

## **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Interne Dalam Pelaksanaan Konsultasi Gizi Rumah Sakit Ibnu Sina Payakumbuh Tahun 2024**

Iffa Setiana<sup>1</sup>, Legabina Adzkie<sup>2</sup>, Silvia Adi Putri<sup>3</sup>  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Padang,  
[iffasetiana1916@gmail.com](mailto:iffasetiana1916@gmail.com), [egaadzkie1213@gmail.com](mailto:egaadzkie1213@gmail.com), [silviaadiputri86@gmail.com](mailto:silviaadiputri86@gmail.com)

### **Abstrak**

Kepuasan merupakan reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Penelitian awal dilakukan pada rumah sakit Ibnu Sina Payakumbuh. Konsultasi gizi dilakukan langsung dengan ahli gizi. Ahli gizi mendatangi ruangan rawat untuk memberikan konsultasi pada pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan untuk mengetahui bagaimana aspek-aspek kepuasan pada pasien. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina Payakumbuh dengan menggunakan Metode deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel, baik suatu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain dan teknik Pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuisioner kepada pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan interne rumah sakit Ibnu Sina Payakumbuh menyatakan menyatakan puas namun masih ada pasien yang mengatakan kurang puas dikarenakan salah satu contohnya dari aspek-aspek kepuasan pasien. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dirumah sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi sudah baik dinyatakan dengan banyaknya pasien mengatakan puas dengan pelaksanaan konsultasi gizi.

### **Kata Kunci: Kepuasan Pasien Rawat Inap**

### **Abstract**

*Satisfaction is an emotional reaction to perceived service quality and perceived service quality is an overall opinion or attitude related to the priority of service. Initial research was conducted at the Ibnu Sina Payakumbuh Hospital. Nutrition consultations are carried out directly with a nutritionist. The nutritionist comes to the ward to provide consultation to the patient. The aim of this research is to find out the factors that influence patient satisfaction and to find out what aspects of patient satisfaction are. The research was conducted at Ibnu Sina Payakumbuh Hospital using descriptive methods. Descriptive research is research conducted to determine the value of a variable, either one variable or more without making comparisons or connecting one variable with another variable and data collection techniques by distributing questionnaires to patients. The results of the study showed that the level of satisfaction of inpatients in the internal rooms at Ibn Sina Payakumbuh Hospital stated that they were satisfied, but there were still patients who said they were less satisfied due to one example of aspects of patient satisfaction. From the results of the research, it can be concluded that at the Ibnu Sina Islamic Hospital, Payakumbuh, the level of satisfaction of inpatients in the internal rooms regarding the implementation of nutrition consultations is good, with many patients saying they are satisfied with the implementation of nutrition consultations.*

### **Keywords: Inpatient Satisfaction**

## Latar Belakang

Pelayanan gizi dirumah sakit menurut SK Mankes NO.134/mankes/SK/IV/1978 : Kegiatan pengadaan, Kegiatan pelayanan gizi diruang inap, Kegiatan penyuluhan/konsultasi dan rujukan gizi, Kegiatan penelitian dan pengembangan gizi terapan (Kemenkes RI, 2023).

Konseling gizi merupakan pelayanan gizi yang sangat penting, karena setiap orang mempunyai masalah yang berbeda-beda. Masalah gizi yang sekarang ini sering disebut dengan masalah gizi ganda, yaitu masalah gizi kurang dan masalah gizi lebih (Suparisa, 2022). Peran konsultasi gizi adalah gizi membantu klien/pasien dalam mengubah perilaku yang positif hubungannya dengan makanan dan gizi, mengenali permasalahan kesehatan dan gizi yang dihadapi, mengatasi masalah, mendorong klien untuk mencari cara pemecahan masalah, mengarahkan klien untuk memilih cara pemecahan masalah yang paling sesuai dan membantu proses penyembuhan penyakit melalui perbaikan gizi klien (Persagi, 2021).

Kegiatan konsultasi gizi dirumah sakit merupakan kegiatan penyampaian pesan-pesan gizi dengan tujuan menanamkan dan meningkatkan pengertian, sikap serta perilaku sehat bagi individu dan masyarakat rumah sakit. Masyarakat rumah sakit meliputi semua pasien, keluarga/kerabatnya yang datang ke rumah sakit, dan semua petugas rumah sakit. Sasaran kegiatan konsultasi gizi adalah golongan masyarakat yang sedang menghadapi masalah kesehatan tertentu dan mengharapkan suatu pemecahan bagi persoalannya (Deri, 2023).

