

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MAKANAN (KASUS DI RUMAH SAKIT ANGKATAN DARAT BRAWIJAYA, SURABAYA)

Reza Esfandiari

S1 Pendidikan Tata Boga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

Rezaesf.reza22@gmail.com

Dr. Meda Wahini, M.Si

Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

Wahinim@yahoo.com

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan suatu ukuran mutu pelayanan Untuk rumah sakit. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui pelayanan makanan kepada pasien di rumah sakit angkatan darat brawijaya surabaya: 2) mengidentifikasi faktor-faktor mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan makan di rumah sakit angkatan darat brawijaya surabaya. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional, yang dilakukan di Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya Surabaya pada bulan Oktober 2016. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang ada di Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya, Surabaya dengan kriteria berusia lebih dari 17 tahun, sedang dirawat minimal 2 hari dan masih dalam keadaan sadar dengan jumlah 50 pasien. Jenis data primer meliputi kebiasaan makan (konsumsi makanan pokok, konsumsi makanan ringan); citarasa makanan (variasi menu, aroma makanan, temperatur makanan, penyajian makanan, porsi makanna, fasilitas makan); kinerja petugas (penampilan, kepedulian, kehandalan) dan kepuasan pasien diperoleh dengan menggunakan kuisioner; dan data sekunder merupakan data yang menunjukkan standart pelayanan makanan di Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya, Surabaya. Analisa data untuk menegetahui gambaran umum lokasi penelitian dan responden, tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukka bahwa 1) terjadi pengaruh setiap variabel bebas kepada kepuasan pasien, 2) variabel yang memiliki pengaruh signifikan adalah kebiasaan makan, citarasa makanan dan kinerja petugas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan makanan yang berkualitas mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata kunci : kepuasan pasien, pelayanan makanan, Rumah Sakit

Abstract

Patients satisfaction is a measuring of service quality for hospitals. Patient satisfaction is low will have an impact on the number of visits to hospital. This study aims to 1) determine kepadapasien food service at the army hospital brawijaya Surabaya: 2) identify faktor factors influencing patient satisfaction with hospital meal service in the army brawijaya Surabaya. This type of research is quantitative descriptive cross sectional study, conducted at the Army Hospital Brawijaya Surabaya in October 2016. The study population Problem entire inpatients in the Army Hospital Brawijaya, Surabaya with the criteria of age over 17 years , is being treated at least 2 days and was still conscious by the number of 50 patients. Primary data types include the eating habits (consumption of staple foods, consumption of snacks); the taste of food (menu variations, the smell of food, the temperature of the food, food preparation, serving makanna, dining facilities); performance officer (appearance, caring, reliability) and patient satisfaction is obtained by using a questionnaire; and secondary data is data that shows the standard of food service in the Army Hospital Brawijaya, Surabaya. Analysis of data for public gmbaran menegetahui research sites and respondents, the level of patient satisfaction on food service diiberikan. Menunjukka research results that 1) occur the effects of each independent variable to the satisfaction of the patient, 2) variable that has a significant influence eating habits, taste the food and staff performance. This study concluded that a quality food service affects patient satisfaction.

Keyword : *patient satisfacion, food service, hospital*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu industri jasa kesehatan yang memegang peranan penting untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi rumah sakit melaksanakan upaya untuk meningkatkan pelayanan guna memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien yang dirawat. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada rumah sakit sehingga terciptanya loyalitas pasien sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan mutu (*quality*) dari hari ke hari semakin tinggi.

Manajemen rumah sakit berlomba untuk meningkatkan mutu palayan secara keseluruhan termasuk di dalamnya mutu pelayanan makanan.

Pelayanan makanan di rumah sakit merupakan pelayanan yang menunjang proses penyembuhan pasien dalam waktu yang lebih singkat. Pelayanan makanan di rumah sakit masih menjadi masalah yang sama di seluruh dunia, pasien yang sedang dirawat belum terpenuhi kebutuhan gizinya dengan maksimal karena makanan yang disajikan tidak dapat diterima. Sehingga mengakibatkan pasien mendapatkan perawatan yang lebih lama (Amany,2012).

