden (83,7%) dan responden yang paling banyak terlibat yaitu responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 responden (53,1%), Semua responden sebanyak 49 orang (100%) menyatakan bahwa makanan yang disajikan tepat diet dan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yaitu  $\geq 90\%$ . Semua responden sebanyak 49 orang (100%) menyatakan bahwa makanan yang disajikan tepat dalam waktu penyajian dan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yaitu  $\geq 90\%$ . Rata-rata sisa makanan pasien termasuk dalam kategori tidak tercapai yaitu sebesar 22,80% (masih lebih dari 20%) dan belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yaitu sisa makanan  $\square 20\%$ . Tingkat kepuasan responden terhadap makanan yang disajikan rumah sakit sudah baik yaitu 93,9% dan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) menurut Kemkes RI tahun 2013 yaitu  $\geq 90\%$ .

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ambarwati 2017. Hubungan Ketepatan Waktu Penyajian dan Mutu Makanan dengan Sisa Makanan Pasien Dewasa Non Diet di RSUD Muhammadiyah Bantul. [Thesis]\_ Universitas Airlangga..
- Anggainsi et al, 2019. Pengaruh Penerapan Aplikasi Pengelolaan Pelayanan Gizi Berbasis Microsoft Access Terhadap Capaian Mutu Pelayanan Instalasi Gizi di Rumah Sakit Ibnu Sina. *Nutrive Diaita* Vol 9 No 1.
- Anita, 2020. Variasi Makanan Dalam Upaya Peningkatan Nafsu Makan Pada Anak usia 3-6 tahun. [Thesis]\_ Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Dewi A et al 2021. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat inap Terhadap Penyajian dan Pelayanan Makanan di Rumah Sakit. *Jurnal Gizi* Vol 5 No 3.
- Fahratul 2017. Hubungan Mutu Makanan dan Sisa Makanan Pada Pasien Diet Lunak Rawat Inap di RSUD Budi Luhur Kota Cirebon. [Thesis]\_
- Hardinetti 2017. Hubungan ketepatan waktu penyajian dan lama hari rawat dengan sisa makanan

- pasien DM Tipe 2 di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUP Dr.M. Djamil. [Skripsi]\_ Poltekkes Padang.
- Ima et al 2017. Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan dan Sisa Makanan dengan Kecukupan Gizi pada Pasien Kelas III di Rumah Sakit. *Jurnal Gizi dan Kesehatan* Vol 1 No 2.
- Kementerian Kesehatan RI. 2013. *Buku Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Jakarta. DirJen Pelayanan Medik. Direktorat Rumah Sakit Khusus dan Swasta. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. Keputusan Menkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 mengenai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta. Depkes RI :2008.
- Khoirunnisa 2021. *Tinjauan Ketepatan Waktu Penyajian Makanan Pada Distribusi Makanan Ruang Rawat Inap RSUD Nyi Ageng Serang Kulon Progo.*[ thesis]\_ Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
- Lathifah 2017. Hubungan Antara Sisa Makanan, Ketepatan Pemberian Diet dan Kepuasan Pasien pada Penyelenggaraan Makanan di RSUD Al Ihsan Bandung. [Diploma Thesis]\_ Poltekkes Kemenkes Bandung.
- Mardianingsih et al, 2020. Capaian standar pelayanan minimal gizi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) manokwari papua barat. *Jurnal Gizi dan Kesehatan* Vol 2 No3
- Nareswara 2017. Hubungan Kepuasan Pasien dan Kualitas Makanan dengan Sisa Makanan di RSUD kota Tangerang. *Ilmu Gizi Indonesia* Vol 1 No 1.
- Nisa et al 2017. *Proses Penyusunan Indikator Mutu Pelayanan Instalasi Gizi RSUD dr. Abdul Aziz Singkawang Kalimantan Barat.* [Skripsi]\_ Universitas Gadjah Mada.
- Nurhadiani 2018. *Evaluasi Sisa Makanan Lunak Kelas III Penyakit Dalam Pada Menu Ganjil Rumah Sakit Umum Daerah Hasanudin Damrah Manna Bengkulu Selatan.* [Diploma Thesis]\_ Poltekkes Kemenkes Bengkulu.
- Nurhamidah 2019. Hubungan Penampilan, Rasa dan Keramahan Penyajian Terhadap Sisa Makanan Pada Pasien Rawat Inap RSUD Arosuka Solok. *Sains dan Teknologi* Vol 11(2):56-64.
- Purnamasari et al 2019. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wargaya Denpasar.*[Diploma Thesis]\_ Poltekkes Denpasar.
- Putri et al 2017. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Sisa Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta Utara.* HSG *Jurnal* Vol 3 No 1.
- Rosita 2017. *Hubungan Ketepatan Waktu Distribusi Dengan Asupan Makan Pasien Di RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo.*[Skripsi Thesis]\_ Universitas Alma Ata Yogyakarta.
- Welviana et al 2018. *Gambaran Umum Sisa Makanan dan Status Gizi Pada Pasien Hipertensi yang Menerima Diet Rendah Garam di Rumah Sakit Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Pontianak.* *Jurnal Gizi* Vol 1 No 1.