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayan yang diberikan. Subyektifitas pasien dipengaruhi oleh pengalaman pasien dimasa lalu, pendidikan, situasi psikis saat itu dan pengaruh lingkungan (Firdaus, 2020). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka pelanggan tidak puas, sebaliknya jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan puas dan senang (Wardhana, 2020). Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan (Tjiptono, 2021). Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh unsur budaya, unsur ekonomi dan karakteristik pasien (Wardhana, 2022).

Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk menilai atau mengukur kualitas konsultasi gizi adalah indikator yang diharapkan. Indikator tersebut menilai salah satu kondisi yang kadang-kadang tidak diharapkan, seperti keluhan pasien terhadap pelayanan konsultasi diet.

Rumah sakit Ibnu Sina Payakumbuh adalah rumah sakit tipe B yang telah lulus 16 akreditasi pelayanan dan pada tahun 2022 dalam proses akreditasi versi 2020. Sesuai dengan tujuan utamanya yaitu menyelenggarakan pelayanan yang prima dengan mengutamakan kepuasan pasien, instalasi gizi dirumah sakit Ibnu Sina Payakumbuh telah melaksanakan konsultasi gizi di rawat inap dan rawat jalan. Menurut hasil survey yang dilakukan peneliti pada tanggal 12 Agustus 2020 di RS Ibnu Sina Payakumbuh didapatkan pada ruangan gizi pelayanan disana sudah lancar. Konsultasi gizi dilakukan langsung dengan ahli gizi. Ahli gizi mendatangi ruangan rawat untuk memberikan konsultasi pada pasien. Berdasarkan wawancara dengan petugas diketahui bahwa belum pernah dilakukan evaluasi tentang pelayanan konsultasi gizi terutama dari segi kepuasan pasien. Selain itu juga belum diketahui aspek yang menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki dalam pelayanan konsultasi gizi yang mencakup sikap konselor, materi, media, waktu dan tempat konsultasi gizi.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian pada suatu rumah sakit, dengan sasaran penelitian adalah kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi dirumah sakit. Di mana hasil dari

penelitian tersebut penulis tuangkan dalam proposal dengan judul "GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANGAN INTERNE DALAM PELAKSANAAN KONSULTASI GIZI".

### **Tujuan Penelitian**

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap dalam pelaksanaan konsultasi gizi.

Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dirumah sakit tesebut
- b. Untuk mengetahui bagaimana aspek-aspek kepuasan pada pasien

### **Metode Penelitian**

#### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan merupakan penelitian yang bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu memaparkan atau melihat gambar fenomena dan membandingkan dengan teori sehingga dapat memberikan gambaran secara jelas dan kemudian dapat ditarik kesimpulan sejauh mana implementasi secara teoritis telah dilaksanakan (Notoadmodjo, 2017).

#### **Populasi dan Sampel**

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dimana sampel secara aksidental (*accidental*). *Nonprobability* sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi sample.

#### **Teknik Analisa Data**

Teknik analisa data yang penulis lakukan yaitu analisa kuantitatif. Kuantitatif merupakan suatu kegiatan sesudah data dari seluruh responden atau sumber data-data lain semua terkumpul. Teknik analisa dat kuantitatif yaitu menggunakan angka atau statistic.

#### **Landasan teori**

Kepuasan merupakan reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan.

#### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Menurut Budiastuti (dalam Nooria; 2008), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang "rumah sakit mahal".

- d. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien
- e. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayan tersebut.

### **Aspek-aspek Kepuasan pada Pasien**

Penilaian pasien terhadap pelayanan perawat bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat.

Menurut Zeitham dkk (dalam Tjiptono; 2020), aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

- a. Keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan
- b. Kesesuaian, yaitu sejauhmana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga
- c. Keajegan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten
- d. Estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan

### **Rawat Inap**

Dalam hal ini rawat inap merupakan suatu bentuk perawatan, dimana pasien dirawat dan tinggal di rumah sakit untuk jangka waktu tertentu. Selama pasien dirawat, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien ( Posma 2020) yang dikutip dari Anggraini (2021).

### **GIZI**

Gizi adalah suatu proses organisme menggunakan makanan yang dikonsumsi secara normal melalui proses digesti, absorpsi, transportasi, penyimpanan, metabolisme dan pengeluaran zat yang tidak digunakan untuk mempertahankan kehidupan, pertumbuhan, dan fungsi normal dari organ-organ serta menghasilkan energi (Suparisa dkk, 2020).