Pasien yang dirawat di rumah sakit berarti memisahkan diri dari kebiasaan hidup sehari-hari terutama dalam hal makan, bukan saja macam makanan yang disajikan tetapi cara menghidangkan, tempat, waktu makan, rasa makan, besar porsi dan jenis makanan yang disajikan yang semua ini berdampak pada asupan makanan pasien. Terdapat dua jenis makanan yang diberikan kepada pasien yaitu makanan biasa (tanpa memerlukan diet khusus) dan makanan khusus (memerlukan diet khusus) (Lastariwati,2015). Jika makanan yang di konsumsi oleh pasien tidak sesuai dengan harapannya maka akan berdampak pada kepuasan pasien pada pelayanan makanan.

Berdasarkan pernyataan beberapa pasien di rumah sakit, menyatakan bahwa makanan yang diberikan oleh rumah sakit memiliki citarasa yang kurang sehingga membuat pasien kurang merasa puas pada makanan yang disajikan. Fakta tersebut dikuat oleh beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, Berdasarkan penelitian Kandou (2013) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pada pelayanan makanan dikemukakan bahwa 27 persen pasien menyatakan tidak puas dengan variasi menu, pasien merasa tidak puas dengan cara penyajian sebesar 43 persen, pasien merasa tidak puas dengan ketepatan waktu penyajian adalah 36 persen. Hasil penelitian Nana (2011), tentang kepuasan pelayanan pasien rawat inap di rumah sakit angkatan laut tingkat II Dr. M. Salamun Bandung ditemukan bahwa pasien merasa cukup puas dengan makanan variasi makanan yang disajikan sebanyak 37 persen dan masing-masing 45 persen merasakan puas dengan rasa makanan, keadaan perlengkapan makan atau minum, kondisi kebersihan pengantar makanan dan keadaan makanan saat disajikan.

Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif berupa tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Supranto,2006). Menurut Zeithhaml dan bitner dikutip dalam Rina (2009), Tingkat kepuasan pasien rawat inap di suatu rumah sakit sesuai dengan standart pelayanan inimal dari Kementrian Kesehatan Republik Indonesia adalah ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien dengan standar $\geq 90\%$, sisah maanan yang tidak termakan oleh pasien $\geq 20\%$ dan tidak adanya kesalahan pemberian diet dengan standar 100% (Kepmenkes, 2008). Oleh karena itu, pihak manajemen rumah sakit Angkatan Darat Brawijaya mengukur tingkat kepuasan pasien melalui kuisisioner, termasuk pada pelayanan makanan bagi pasien. Indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pelayanan makanan adalah *Tangibles* (wujud nyata), *Realibility* (keandalan), *Responsiveness* (kesigapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya merupakan salah satu instalasi kesehatan di jajaran Kesda V Brawijaya yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu untuk anggota TNI, PNS beserta keluarga, peserta BPJS, rekanan kerjasama dan masyarakat umum. Rumah sakit brawijaya berdiri sejak tahun 1951 dengan pembentukan unit – unit kesehatan

yang tersebar di Surabaya, kemudian pada tahun 1980 semua unit bergabung menjadi satu kesatuan rumah sakit brawijaya pada tahun 1980. Salah satu fasilitas penunjang medik adalah instalasi gizi. Proses pelayanan jasa makanan di instalasi gizi bertujuan untuk mempercepat proses penyembuhan pasien.

Berdasarkan pengamatan peneliti, rumah sakit telah memberikan pelayan makanan yang terbaik dengan memberikan makanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien dalam proses pemulihan. Peningkatan kualitas pelayanan tentunya akan terus dilakukan rumah sakit untuk mendapatkan kepercayaan dari pasien. Kepuasan yang dirasakan pasien tentunya akan sangat berbeda satu sama lainnya, hasil dari kepuasan pasien akan lebih dinamis, oleh karena itu mendorong peneliti untuk menggali kembali faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Selaras dengan masalah yang telah diuraikan diatas maka tujuan dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana prosedur pelayanan makan kepada pasien Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya Surabaya, 2) Faktor – faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan makanan di Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya Surabaya.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis rancangan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Penelitian Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya Surabaya. Besar sampel penelitian ini adalah pasien rawat inap di rumah sakit Angkatan Darat Brawijaya Surabaya. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti ini adalah angket. Pada peelitian ini anket yang digunakan untuk pengambilan data kepuasan pasien adalah anket tertutup. Untuk penilaian terhadap harapan dan kepuasan pasien dilakukan dengan menggunakan *skala likert*, Analisis data faktor yang mempengaruhi kepuasaan pasien terhadap pelayanan makanan di rumah sakit menggunakan regresi berganda karena akan melihat pengaruh dari tiga variabel. Dalam hal ini sebuah variable dependen dan tiga variable independen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran umur Pasien

