

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi

a. Badan Rumah Sakit Umum Daerah Tabanan (BRSUD) Kabupaten

Tabanan

Badan Rumah Sakit Umum Daerah Tabanan merupakan suatu pusat pelayanan kesehatan spesialisik yang paripurna dan bermutu prima yang menekankan pada pelayanan yang cepat, tepat, akurat terpercaya dan profesional dengan harga yang terjangkau serta senantiasa mengutamakan kepuasan pelanggan. Badan Rumah Sakit Umum Tabanan juga berperan dalam menunjang pariwisata di Bali. BRSU Tabanan merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Tabanan, terletak di jantung kota dan merupakan RS tipe B Non Pendidikan, yang berdiri pada tanggal 24 November 1953 dengan nama Rumah Sakit Umum Tabanan. Yang berdiri diatas tanah seluas 1.610 m². Pada bulan April 2002 sistem pengelolaan keuangannya BRSU Tabanan bersifat "Swadana" dan pada bulan Juni 2006 menjadi BLU. Pada bulan Mei 2014 lulus Akreditasi Standar 2012 dengan tingkat Paripurna. Sampai saat ini kapasitas tempat tidur BRSU Tabanan 225 TT.

b. Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan

Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan SU. Wisma Prashanti adalah Rumah Sakit Umum yang didirikan oleh Yayasan Wisma Prashanti Tabanan. Dengan berkembangnya kesadaran masyarakat terhadap

arti penting kesehatan membuat kebutuhan akan sarana dan prasarana kesehatan yang baik dan berkualitas semakin meningkat. Dengan maksud menambah pilihan masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan berkualitas dan pelayanan paripurna, Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti hadir sejak 10 Mei 2001. Sejak Tanggal 24 Agustus 2011 ijin Operasional Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti telah berubah dibawah badan hukum PT. Wisma Prashanti. Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti merupakan bentuk partisipasi praktisi kesehatan Tabanan dan kalangan swasta untuk melengkapi sarana dan prasarana kesehatan di Tabanan pada khususnya dan di Bali pada umumnya. RSU Wisma Prashanti adalah satu pusat pelayanan kesehatan yang dapat menjawab semua kebutuhan pelayanan yang berkualitas dan terpadu dengan dukungan sarana diagnostik yang lengkap dan sarana fisik bangunan yang memadai. Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti terletak di Jalan Yeh Gangga No. 9 Tabanan, selalu menekankan pelayanan yang tepat, cepat, akurat, terpercaya dan profesional dengan harga yang terjangkau serta senantiasa mengutamakan kepuasan pelanggan. Letak rumah sakit sangat strategis, mudah dijangkau, tidak polutif serta terhindar dari hiruk pikuk lalu lintas. Sampai saat ini tersedia 50 tempat tidur yang terbagi menjadi beberapa kelas yaitu Kelas III, Kelas II, Kelas I, VIP dan Super VIP. Dengan tenaga dokter spesialis yang lengkap Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti siap menjadi Rumah Sakit pilihan masyarakat, yang mampu bersaing, dengan pelayanan cepat, tepat, akurat, dan berwawasan lingkungan.

2. Karakteristik Sampel Penelitian

a. Jenis Kelamin Sampel

Berdasarkan jenis kelamin sampel di BRSUD Tabanan, maka dari 47 sampel yang diteliti terdapat sampel dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 23 orang (50,0%) dan perempuan sebanyak 24 orang (50,0%) dan untuk sampel di RS Wisma Prashanti Tabanan maka dari 47 sampel yang diteliti terdapat sampel dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 22 orang (46,8%) dan perempuan sebanyak 25 orang (53,2%). Sebaran sampel berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2.

b. Umur Sampel

Berdasarkan rentang umur sampel pada 2 rumah sakit yaitu dari umur 18 – 55 tahun, maka umur sampel dibagi menjadi 2 kategori yaitu umur 18- 37 tahun, 38 - 55 tahun. Sebaran sampel berdasarkan di BRSUD Tabanan yaitu umur 18 – 37 sebanyak 24 orang (51,0%) dan umur 38 – 55 sebanyak 23 orang (49%). Sebaran sampel berdasarkan di RS Wisma Prashanti Tabanan yaitu umur 18 – 37 sebanyak 30 orang (63,8%) dan umur 38-55 sebanyak 17 orang (36,2%). dilihat pada tabel 2.

c. Pendidikan Sampel

Dari 47 sampel yang diteliti di BRSUD Tabanan tingkat pendidikan sampel sebagian besar adalah Tamat SMA sebanyak 24 orang (51,0%), Perguruan Tinggi sebanyak 2 orang (4,20%), tamat SMP sebanyak 3 orang (6,38%), dan sisanya tamat SD sebanyak 14 orang (2,97%) dan Diploma/Akademi sebanyak 1 orang (2,12%). Sebaran tingkat

pendidikan sampel dapat dilihat pada tabel 2. Dari 47 sampel yang diteliti di RS Wisma Prashanti Tabanan tingkat pendidikan sampel sebagian besar adalah Tamat SMA sebanyak 22 orang (46,8%), Perguruan Tinggi sebanyak 2 orang (4,25%), tamat SMP sebanyak 8 orang (17,0%), dan sisanya tamat SD sebanyak 2 orang (4,25%) dan Diploma/Akademi sebanyak 2 orang (4,25%). Sebaran tingkat pendidikan sampel dapat dilihat pada tabel 2.