### **Hasil Dan Pembahasan**

Penelitian yang dilakukan di rumah sakit Ibnu Sina Payakumbuh mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi. Untuk mengetahui apa saja aspek-aspek kepuasan pasien yaitu keistimewaan, kesesuaian, keajegan, estetika dan ada pula faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas produk dan jasa, faktor emosional, kualitas pelayanan, harga dan biaya.

## Aspek-Aspek Kepuasan Pasien

### 1. Keistimewaan

Tabel 4.1  
Kepuasan Pasien Terhadap Pasien Disambut Dengan Ramah Oleh Petugas

NO	Alternatif Jawaban	F	Persentase %
1	Puas	13	87
2	Cukup Puas	2	13
Jumlah		15	100

Tabel 4.1 di atas menggambarkan Persentase pasien disambut dengan ramah oleh petugas, menyatakan sebanyak 13 orang pasien (87%) pasien mengatakan puas, 2 orang (13%) pasien cukup puas.

### 2. Kesesuaian

Tabel 4.2  
Distribusi Frekuensi Aspek-Aspek Kepuasan Pasien Terhadap Petugas Gizi Menjelaskan Tentang Makanan Yang Terkait Dengan Jenis Penyakit Pasien

NO	Alternatif Jawaban	F	Persentase %
1	Puas	13	87
2	Cukup Puas	2	13
Jumlah		15	100

Tabel 4.2 di atas menggambarkan Persentase pasien merasa puas dengan menu yang diberikan oleh petugas gizi, 13 orang (87%) pasien mengatakan puas, 2 orang (13%) pasien mengatakan cukup puas.

### 3. Keajengan

Tabel 4.3  
Kepuasan Pasien Terhadap Petugas gizi Selalu Tepat Waktu Dalam Memberikan Pelayanan Konsultasi Gizi Terhadap Pasien

NO	Alternatif Jawaban	F	Persentase %
1	Puas	10	67
2	Cukup Puas	5	33
Jumlah		15	100

Tabel 4.3 di atas menggambarkan Persentase petugas gizi tepat waktu dalam melaksanakan konsultasi gizi 10 orang (67%) pasien mengatakan puas, 5 orang (33%) pasien mengatakan cukup puas.

#### 4. Estetika

Tabel 4.4  
Kepuasan Pasien Terhadap Ruangan Sudah Tertata Rapi

NO	Alternatif Jawaban	F	Persentase %
1	Puas	12	80
2	Cukup Puas	3	20
Jumlah		15	100

Tabel 4.4 di atas menggambarkan Persentase ruangan sudah tertata rapi, 12 orang (80%) pasien mengatakan puas, 3 orang (20%) pasien mengatakan cukup puas.

#### Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

#### 5. Kualitas Produk dan Jasa

Tabel 4.5  
Kepuasan Pasien Terhadap Puas Dengan Jasa Yang Diberikan Oleh Pihak Rumah Sakit

NO	Alternatif Jawaban	F	Persentase %
1	Puas	9	60
2	Cukup Puas	6	40
Jumlah		15	100

Tabel 4.5 di atas menggambarkan Persentase anda puas dengan jasa yang diberikan oleh pihak rumah sakit, 9 orang (60%) pasien mengatakan puas, 6 orang (40%) pasien mengatakan cukup puas.

#### 6. Faktor Emosional

Tabel 4.6  
Kepuasan Pasien Pelayanan Yang Diberikan Memberikan Kesan Kagum Terhadap Rumah Sakit

NO	Alternatif Jawaban	F	Persentase %
1	Puas	12	80
2	Cukup Puas	3	20
Jumlah		15	100

Tabel 4.6 di atas menggambarkan Persentase pelayanan yang diberikan memberikan kesan kagum terhadap rumah sakit, 12 orang (80%) pasien mengatakan puas, 3 orang (20%) pasien mengatakan cukup puas.

## 7. Kualitas Pelayanan

Tabel 4.7  
Kepuasan Pasien Apakah Pasien Merasa Puas Dengan Pelayanan Yang Diberikan

NO	Alternatif Jawaban	F	Persentase %
1	Sangat Puas	7	47
2	Puas	8	53
Jumlah		15	100

Tabel 4.7 di atas menggambarkan Persentase pasien puas & kagum dengan rumah sakit yang dipandang dengan rumah sakit elite atau rumah sakit mahal, 7 orang (47%) pasien mengatakan puas, 8 orang (53%) pasien mengatakan cukup puas.