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya Surabaya penilaian untuk kareakteristik pasien adalah sebagai berikut, kelompok umur, sampel terbanyak berada pada kelompok usia 31 – 50 tahun, yaitu sebanyak 22 orang (44%) dan kelompok umur terndah yaitu berada pada kelompok umur 17 – 30 tahun dan 51 tahun keatas yaitu masingmasing sebanyak 14 orang (28%). Berdasarkan jenis kelamin, sampel laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan perempuan yaitu 30 orang (60%), sedangkan untuk perempuan yaitu 20 orang (40%). Selain itu jika dilihat dari data pekerjaan sampel bahwa diketahui 20 orang (42%) bekerja sebagai PNS/ABRI, 13 orang (28%) bekerja sebagai karwayan swasta, 6 orang (13%) bekerja sebagai wiraswasta dan tidak bekerja dan 2 orang (4%) bekerja sebagai pelajar/mahasiswa. Berdasarkan jenjang pendidikan,

sebagian besar sampel memiliki tingkat pendidikan formal yaitu tamat SD sebanyak 1 orang (2%), tamat SMP sebanyak 6 orang (12%), tamat SMA sebanyak 13 orang (28%) dan Tamat perguruan tinggi sebanyak 30 orang (60%). Untuk lebih jelasnya data dapat dilihat pada table 1.

Table 1
Sebaran Karakteristik Pasien

karakteristik	Jumlah	
	n	%
Umur (tahun)		
17 – 30	14	28
31 – 50	22	44
51-keatas	14	28
jumlah	50	100
Jenis kelamin		
Laki-laki	30	60
Perempuan	20	40
jumlah	50	100
Pendidikan		
Tidak tamat SD	0	0
Tamat SD	1	2
Tamat SMP	6	12
Tamat SMA	13	28
Perguruan tinggi	30	60
jumlah	50	100
Pekerjaan		
Pegawai swasta	13	28
PNS/ABRI	20	42
Wiraswasta	6	13
Pelajar/mahasiswa	2	4
Tidak bekerja	6	13
jumlah	50	100

Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Angkatan Darat Surabaya dianalisa dalam bentuk distribusi frekuensi masing-masing variable dan analisa multivariate untuk melihat pengaruh tiga variable.

Hasil

Kebiasaan makan

Kebiasaan makan merupakan suatu perilaku yang berhubungan dengan tata karma makan, frekuensi makan seseorang, pola makan, kepercayaan tentang makanan (pantangan), distribusi makanan di antara anggota keluarga, penerimaan terhadap makanan (timbulnya suka dan tidak suka) dan cara pemilihan bahan makanan yang hendak dimakan. Variable kebiasaan makan terdapat delapan item pertanyaan yang diberikan kepada pasien. Berdasarkan table 2 bahwa kebiasaan makan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,21. Nilai ini menunjukkan bahwa penilaian tentang kebiasaan makan pasien sudah baik.

Table 2
Penilaian distribusi frekuensi kebiasaan makan

Item	SS		S		TS		STS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X1.1	33	66	2	4	9	18	6	12	50	100	3.44
X1.2	25	50	9	18	12	24	4	8	50	100	3.41
X1.3	28	56	6	12	12	24	4	8	50	100	3.19
X1.4	34	68	2	4	11	22	3	6	50	100	3.34
X1.5	24	48	11	22	14	28	1	2	50	100	3.16
X1.6	28	56	8	16	12	24	2	4	50	100	3.24
jumlah rata-rata											3.21

Cita Rasa Makanan

Cita rasa makanan terdiri dari tiga komponen yaitu bau, rasa dan rangsangan mulut. Bau makanan banyak menentukan kelezatann bahan makanan tersenut, rasa makanan banyak menggunakan panca indra lidah sehingga seseorang dapat merasakan empat rasa yaitu asin, asam, manis dan pahit. Variable cita rasa makanan memiliki nilai rata-rata sebesar 3.02. nilai ini menunjukkan bahwa penilaian pasien mengenai makanan yang disediakan oleh rumah sakit sudah memiliki cita rasa yang baik.