d. Pekerjaan Sampel

Dari hasil pengumpulan data mengenai pekerjaan sampel di BRSUD Tabanan, dari 47 sampel yang diteliti terdapat 16 orang (34,0%) tidak bekerja, PNS 4 orang (8,51%), TNI/POLRI 3 orang (6,38%), sebagai karyawan swasta 14 orang (29,7%), Wiraswasta/dagang 21 orang (21,2%). Mengenai pekerjaan sampel di RS Wisma Prashanti Tabanan, dari 47 sampel yang diteliti terdapat 16 orang (34,0%) Tidak bekerja, PNS 2 orang (4,25%), TNI/POLRI 2 orang (4,25%), sebagai Karyawan swasta 8 orang (17,02%), Wiraswasta sebanyak 11 orang (23,5%), dagang/wiraswasta 8 orang (17%), PNS sebanyak 6 orang (12,8%), dan petani 8 orang (17,0%) pekerjaan lainnya, yaitu pensiunan. Sebaran pekerjaan sampel dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel.2
Karakteristik sampel terhadap *Performance* Ahli Gizi Ruangan

Karakteristik	BRSUD Tabanan		RS Wisma Prashanti Tabanan	
	n	%	n	%
Umur (tahun)				
18 – 37	24	51,0	30	63,8
38 - 55	23	49,0	17	36,2
Jumlah	47	100	47	100
Jenis kelamin				
Laki – laki	23	50,0	22	46,8
Perempuan	24	50,0	25	53,2
Jumlah	47	100	47	100
Pendidikan				
1. Tidak Tamat sd	3	6,38	2	4,25
2. Tamat SD	14	29,7	11	23,4
3. Tamat SMP	3	6,38	8	17,0
4. Tamat SMA	24	51,0	22	46,8
5. Diploma/Akademisi	1	2,12	2	4,25
6. Perguruan Tinggi	2	4,2	2	4,25
Jumlah	47	100	47	100
Pekerjaan				
1. Tidak Bekerja	10	21,2	16	34,0
2. PNS	6	12,7	2	4,25
3. TNI/POLRI	4	8,5	2	4,25
4. Karyawan Swasta	3	6,3	8	17,0
5. Wiraswasta/dagang	14	29,7	11	23,5
6. Petani	10	21,2	8	17,0
Jumlah	47	100	47	100

7. Harapan *Performance* Ahli Gizi Ruangan

Harapan pasien terhadap *Performance* ahli gizi ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas ahli gizi. Untuk membahas harapan pasien tersebut akan dianalisis kecenderungan jawab responden terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yang disusun dalam 25 aspek. Dari seluruh Aspek penilaian, ternyata sebagian besar harapan responden atas tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan cenderung pada jawaban sangat penting dan penting, sedangkan sebagian kecil pada jawaban cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Masing – masing variabel penentu kualitas *performance* ahli gizi dari harapan pasien di BRSUD Tabanan kemudian di ranking menjadi 5 besar, aspek/variabel yang dianggap sangat penting oleh pasien adalah :

- a. Ahli Gizi memberikan penjelasan secara detail mengenai makanan yang dikonsumsi di rumah sakit dan dirumah (78,3%)
- b. Ahli Gizi mendampingi petugas dapur saat menyajikan makanan (80,9%)
- c. Ahli Gizi mendengarkan keluhan pasien tentang apa yang berhubungan dengan penyakit pasien (83,8%)
- d. Ahli Gizi menanyakan kepada pasien tentang kebiasaan makan (85,1%)
- e. Ahli Gizi mendengarkan keluhan pasien tentang apa makanan yang berhubungan dengan penyakit pasien (87,2%)

Sedangkan aspek/variabel yang dianggap sangat penting oleh pasien di RS Wisma Prashanti Tabanan yaitu :

- a. Ahli Gizi memberikan informasi kepada pasien tentang diet yang seharusnya dijalankan pasien (79,6%)
- b. Ahli Gizi terampil menjelaskan sehingga makanan yang disajikan dan dihabiskan oleh pasien (80,9%)
- c. Ahli Gizi mendengarkan keluhan pasien tentang apa makanan yang berhubungan dengan penyakit pasien (84,7%0
- d. Ahli Gizi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan gizi (87,2%)
- e. Ahli Gizi menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) dalam memberikan pelayanan gizi kepada pasien.

Hasil tabulasi kuisioner harapan pasien terhadap kualitas *performance* Ahli gizi di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan pada tabel 3.

Tabel.3
Perbedaan Harapan *Performance* Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan

NO	ASPEK PENILAIAN	BRSUD TABANAN	RS WISMA PRASHANTI TABANAN
1	Ahli gizi memperkenalkan diri kepada pasien	80.4	83.0
2	Ahli gizi menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam memberi pelayanan gizi kepada pasien	84.7	89.4
3	Ahli gizi tidak memakai make-up yang berlebihan dan mencolok	83.8	83.0
4	Ahli gizi memakai pakaian yang bersih, rapi dan sopan	84.3	82.6
5	Ahli gizi menggunakan kata - kata yang sopan saat berbicara dengan pasien	85.5	83.0
6	Ahli gizi memakai perhiasan yang sederhana	80.4	83.8
7	Ahli gizi mengucapkan terimakasih kepada pasien setiap selesai memberikan pelayanan gizi	81.3	86.0
8	Ahli gizi dalam menjelaskan tentang makanan dan selalu tersenyum pada pasien	85.1	80.9
9	Ahli gizi memberikan informasi kepada pasien tentang diet yang seharusnya dijalankan pasien	82.1	79.6
10	Ahli gizi memberikan penjelasan secara detail mengenai makanan yang dikonsumsi di rumah sakit dan di rumah	78.3	83.0
11	Ahli gizi meyakinkan pasien agar mau menghabiskan makanan di rumah sakit	84.3	83.0
12	Ahli gizi menanyakan makanan serta menjelaskan maksud makanan yang disajikan bila diperlukan	83.0	86.4
13	Ahli gizi menanyakan kepada pasien mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan (bila makanan tidak dihabiskan)	83.0	83.0
14	Ahli gizi menanyakan kepada pasien tentang kebiasaan makan	85.1	86.4
15	Ahli gii menanyakan kepada pasien makanan yang disukai da tidak disukai	81.3	83.0
16	Ahli gizi menanyakan tanggapan pasien tentang makanan yang disajikan	83.0	86.4
17	Ahli gizi mendampingi petugas dapur saat menyajikan makanan	80.9	83.8
18	Ahli gizi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan gizi	81.7	87.2
19	Dalam melaksanakan makanan, untuk pasie ahli gizi menyesuaikan dengan kebiasaan makanan pasien	85.1	81.7
20	Ahli gizi terampil menjelaskan sehingga makanan yang disajikan dan dihabiskan oleh pasien	83.4	80.9
21	Ahi gizi harus kompeten menetapkan diet pasien sesuai kebutuhan gizi pasien	81.3	82.6
22	Ahli gizi harus kompeten menjelaskan makanan yang boleh atau tidak boleh dimakan setelah keluar dari rumah sakit	81.7	81.3
23	Ahli gizi harus kompeten menentukan status gizi pasien selama dirawat	80.4	83.4
24	Ahli gizi mendengarkan keluhan pasien tentang apa makanan berhubungan dengan penyakit pasien	87.2	84.7
25	Ahli gizi mendengarkn denga seksama keluhan pasien	83.8	82.1
TOTAL		2071.1	2089.8
RATA-RATA		82.84	83.6

8. *Performance* Ahli Gizi Ruangan

Pengalaman pasien dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui tingkat prestasi kerja (*Performance*) ahli gizi, pelayanan karena pengalaman pasien merupakan penilaian pasien terhadap *Performance* ahli gizi di rumah sakit. Distribusi *Performance* ahli gizi di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tababanan berdasarkan pengalaman pasien pada tabel 4.

Tabel.4
Perbedaan *Performance* Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan dan RS
Wisma Prashanti Tabanan

NO	ASPEK PENILAIAN	BRSUD TABANAN	RS WISMA PRASHANTI TABANAN
1	Ahli gizi memperkenalkan diri kepada pasien	83.4	85.96
2	Ahli gizi menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam memberi pelayanan gizi kepada pasien	90.6	83.40
3	Ahli gizi tidak memakai make-up yang berlebihan dan mencolok	81.3	85.96
4	Ahli gizi memakai pakaian yang bersih, rapi dan sopan	84.3	85.53
5	Ahli gizi menggunakan kata - kata yang sopan saat berbicara dengan pasien	80.4	84.68
6	Ahli gizi memakai perhiasan yang sederhana	80.0	84.68
7	Ahli gizi mengucapkan terimakasih kepada pasien setiap selesai memberikan pelayanan gizi	85.1	88.09
8	Ahli gizi dalam menjelaskan tentang makanan dan selalu tersenyum pada pasien	86.0	84.26
9	Ahli gizi memberikan informasi kepada pasien tentang diet yang seharusnya dijalankan pasien	87.7	84.26
10	Ahli gizi memberikan penjelasan secara detail mengenai makanan yang dikonsumsi di rumah sakit dan di rumah	83.0	83.40
11	Ahli gizi meyakinkan pasien agar mau menghabiskan makanan di rumah sakit	81.3	87.23
12	Ahli gizi menanyakan makanan serta menjelaskan maksud makanan yang disajikan bila diperlukan	82.6	86.81
13	Ahli gizi menanyakan kepada pasien mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan (bila makanan tidak dihabiskan)	85.5	84.26
14	Ahli gizi menanyakan kepada pasien tentang kebiasaan makan	84.7	86.38
15	Ahli gii menanyakan kepada pasien makanan yang disukai da tidak disukai	80.9	86.38
16	Ahli gizi menanyakan tanggapan pasien tentang makanan yang disajikan	80.9	85.11
17	Ahli gizi mendampingi petugas dapur saat menyajikan makanan	81.3	86.38
18	Ahli gizi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan gizi	86.4	85.96
19	Dalam melaksanakan makanan, untuk pasie ahli gizi menyesuaikan dengan kebiasaan makanan pasien	83.0	87.23
20	Ahli gizi terampil menjelaskan sehingga makanan yang disajikan dan dihabiskan oleh pasien	84.7	84.68
21	Ahi gizi harus kompeten menetapkan diet pasien sesuai kebutuhan gizi pasien	88.5	84.68
22	Ahli gizi harus kompeten menjelaskan makanan yang boleh atau tidak boleh dimakan setelah keluar dari rumah sakit	90.2	83.40
23	Ahli gizi harus kompeten menentukan status gizi pasien selama dirawat	88.1	85.11
24	Ahli gizi mendengarkan keluhan pasien tentag apa makanan berhubungan dengan penyakit pasien	81.7	85.53
25	Ahli gizi mendengarkn denga seksama keluhan pasien	82.6	87.66
	TOTAL	2103.8	2137.0
	RATA-RATA	84.15	85.5

Untuk *Performance*, respon pasien lebih bervariasi terhadap 25 aspek penilaian performance (prestasi kerja) dan memusat pada jawaban sangat baik, baik, dan cukup baik.