## 8. Harga

Tabel 4.8  
Kepuasan Pasien Pelayanan Yang Diinginkan Pasien Sesuai Dengan Harga Yang Ditetapkan Oleh Rumah Sakit

NO	Alternatif Jawaban	F	Persentase %
1	Puas	9	60
2	Cukup Puas	6	40
Jumlah		15	100

Tabel 4.8 di atas menggambarkan Persentase pelayanan yang diinginkan pasien sesuai dengan harga yang ditetapkan oleh rumah sakit, 9 orang (60%) pasien mengatakan puas, 6 orang (40%) pasien mengatakan cukup puas.

## 9. Biaya

Tabel 4.9  
Kepuasan Pasien Biaya Yang Diberikan Sesuai Dengan Pelayanan Yang Didapatkan

NO	Alternatif Jawaban	F	Persentase %
1	Puas	10	67
2	Cukup Puas	5	33
Jumlah		15	100

Tabel 4.9 di atas menggambarkan Persentase biaya yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang didapatkan, 10 orang (67%) pasien mengatakan puas, 5 orang (33%) pasien mengatakan cukup puas.

## Pembahasan

ASPEK-ASPEK KEPUASAN PASIEN :

### 1 Keistimewaan

Adalah dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.

Hasil penelitian pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa pasien disambut ramah oleh petugas didapatkan hasil yaitu sebesar 87% pasien mengatakan puas, 13% pasien mengatakan cukup puas.

Dari hasil penelitian diatas bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi di rumah sakit islam ibnu sin payakumbuh mendapatkan hasil rata-rata skor maksimal seluruh indikator sub variabel sebesar 11,87%, dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi berdasarkan aspek keistimewaan.

### 2 Kesesuaian

Adalah sejauhmana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga.

Hasil penelitian pada tabel 4.2 petugas gizi menjelaskan tentang makanan yang terkait dengan jenis penyakit didapatkan hasil yaitu sebesar 87% pasien mengatakan puas dan sebesar 13% pasien mengatakan cukup puas.

Dari hasil penelitian diatas bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi di rumah sakit yarsi payakumbuh mendapatkan hasil rata-rata skor maksimal seluruh indikator sub variabel sebesar 5,2%, dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi berdasarkan aspek kesesuaian kurang baik.

### 3 Keajengan

Adalah pelayanan yang diberikan selalu sa ma pasa setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.

Hasil penelitian pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa petugas gizi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan konsultasi gizi terhadap pasien didapatkan hasil yaitu sebesar 67% pasien mengatakan puas, 33% pasien mengatakan cukup puas .

Dari hasil penelitian diatas bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi di rumah sakit yarsi payakumbuh mendapatkan hasil rata-rata skor maksimal seluruh indikator sub variabel sebesar 8,4%, dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi berdasarkan aspek keajengan.

### 4. Estetika

Adalah estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

Hasil penelitian pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa ruangan sudah tertata rapi didapatkan hasil yaitu sebesar 80% pasien mengatakan puas, 20% pasien mengatakan cukup puas.

Dari hasil penelitian diatas bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi di rumah sakit yarsi payakumbuh mendapatkan hasil rata-rata skor maksimal seluruh indikator sub variabel sebesar 8,47%, dapat dikatakan bahwa tingkat



kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi berdasarkan aspek estetika.

#### 5. Kualitas Produk atau Jasa

Adalah pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.

Hasil penelitian pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa anda puas dengan jasa yang diberikan oleh pihak rumah sakit didapatkan hasil yaitu sebesar 60% pasien mengatakan puas, 40% pasien mengatakan cukup puas.

Dari hasil penelitian diatas bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi di rumah sakit yarsi payakumbuh mendapatkan hasil rata-rata skor maksimal seluruh indikator sub variabel sebesar 11,06%, dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi berdasarkan aspek kualitas produk dan jasa.

#### 6. Faktor Emosional

Adalah pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang "rumah sakit mahal".

Hasil penelitian pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan memberikan kesan kagum terhadap rumah sakit didapatkan hasil yaitu sebesar 80% pasien mengatakan puas, 20% pasien mengatakan cukup puas.