Table 3
Penilaian distribusi frekuensi citarasa makan

Item	SS		S		TS		STS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X2.1	24	48	9	18	13	26	4	8	50	100	3.06
X2.2	21	42	12	24	12	24	5	10	50	100	2.98
X2.3	23	46	10	20	12	24	5	10	50	100	3.02
X2.4	19	38	15	30	11	22	5	10	50	100	2.96
X2.5	21	42	13	26	14	28	2	4	50	100	3.06
X2.6	21	42	10	20	14	28	5	10	50	100	2.94
X2.7	22	44	10	20	12	24	6	12	50	100	2.96
X2.8	24	48	9	18	14	28	3	6	50	100	3.08
X2.9	25	50	9	18	12	24	4	8	50	100	3.1
X2.10	22	44	10	20	15	30	3	6	50	100	3.02
X2.11	25	50	10	20	12	24	3	6	50	100	3.14
X2.12	23	46	10	20	13	26	4	8	50	100	3.04
X2.13	23	46	10	20	14	28	3	6	50	100	3.06
X2.14	19	38	13	26	14	28	4	8	50	100	2.94
X2.15	21	42	10	20	15	30	4	8	50	100	2.96
jumlah rata-rata											3.02

Sikap petugas

Pengalaman pasien dapat dijadikan sebagai tolok ukur untuk mengetahui respon terhadap sikap petugas yang diberikan. Variable sikap petugas terdapat tujuh item pertanyaan yang di bagikan kepada responden, berdasarkan table 4 dibawah bahwa variabel sikap petugas memiliki nilai rata-rata 3.33, nilai ini menunjukkan bahwa penilaian pasien tentang kinerja petugas di rumah sakit sudah baik.

Table 4
Penilaian distribusi frekuensi sikap petugas

Item	SS		S		TS		STS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	Total	%	
X3.1	32	64	8	16	8	16	2	4	50	100	3.4
X3.2	31	62	9	18	9	18	1	2	50	100	3.4
X3.3	29	58	7	14	12	24	2	4	50	100	3.26
X3.4	30	60	9	18	10	20	1	2	50	100	3.36
X3.5	30	60	9	18	8	16	3	6	50	100	3.32
X3.6	28	56	10	20	11	22	1	2	50	100	3.3
X3.7	29	58	9	18	9	18	3	6	50	100	3.28
X3.8	30	60	12	24	7	14	1	2	50	100	3.42
X3.9	26	52	9	18	12	24	3	6	50	100	3.16
X3.10	30	60	10	20	9	18	1	2	50	100	3.38
X3.11	30	60	8	16	9	18	3	6	50	100	3.3
X3.12	28	56	12	24	9	18	1	2	50	100	3.34
jumlah rata-rata											3.33

Kepuasan pasien

Kepuasan merupakan respon dari pasien terhadap kesesuaian antara harapan dan persepsinya (barnes,2003). Kepuasan pasien digunakan sebagai indikator utama dari standart pelayanan yang diberikan rumah sakit. Berdasarkan tabel 5 di dapatkan bahwa variable kepuasan pasien memiliki nilai rata-rata sebesar 3,25. Nilai ini menunjukkan bahwa pasien memiliki kepuasan yang tinggi tentang rumah sakit.

Table 5
Penilaian distribusi frekuensi sikap petugas

Item	SS		S		TS		STS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah
Y1	30	60	7	14	9	18	4	8	8	16	50
Y2	28	56	8	16	12	24	2	4	4	8	50
Y3	29	58	9	18	8	16	4	8	8	16	50
jumlah rata-rata											3.25

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda berfungsi untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antara satu variabel terikat terhadap dua/lebih variabel bebas. maka dilakukan analisis regresi linier berganda antara variabel-variabel berikut ini : Kebiasaan Makanan (X_1), Citarasa Makanan (X_2), dan Sikap petugas (X_3) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Dari hasil pengolahan data penelitian dengan menggunakan program SPSS 20.0, didapatkan data seperti pada Tabel 6 berikut:

Table 6
Hasil Uji Analisis Linier Berganda

Variabel Bebas	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	0.306	1.165			0.262	0.794
X1	0.149	0.07	0.314		2.141	0.038
X2	0.056	0.02	0.282		2.824	0.007
X3	0.102	0.041	0.354		2.452	0.018

Adapun persamaan regresi yang didapatkan berdasarkan Tabel 6 adalah sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 0,306 + 0,149 X_1 + 0,056 X_2 + 0,102 X_3$$

Y = Yaitu variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Pasien yang nilainya akan diprediksi oleh variabel Kebiasaan Makanan (X_1), Citarasa Makanan (X_2), dan Sikap petugas (X_3).