9. Tingkat Kepuasan

Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap *performance* ahli gizi dilakukan dengan membandingkan skor *Performance* dengan skor harapan/kepentingan dan dikalikan 100 seperti yang telah dijelaskan pada tabel 5.

Tabel.5
Perbedaan Tingkat Kepuasan *Performance* Ahli Gizi Ruangan di BRSUD
Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan

NO	ASPEK PENILAIAN	BRSUD TABANAN	RS WISMA PRASHANTI TABANAN	TINGKAT KEPUASAN
1	Ahli gizi memperkenalkan diri kepada pasien	103.7	103.6	Puas
2	Ahli gizi menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dalam memberi pelayanan gizi kepada pasien	107.0	93.3	Puas
3	Ahli gizi tidak memakai make-up yang berlebihan dan mencolok	97.0	103.6	Puas
4	Ahli gizi memakai pakaian yang bersih, rapi dan sopan	100.0	103.6	Puas
5	Ahli gizi menggunakan kata - kata yang sopan saat berbicara dengan pasien	94.0	102.1	Puas
6	Ahli gizi memakai perhiasan yang sederhana	99.5	101.0	Puas
7	Ahli gizi mengucapkan terimakasih kepada pasien setiap selesai memberikan pelayanan gizi	104.7	102.5	Puas
8	Ahli gizi dalam menjelaskan tentang makanan dan selalu tersenyum pada pasien	101.0	104.2	Puas
9	Ahli gizi memberikan informasi kepada pasien tentang diet yang seharusnya dijalankan pasien	106.7	105.9	Puas
10	Ahli gizi memberikan penjelasan secara detail mengenai makanan yang dikonsumsi di rumah sakit dan di rumah	106.0	100.5	Puas
11	Ahli gizi meyakinkan pasien agar mau menghabiskan makanan di rumah sakit	96.5	105.1	Puas
12	Ahli gizi menanyakan makanan serta menjelaskan maksud makanan yang disajikan bila diperlukan	99.5	100.5	Puas
13	Ahli gizi menanyakan kepada pasien mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan (bila makanan tidak dihabiskan)	103.1	101.5	Puas
14	Ahli gizi menanyakan kepada pasien tentang kebiasaan makan	99.5	100.0	Puas
15	Ahli gii menanyakan kepada pasien makanan yang disukai da tidak disukai	99.5	104.1	Puas
16	Ahli gizi menanyakan tanggapan pasien tentang makanan yang disajikan	97.4	98.5	Puas
17	Ahli gizi mendampingi petugas dapur saat menyajikan makanan	100.5	103.0	Puas
18	Ahli gizi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan gizi	105.7	98.5	Puas
19	Dalam melaksanakan makanan, untuk pasie ahli gizi menyesuaikan dengan kebiasaan makanan pasien	97.5	106.8	Puas
20	Ahli gizi terampil menjelaskan sehingga makanan yang disajikan dan dihabiskan oleh pasien	101.5	104.7	Puas
21	Ahi gizi harus kompeten menetapkan diet pasien sesuai kebutuhan gizi pasien	108.9	102.6	Puas
22	Ahli gizi harus kompeten menjelaskan makanan yang boleh atau tidak boleh dimakan setelah keluar dari rumah sakit	110.4	102.6	Puas
23	Ahli gizi harus kompeten menentukan status gizi pasien selama dirawat	109.5	102.0	Puas
24	Ahli gizi mendengarkan keluhan pasien tentag apa makanan berhubungan dengan penyakit pasien	93.7	101.0	Puas
25	Ahli gizi mendengarkn denga seksama keluhan pasien	98.5	106.7	Puas
	TOTAL	2541.3	2558.1	
	RATA-RATA	101.70	102.3	Puas