Dari hasil penelitian diatas bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi di rumah sakit yarsi payakumbuh mendapatkan hasil rata-rata skor maksimal seluruh indikator sub variabel sebesar 8,4%, dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi berdasarkan aspek emosional.

#### 7. Kualitas Pelayanan

Adalah pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

Hasil penelitian pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan didapatkan hasil yaitu sebesar 47% pasien mengatakan puas, 53% pasien mengatakan cukup puas.

Dari hasil penelitian diatas bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi di rumah sakit yarsi payakumbuh mendapatkan hasil rata-rata skor maksimal seluruh indikator sub variabel sebesar 14,04%, dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi berdasarkan aspek kualitas pelayanan.

#### 8. Harga

Adalah semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien

Hasil penelitian pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa pelayanan yang diinginkan pasien sesuai dengan harga yang ditetapkan oleh rumah sakit didapatkan hasil yaitu sebesar 60% pasien mengatakan puas, 40% pasien mengatakan puas.

Dari hasil penelitian diatas bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi di rumah sakit yarsi payakumbuh mendapatkan hasil rata-rata skor maksimal seluruh indikator sub variabel sebesar 10,67%, dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi berdasarkan aspek harga.

## 9. Biaya

Adalah pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayan tersebut.

Hasil penelitian pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa biaya yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang didapatkan didapatkan hasil yaitu sebesar 67% pasien mengatakan puas, 33% pasien mengatakan cukup puas.

Dari hasil penelitian diatas bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi di rumah sakit yarsi payakumbuh mendapatkan hasil rata-rata skor maksimal seluruh indikator sub variabel sebesar 10,27%, dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi berdasarkan aspek biaya.

## Kesimpulan

### Aspek-aspek Kepuasan Pasien

- 1) Dilihat dari skor akhir aspek keistimewaan, maka didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi yaitu 11,87%.
- 2) Dilihat dari skor akhir aspek kesesuaian, maka didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi yaitu 5,2%.
- 3) Dilihat dari skor akhir aspek keajengan, maka didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi yaitu 8,4%.
- 4) Dilihat dari skor akhir aspek estetika, maka didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi yaitu 8,47%.

### Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien :

- 1) Dilihat dari skor akhir faktor kualitas produk dan jasa, maka didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi yaitu 11,06%.
- 2) Dilihat dari skor akhir faktor emosional, maka didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi yaitu 8,4%.

- 3) Dilihat dari skor akhir faktor kualitas pelayanan, maka didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi yaitu 14,4%.
- 4) Dilihat dari skor akhir faktor harga, maka didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi yaitu 10,67%.
- 5) Dilihat dari skor akhir faktor biaya, maka didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan interne dalam pelaksanaan konsultasi gizi yaitu 10,27%.

### **Saran**

Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh sudah baik, namun masih ada hal-hal yang harus diperhatikan oleh rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan, faktor-faktor kepuasan pasien dan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

1. Keistimewaan, pada keistimewaan ini seharusnya petugas memperhatikan menu yang diberikan kepada pasien.
2. kesesuaian, pada kesesuaian ini seharusnya petugas menjelaskan makanan yang terkait dengan jenis penyakit pasien dan tepat waktu melaksanakan konsultasi gizi.
3. estetika, seharusnya estetika di rumah sakit ini peralatan di ruangan sehingga pasien tidak merasa jenuh saat dirawat.

### **Daftar Pustaka**

Kesehatan RI (2023). "*Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*". Direktorat Bina Gizi Masyarakat. Diakses 22 April 2024.

Deri (2023). "*Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Konsultasi Gizi di Poliklinik Gizi Rumah Sakit dr. Zainoel Abidin Banda Aceh*". Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara Medan. Diakses 21 Januari 2024.

H. Erawan (2012). "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien*". Diakses 22 Desember 2016.

Persatuan Ahli Gizi Indonesia (2021). "*konseling gizi*". Penerbit Penebar Swadaya Grup. Diakses 25 Maret 2024.

Supriasa, I. D. N. (2022). "*Pendidikan dan Konsultasi Gizi*". Penerbit Buku Kedokteran EGC. Diakses 20 Maret 2020.

Tjiptono, F (2021). "*Manajemen Pelayanan Jasa*". Penerbit Andi. Yogyakarta. Diakses 16 Februari 2024.

Wardhana, A (2020). "*Analisis Kepuasan Pasien di Rawat Inap Paviliun Kartika Jakarta Pusat*". Tesis Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat. UI Depok. Diakses 1 Maret 2024.