1. $b_1 = 0,149$

Koefisien regresi variabel Kebiasaan Makanan (X_1) sebesar 0,149 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan arah pengaruh yang searah dengan Kepuasan Pasien (Y).

2. $b_2 = 0,056$

Koefisien regresi variabel Citarasa Makanan (X_2) sebesar 0,056 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan arah pengaruh yang searah dengan Kepuasan Pasien (Y).

3. $b_3 = 0,102$

Koefisien regresi variabel Sikap petugas (X_3) sebesar 0,102 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan arah pengaruh yang searah dengan Kepuasan Pasien (Y).

Hasil koefisien Determinasi (R^2)

Tingkat ketepatan suatu garis dapat diketahui dari besar kecilnya koefisien determinasi atau koefisien R^2 (R Square). Nilai koefisien R^2 dalam analisis

regresi dapat digunakan sebagai ukuran untuk menyatakan kecocokan garis regresi yang diperoleh. Kemampuan garis regresi untuk menjelaskan variasi yang terjadi pada Y ditunjukkan pada besarnya koefisien determinasi atau koefisien R^2 .

R	R Square	Adjusted R Square
0.788	0.621	0.596

Berdasarkan pada Tabel 4.15, model regresi tersebut memiliki koefisien determinasi (adjusted R^2) sebesar 0,596. Dapat disimpulkan bahwa kontribusi variabel independen yang terdiri dari variabel Kebiasaan Makanan (X_1), Citarasa Makanan (X_2), dan Sikap petugas (X_3) dapat mempengaruhi variabel dependen Kepuasan Pasien (Y) sebesar 59,6% dan sisanya sebesar 40,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Selain itu, berdasarkan Tabel 4.15 tersebut juga diketahui bahwa nilai koefisien R yang menunjukkan keeratan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Pada penelitian ini didapatkan besarnya variabel Kebiasaan Makanan (X_1), Citarasa Makanan (X_2), dan Sikap petugas (X_3) terhadap Kepuasan Pasien Adalah sebesar 0,788 yang menunjukkan adanya hubungan atau pengaruh yang kuat.

Hasil Uji Hipotesis

Model regresi yang telah didapatkan diuji terlebih dahulu baik secara simultan dan secara parsial, Pengujian model regresi secara simultan dilakukan dengan menggunakan uji F atau ANOVA dan pengujian model regresi secara parsial dilakukan dengan uji t.

Hasil Uji F

Pengujian secara simultan dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang terdiri dari variabel Kebiasaan Makanan (X_1), Citarasa Makanan (X_2), Sikap petugas (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien (Y). Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} . Semua variabel tersebut diuji secara serentak dengan menggunakan uji F atau ANOVA, dimana jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima Menggunakan bantuan *software* SPSS 17,0, didapatkan hasil uji F sebagai berikut:

Table 8

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	214.243	3	71.414	25.1	0
Residual	130.877	46	2.845		
Total	345.12	49			

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai $df_1 = 3$ dan $df_2 = 46$ diperoleh nilai F tabel sebesar 2,807. Berdasarkan Tabel 4.14, pengujian hipotesis model regresi secara

simultan atau secara serentak menggunakan uji F dapat dilihat F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} ($25,100 > 2,807$) dan signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari alpha (α) = 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Kebiasaan Makanan (X_1), Citarasa Makanan (X_2), Sikap petugas (X_3) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y).

Hasil Uji t

Pengujian model regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen pembentuk model regresi secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y atau tidak. Pengujian model regresi pada penelitian ini dapat dilihat dari Tabel sebagai berikut:

Table 9
Hasil Uji t

Variabel Bebas	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	t		
(Constant)	0.306	1.165		0.262	0.794	
X1	0.149	0.07	0.314	2.141	0.038	
X2	0.056	0.02	0.282	2.824	0.007	
X3	0.102	0.041	0.354	2.452	0.018	

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai t_{hitung} masing-masing variabel bebas dengan nilai t_{tabel} dengan derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$).