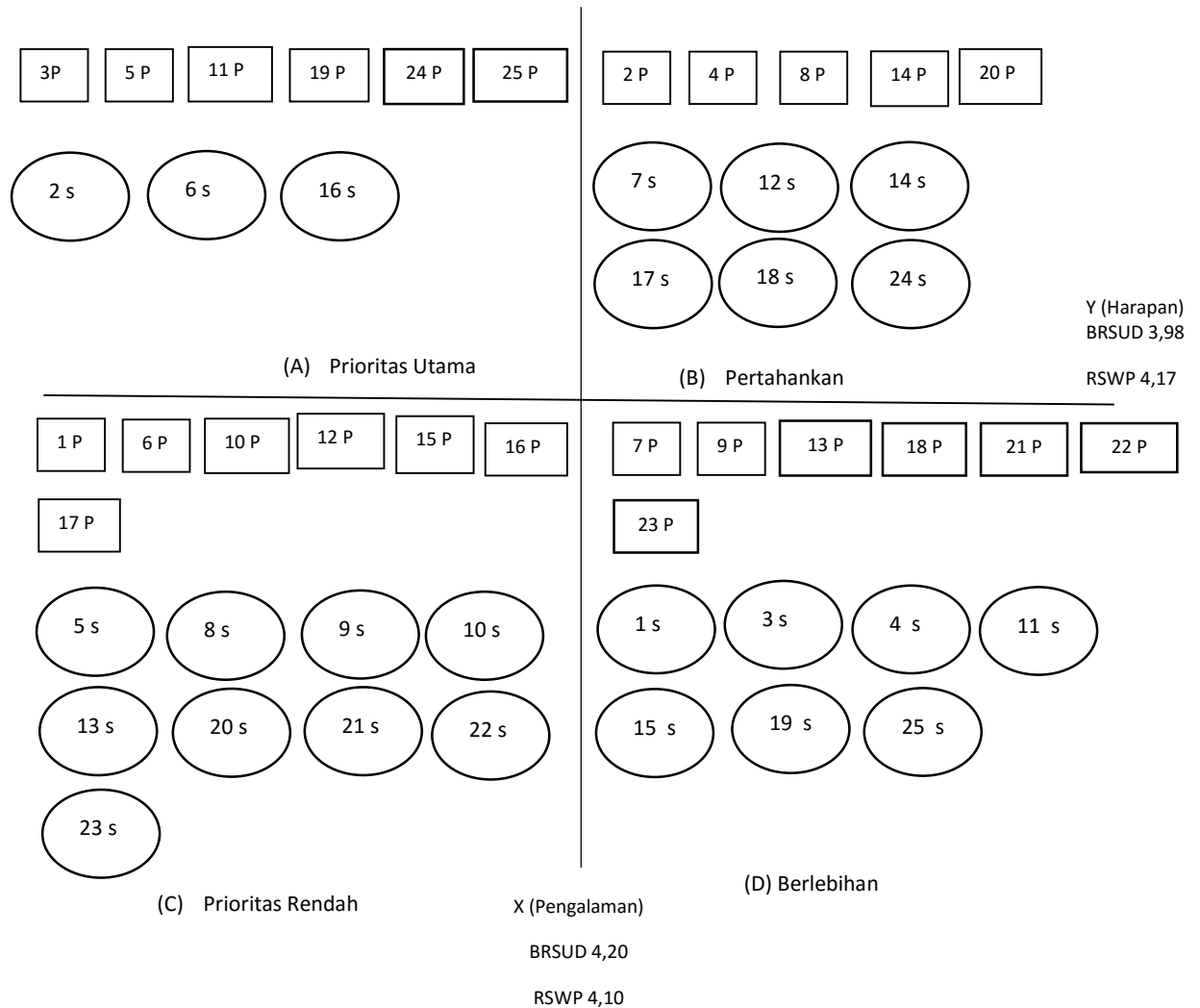
Bab IV. Hasil Gambaran tingkat kepuasan di kedua rumah sakit pada lampiran 9 dan 10.

Dari 25 aspek penilaian *performance* ahli gizi ruangan di BRSUD Tabanan hanya 1 aspek yaitu ahli Gizi harus kompeten menjelaskan makanan yang boleh atau tidak boleh dimakan setelah keluar dari rumahsakit tingkat kepuasannya sudah di atas 90% yang artinya pasien sudah puas terhadap 5 aspek *performance* ahli gizi ruangan, karena presentasinya sudah melebihi standar tingkat kepuasan yaitu 90%. Pada RS Wisma Prashanti Tabanan, dari 25 aspek *performance* ahli gizi ruangan terdapat 25 aspek yaitu memperkenalkan diri kepada pasien, menerapkan 3 S (senyum, sapa, salam) dalam melakukan pelayanan gizi, tidak memakai make-up yang berlebihan dan mencolok, memakai pakaian yang bersih, sopan dan rapi, memberikan informasi kepada pasien mengenai diet yang seharusnya dijalankan pasien, memberikan penjelasan secara detail mengenai makanan yang dikonsumsi pasien, meyakinkan pasien agar mau mengkonsumsi makanan dengan baik, mengenai pasien makan serta menjelaskan maksud pemberian diet, menanyakan kepada pasien alasan makanan tidak dihabiskan (bila makanan tidak habis), menanyakan tanggapan pasien tentang makanan yang diajikan, pelayanan, menyesuaikan kebiasaan makan pasien saat memesan makanan, terampil menjelaskan sehingga makanan yang disajikan dihabiskan pasien, menanyakan perubahan menu pasien sesuai perubahan kondisi kesehatan pasien, menanyakan kebiasaan makan kepada pasien yang baru masuk diruangan rawat inap, mendengarkan keluhan pasien tentang apa yang disukai dan tidak disukai,

mendengarkan keluhan pasien dan mendengarkan dengan seksama dimana tingkat kepuasan diatas 90% yang artinya pasien sudah puas terhadap 5 aspek *performance* ahli gizi ruangan, karena presentasinya sudah melebihi standar tingkat kepuasan yaitu 90%.

10. Komponen – Komponen yang harus diperbaiki terhadap *Performance* Ahli Gizi Ruangan

Gambaran diagram kartesius di BRSUD Tabanan dilakukan untuk mengetahui skala prioritas dari 25 aspek yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 6 aspek yang menjadi prioritas utama , 5 aspek yang harus dipertahankan, 7 aspek yang menjadi prioritas rendah, dan 7 aspek yang dianggap berlebihan. Analisis diagram kartesius di RS Wisma Prashanti Tabanan dilakukan untuk mengetahui skala prioritas dari 25 aspek yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 3 aspek yang menjadi prioritas utama , 6 aspek yang harus dipertahankan, 9 aspek yang menjadi prioritas rendah, dan 7 aspek yang dianggap berlebihan. Hasil sebaran analisi kuadran sebagai berikut:



Gambar 3
Perbedaan Analisis Diagram Kartesius Pada 25 Aspek yang Diteliti

1. Pada kuadran A

Kriteria *Performance* penyajian yang dianggap penting oleh pasien, namun kenyataannya belum sesuai dengan keinginan pasien dan perlu mendapat prioritas utama di BRSUD Tabanan untuk diperbaiki, antara lain: ahli gizi tidak memakai make-up yang berlebihan dan mencolok (3), ahli gizi menggunakan kata – kata yang sopan saat berbicara dengan pasien (5), ahli gizi meyakinkan pasien agar mau menghabiskan makanan di rumah sakit (11), dalam melaksanakan makanan, untuk pasien ahli gizi menyesuaikan

dengan kebiasaan makanan pasien (19), ahli gizi mendengarkan keluhan pasien tentang apa makanan yang berhubungan dengan penyakit pasien (24), ahli gizi mendengarkan dengan seksama keluhan pasien (25).