Variabel Kebiasaan Makanan (X_1)

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel Kebiasaan Makanan (X_1) dapat dituliskan Variabel X_1 memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,141 dan didapatkan nilai *signifikansi* sebesar 0,038. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($2,141 > 2,013$) dan nilai *signifikansi* lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel Kebiasaan Makanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y).

Variabel Citarasa Makanan (X_2)

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel Citarasa Makanan (X_2) dapat dituliskan Variabel X_2 memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,824 dan didapatkan nilai *signifikansi* sebesar 0,007. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($2,824 > 2,013$) dan nilai *signifikansi* lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel Citarasa Makanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y).

Variabel Sikap petugas (X_3)

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel opini (X_3) dapat dituliskan Variabel X_3 memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,452 dan didapatkan nilai *signifikansi* sebesar 0,018. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($2,452 > 2,013$) dan nilai *signifikansi* lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan

bahwa variabel Sikap petugas (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y).

Pembahasan

1. kebiasaan makanan

kebiasaan makan merupakan salah satu faktor yang tidak kalah pentingnya, karena tanpa memperhatikan kebiasaan akan pasien maka akan mengakibatkan pasien tidak memiliki selera makan sehingga akan menghambat proses penyembuhan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan dapat diketahui bahwa Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya Surabaya sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari 33 sampel (60%) menyatakan bahwa pengkonsumsian makanan pokok dalam sehari yang diberikan oleh rumah sakit sesuai dengan kebiasaan makanan pasien dan 6 sampel (12%) menyatakan tidak sesuai. Penyajian makan pagi, makan siang dan makan malam secara teratur dengan memperhatikan jam pengiriman makanan membuat pasien mendapatkan asupan gizi dengan waktu yang tepat.

2. Citarasa makanan

Citarasa makanan merupakan faktor kedua yang terpenting dalam memberikan kepuasan kepada pasien. Cita rasa makanan terdiri dari tiga komponen yaitu bau, rasa dan rangsangan mulut. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa penyajian olahan sayur yang bervariasi sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari 50 sampel yang diteliti 24 sampel (48%) menyatakan variasi untuk lauk yang disajikan sudah baik dan 4 sampel (8%) menyatakan tidak baik. Variasi olahan lauk juga disajikan secara bervariasi, hal ini dapat dilihat dari respon pasien sebanyak 21 sampel (42%) yang menyatakan olahan lauk yang disajikan bervariasi. Dilihat dari segi Aroma makanan yang disajikan, 23 sampel (46%) menyatakan aroma makanan dapat menggugah selera makan sedangkan 5 sampel (10%) menyatakan bahwa aroma makanan tidak dapat menggugah selera makan tersebut. Penyajian makanan dalam keadaan hangat juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan dari pasien, Nasi atau bubur yang sudah disajikan dalam keadaan hangat dengan baik, hal ini didukung dengan pernyataan pasien, 19 sampel (38%) menyatakan nasi atau bubur disajikan dalam keadaan hangat, selain itu 21 sampel (42%) menyatakan sayur dan lauk yang disajikan juga dalam keadaan hangat. Alat-alat penyajian makanan yang digunakan di Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya sudah sesuai dengan kelas perawatannya. Porsi makanan yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pasien, hal ini dilihat dari hasil yang didapatkan 21 sampel (42%) menyatakan porsi yang disajikan sudah sesuai namun 15 sampel (30%) menyatakan bahwa porsi makanan yang disajikan kurang sesuai dikarenakan kondisi pasien yang memiliki kebiasaan makan yang lebih banyak dari yang disajikan di rumah sakit.

3. Sikap petugas

Sikap petugas menjadi faktor penting terakhir yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, hal ini dapat dilihat dari penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya Surabaya. Penilaian pasien terhadap sikap petugas di rumah sakit sudah baik.