Kriteria *Performance* yang dianggap penting oleh pasien, namun kenyataannya belum sesuai dengan keinginan pasien dan perlu mendapat prioritas utama di RS Wisma Prashanti Tabanan untuk diperbaiki, antara lain : ahli gizi menerapkan 3S (Senyum, sapa,salam) dalam memberikan pelayanan gizi kepada pasien (2), ahli gizi memakai perhiasan yang sederhana (6), ahli gizi menanyakan tanggapan pasien tentang makanan yang disajikan (16).

2. Pada kuadran B

Kriteria *Performance* yang dianggap penting dan *Performance* sudah di atas rata-rata atau harapan di BRSUD Tabanan, antara lain: Ahli gizi menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam memberikan pelayanan gizi kepada pasien (2), Ahli gizi memakai pakaian yang bersih, rapi dan sopan (4), Ahli gizi dalam menjelaskan tentang makanan dan selalu tersenyum pada pasien (8), Ahli gizi menanyakan kepada pasien tentang kebiasaan makan (14), Ahli gizi terampil menjelaskan sehingga makanan yang disajikan dan dihabiskan oleh pasien (20). Kriteria *Performance* yang dianggap penting dan *Performance* sudah di atas rata-rata atau harapan di RS Wisma Prashanti Tabanan, antara lain : Ahli gizi mengucapkan terimakasih kepada pasien setiap selesai memberikan pelayanan gizi (7), Ahli gizi menanyakan makanan serta menjelelaskan maksud makanan yang disajikan bila diperlukan (12), Ahli gizi menanyakan kepada pasien tentang kebiasaan

makan (14), Ahli gizi mendampingi petugas dapur saat menyajikan makanan (17), Ahli gizi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan gizi (18), Ahli gizi mendengarkan keluhan pasien tentang apa makanan yang berhubungan dengan penyakit pasien (24).

3. Pada kuadran C

Kriteria *Performance* yang dianggap kurang penting dan *Performance* berada di bawah rata-rata di BRSUD Tabanan yaitu: Ahli Gizi memperkenalkan diri kepada pasien (1), Ahli gizi memakai perhiasan yang sederhana (6), Ahli gizi memberikan penjelasan secara detail mengenai makanan yang dikonsumsi di rumah sakit dan di rumah (10), Ahli gizi menanyakan makanan serta menjelaskan maksud makanan yang disajikan bila diperlukan (12), Ahli gizi menanyakan kepada pasien makanan yang disukai dan tidak disukai (15), Ahli gizi menanyakan tanggapan pasien tentang makanan yang disajikan (16), Ahli gizi mendampingi petugas dapur saat menyajikan makanan (17). Kriteria *Performance* yang dianggap kurang penting dan *Performance* berada di bawah rata-rata di RS Wisma Prashanti Tabanan yaitu : Ahli gizi menggunakan kata – kata yang sopan saat berbicara dengan pasien (5), Ahli gizi dalam menjelaskan tentang makanan dan selalu tersenyum pada pasien (8), Ahli gizi memberikan informasi kepada pasien tentang diet yang seharusnya dijalankan pasien (9), Ahli gizi memberikan penjelasan secara detail mengenai makanan yang dikonsumsi di rumah sakit dan di rumah (10), Ahli gizi menanyakan kepada pasien mengapakan makanan yang disajikan tidak dihabiskan (bila makanan tidak dihabiskan) (13). Ahli gizi terampil menjelaskan sehingga makanan yang

disajikan dan dihabiskan oleh pasien (20), Ahli gizi harus kompeten menetapkan diet pasien sesuai kebutuhan gizi pasien (21), Ahli gizi harus kompeten menjelaskan makanan yang boleh atau tidak boleh dimakan setelah keluar dari rumah sakit (22), Ahli gizi harus kompeten menentukan status gizi pasien selama di rawat (23).

4. Pada kuadran D

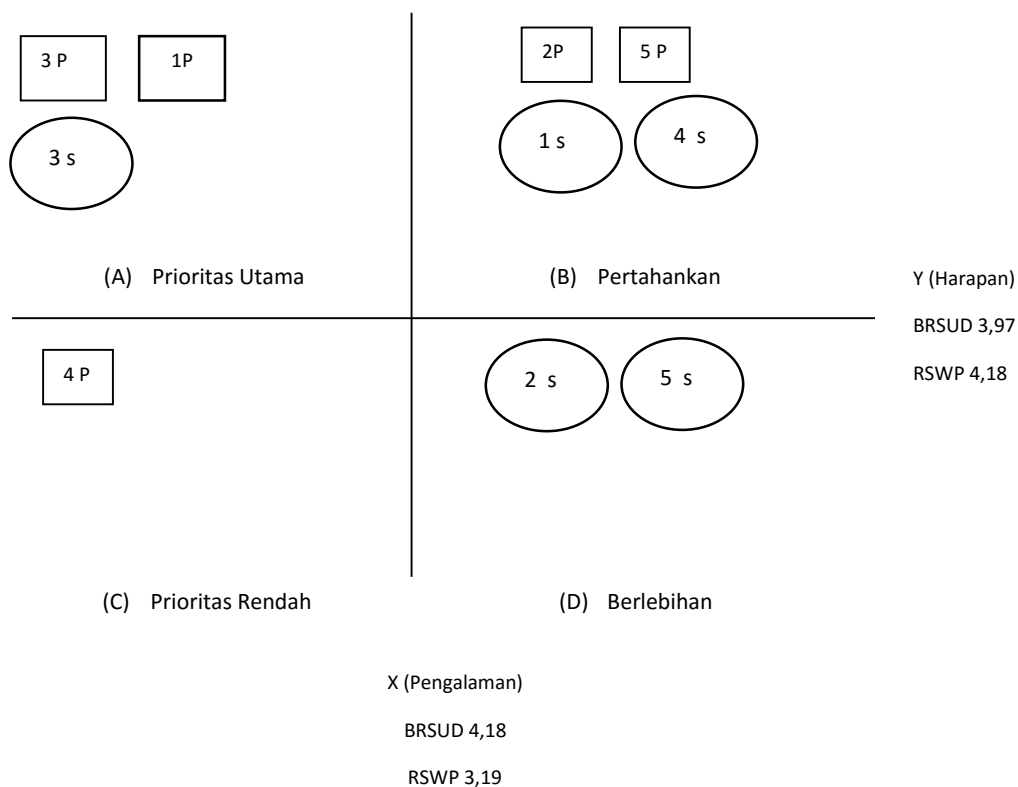
Kriteria *Performance* yang dianggap kurang penting tetapi *Performance* berada di atas rata-rata di BRSUD Tabanan yaitu : Ahli gizi mengucapkan terimakasih kepada pasien setiap selesai memberikan pelayanan gizi (7), Ahli gizi memberikan informasi kepada pasien tentang diet yang seharusnya dijalankan pasien (9), Ahli gizi menanyakan kepada pasien mengapakan makanan yang disajikan tidak dihabiskan (bila makanan tidak dihabiskan) (13), Ahli gizi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan gizi (18), Ahli gizi harus kompeten menetapkan diet pasien sesuai kebutuhan gizi pasien (21), Ahli gizi harus kompeten menjelaskan makanan yang boleh atau tidak boleh dimakan setelah keluar dari rumah sakit (22), Ahli gizi harus kompeten menentukan status gizi pasien selama di rawat (23). Kriteria *Performance* yang dianggap kurang penting tetapi *Performance* berada di atas rata-rata di RS Wisma Prshanti Tabanan yaitu : Ahli Gizi memperkenalkan diri kepada pasien (1), Ahli gizi tidak memakai make-up yang berlebihan dan mencolok (3), Ahli gizi memakai pakaian yang bersih, rapi dan sopan (4), Ahli gizi meyakinkan pasien agar mau menghabiskan makanan di rumah sakit (11), Ahli gizi menanyakan kepada pasien makanan yang disukai dan tidak disukai (15), Dalam melaksanakan

makanan, untuk pasien ahli gizi menyesuaikan dengan kebiasaan makanan pasien (19), Ahli gizi mendengarkan dengan seksama keluhan pasien (25).

Sedangkan berdasarkan 5 komponen yang diteliti, yaitu :

1. *Tangible* (nyata)
2. *Assurance* (keyakinan)
3. *Responsiveness* (ketanggapan)
4. *Reliability* (keandalan)
5. *Emphaty* (perhatian)

Dari analisis kuadran didapatkan 5 aspek *Performance* ahli gizi ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan yaitu :



Gambar 4
Perbedaan Analisis Diagram Kartesius pada 5 Komponen yang Diteliti

1. Pada kuadran A

Kriteria *Performance* yang dianggap penting oleh pasien, namun kenyataannya belum sesuai dengan keinginan pasien dan perlu mendapat prioritas utama untuk diperbaiki yaitu *responsiveness* atau ketanggapan.

2. Pada kuadran B

Kriteria *Performance* yang dianggap penting dan kenyataannya sudah di atas rata-rata atau harapan, antara lain *tangible* (nyata) dan *assurance* atau keyakinan.

3. Pada kuadran C

Kriteria *Performance* yang dianggap kurang penting dan kinerjanya berada di bawah rata-rata yaitu *reliability* atau keandaalan dan *emphaty* atau perhatian.

B. Pembahasan

Tingkat Kepuasan pasien rawat inap terhadap *Performance* Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabana dan RS Wisma Prashanti Tabanan berdasarkan data penelitian tingkat kepuasan pasien masih ada beberapa aspek *performance* (kinerja) yang dibawah standar. Hal ini terjadi karena aspek penentu *Performance* (kinerja) Ahli Gizi Ruangan tersebut masih dibawah harapan pasien, sebagian besar tingkat kepuasan berkisa 90%. Aspek pelayanan yang menyebabkan terjadinya ketidakpuasan pada BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan sama – sama dapat dilihat dari aspek penampilan dan perhatian ahli gizi.