Berdasarkan penilaian 32 sampel (64%) Petugas menggunakan pakaian yang rapih dan menggunakan seragam dinas pada saat bertugas. Pasien tentunya membutuhkan informasi mengenai jadwal pendistribusian makanan karena akan berhubungan dengan pengonsumsi obat, berdasarkan hasil penelitian 31 sampel (62%) menyatakan bahwa petugas memberikan informasi mengenai kepastian jadwal penyajian makanan. Ketepatan waktu dalam penyajian makanan merupakan hal yang penting, dari hasil penelitian makan disajikan sudah tepat waktu sesuai jam makan. Memberikan perhatian kepada pasien adalah salah satu tugas dari petugas yang berjaga, sisa makan merupakan hal yang diperhatikan karena sisa makanan yang terlalu banyak menandakan pasien tidak suka akan makanan yang disajikan rumah sakit dan hal tersebut akan mempengaruhi asupan makanan yang dibutuhkan oleh pasien, oleh karena itu petugas selalu menanyakan alasan pasien ketika makanan yang disajikan tidak habis, hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang di dapat 28 sampel (56%) menyatakan petugas selalu menanyakan mengenai makanan yang tidak dihabiskan. Petugas bersikap sopan pada saat pelayanan makanan, hal ini di dukung dengan pernyataan 30 sampel (60%). Dalam melaksanakan pelayanan tentunya petugas harus memiliki pengetahuan mengenai makanan yang sedang disajikan, berdasarkan hasil penelitian, 26 sampel (52%) menyatakan petugas memiliki pengetahuan yang luas tentang makanan yang disajikan. Pasien selalu berusaha untuk memberikan kepercayaan kepada, hasil penelitian mengenai petugas dapat dipercaya dalam menyajikan makanan yang berkualitas di dukung dengan pernyataan 30 sampel (60%). Jika dilihat dari segi Petugas meluangkan waktu untuk berkomunikasi mengenai makanan yang telah disajikan sehingga tercipta komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien. Setelah membangun komunikasi dengan baik Petugas harus memberikan motivasi dan dorongan agar pasien cepat sembuh.

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Kepuasan Pasien. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel Kebiasaan Makanan (X_1), Citarasa Makanan (X_2), dan Kinerja Petugas (X_3) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan pada penghitungan analisis regresi linier berganda, dapat diketahui :

1. Pengaruh secara simultan (bersama-sama) tiap variabel bebas terhadap Kepuasan Pasien dilakukan dengan pengujian F-test. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel Kepuasan Pasien dapat diterima.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara individu (parsial) variabel bebas (Kebiasaan Makanan (X_1), Citarasa

Makanan (X_2) dan Kinerja Petugas (X_3) terhadap Kepuasan Pasien dilakukan dengan pengujian t-test. Berdasarkan pada hasil uji didapatkan bahwa terdapat lima variabel yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien yaitu Kebiasaan Makanan, Citarasa Makanan, dan Kinerja Petugas

3. Berdasarkan pada hasil uji t didapatkan bahwa variabel Citarasa Makanan mempunyai nilai t hitung dan koefisien beta yang paling besar. Sehingga variabel Citarasa Makanan mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka variabel Citarasa Makanan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan Pasien.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Diharapkan pihak rumah sakit dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap Citarasa Makanan, karena variabel Citarasa Makanan mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Pasien, diantaranya dengan membuat siklus menu yang terus diperbarui, memperhatikan detail pada saat penyajian sehingga Kepuasan Pasien akan meningkat.
2. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Kepuasan Pasien diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes RI, 2003. Pedoman pelayanan gizi rumah sakit, direktorat gizi masyarakat. Jakarta
2. Departemen Kesehatan RI. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Dirjen Binkesmas, Jakarta. 2007.
3. Moehyi, S. 2000. Penyelenggaraan Makanan Institusi Dan Jasa Boga. Jakarta : Bhatara.
4. Mukrie N, Manajemen Pelayanan Gizi Institusi Dasar, Departemen Kesehatan RI, Jakarta. 1990.
5. Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS) pedoman (2003) Departemen Kesehatan
6. Tjiptono, F. 1998. Prinsip-Prinsip Total Quality Services (Tqs). Yogyakarta: Andi.
7. Tjiptono, F. 2000. Manajemen Jasa Cetakan Ke-2. Yogyakarta: Andi Offset.
8. Universitas Pendidikan Indonesia, 2012. Citarasa makanan. Bandung
9. WHO, 2005. Penyakit bawaan makanan, buku kedokteran EGC, Jakarta.

10. Zeithaml, V. A. 2000. 2nd Edition, Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm. USA: Mcgraw-Hill Inc.