Secara umum tingkat kepuasan pasien terhadap *Performance* Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan mencapai 90.% yang artinya masih dalam kategori puas, karena sudah diatas standar tingkat kepuasan yaitu 90%. Sedangkan untuk RS Wisma Prashanti Tabanan secara umum tingkat kepuasan terhadap *Performance* Ahli Gizi Ruangan di RS Wisma Prashanti Tabanan mencapai 90% artinya sudah dalam kategori puas, Karen sudah diatas standar tingkat kepuasan yaitu 90%.

Aspek *performance* yang dianggap penting dan *performance* nya sudah dari 25 aspek penilaian *performance* ahli gizi ruangan di BRSUD Tabanan hanya 1 aspek yaitu ahli Gizi harus kompeten menjelaskan makanan yang boleh atau tidak boleh dimakan setelah keluar dari

rumahsakit tingkat kepuasannya sudah di atas 90% yang artinya pasien sudah puas terhadap 5 aspek performance ahli gizi ruangan, karena presentasinya sudah melebihi standar tingkat kepuasan yaitu 90%. Pada RS Wisma Prashanti Tabanan, dari 25 aspek *performance* ahli gizi ruangan terdapat 18 aspek yaitu memperkenalkan diri kepada pasien, menerapkan 3 S (senyum, sapa, salam) dalam melakukan pelayanan gizi, tidak memakai make-up yang berlebihan dan mencolok, memakai pakaian yang bersih, sopan dan rapi, memberikan informasi kepada pasien mengenai diet yang seharusnya dijalankan pasien, memberikan penjelasan secara detail mengenai makanan yang dikonsumsi pasien, meyakinkan pasien agar mau mengkonsumsi makanan dengan baik, mengenai pasien makan serta menjelaskan maksud pemberian diet, menanyakan kepada pasien alasan makanan tidak dihabiskan (bila makanan tidak habis)., menanyakan tanggapan pasien tentang makanan yang diajikan, pelayanan, menyesuaikan kebiasaan makan pasien saat memesan makanan, terampil menjelaskan sehingga makanan yang disajikan dihabiskan pasien, menanyakan perubahan menu pasien sesuai perubahan kondisi kesehatan pasien, menanyakan kebiasaan makan kepada pasien yang baru masuk diruangan rawat inap, mendengarkan keluhan pasien tentang apa yang disukai dan tidak disukai, mendengarkan keluhan pasien dan mendengarkan dengan seksama dimana tingkat kepuasan diatas 90% yang artinya pasien sudah puas terhadap 5 aspek *performance* ahli gizi ruangan, karena presentasinya sudah melebihi standar tingkat kepuasan yaitu 90%.

Dari analisis kuadran yang dilakukan terhadap 25 aspek penilaian *performance* di BRSUD Tabanan ada empat aspek penentu yang penting oleh pasien, akan tetapi kinerja masih dibawah rata – rata sehingga perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan. Keempat aspek tersebut adalah memperkenalkan diri kepada pasien berdasarkan kuesioner pasien, ahli gizi ruangan tidak memperkenalkan diri kepada pasien, menerapkan 3S (senyum, sapa,salam) dalam melakukan pelayanan gizi ruangan kurang tersenyum saat memberikan pelayanan, mendengarkan keluhan pasien tentang apa yang disukai dan tidak disukai, mndengarkan keluhan pasien dan mendengarkan dengan seksma. Keempat aspek ini masih disarankan belum memuaskan, hal ini dapat disebabkan karena tenaga ahli gizi ruangan yang terbatas, sehingga ahli gizi ruangan tidak dapat memberikan perhatian sepenuhnya terhadap pasien. Selain itu Ahli Gizi ruangan tidak memberikan pelayanan terhadap pasien yang mendapatkan makanan biasa secara merata, sehingga pasien belum merasa puas. Pada RS Wisma Prashanti Tabanan analisis kuadran yang dilakukan 25 aspek penilaian *performance* terdapat tiga aspek penentu yang penting oleh pasien, akan tetapi kinerja masih dibawah rata – rata sehingga perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan. Ketiga aspek tersebut adalah mengucapkan terimakasih kepada pasien setiap selesai memberikan pelayanan gizi, mendengarkan keluhan pasien tentang apa yang disukai dan tidak disukai, mendengrkan keluhan pasien dan mendengrkan dengan seksama. Aspek perhatian ini sebaiknya perlu diperhatikan ole ahli gizi ruangan dikedua rumah sakit, walau terlihat mudah namum ini merupakan aspek penentu yang sangat penting untuk

memberikan kepuasan pada pasien agar pasien nyaman menjalani perawatan di rumah sakit.

Ilyas (2001), ada empat determinan utama dalam produktifitas organisasi termasuk didalamnya adalah prestasi kerja. Faktor determinn tersebut adalah lingkungan, karakteristik organisasi, karakteristik kerja dan karakteristik individu. Karakteristik kerja dan karakteristik organisasi akan mempengaruhi karakteristik individu seperti imbalan, penetapan tujuan akan meningkatkan motivasi kerja, sedangkan prosedur seleksi tenaga kerja serta latihan dan program pengembangan akan meningkat pengetahuan, keterampilan dan kemampuan dari individu. Selanjutnya karakteristik kerja yang meliputi penilaian pekerjaan akan meningkatkan motivasi individu untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi.

Hal ini dapat menggambarkan kualitas ahli gizi ruangan di kedua rumah sakit yang ada di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan.

Berdasarkan teori di atas dan pengamatan dilapangan peneliti berkeyakinan bahwa masih kurangnya kinerja petugas dikaitkan dengan motivasi dan kepuasan kerja yang masih kurang. Semua itu tidak terlepas dari desain pekerjaan, imbalan yang diterima dan kepemimpinan.