

HUBUNGAN KARAKTERISTIK INDIVIDU DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA PENYAJIAN DIET DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Ratna Kusuma Ningrum¹, Ika Ratna Palupi², Fasty Arum Utami²

INTISARI

Latar Belakang: Kualitas merupakan salah satu indikator kepuasan pasien rawat inap. Berbagai karakteristik individu dinilai berhubungan dengan kepuasan pasien pada penyajian diet rumah sakit. RSUD Panembahan Senopati Bantul dan RSUD Kota Yogyakarta belum melakukan pengukuran kepuasan pasien pada penyajian diet. Dengan mengetahui hubungan karakteristik individu dengan kepuasan pada penyajian diet diharapkan institusi dapat memperbaiki kualitas pada penyajian diet sehingga tingkat kepuasan pasien akan meningkat.

Tujuan: Mengetahui hubungan karakteristik individu dengan kepuasan pasien dan indikatornya pada penyajian diet di Rumah Sakit Umum Daerah.

Metode: Kuantitatif analitik berjenis observasional dan rancangan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel sebesar 96 pasien rawat inap. Pengumpulan data menggunakan kuesioner karakteristik individu dan modifikasi ACHFPSQ yang telah divalidasi sebagai instrumen pengukur kepuasan pasien. Analisis data menggunakan *chi square* dengan alternatif *fisher* dan *kolmogorov-smirnov*, *gamma*, dan *spearman*.

Hasil Penelitian: Responden memiliki skor kepuasan lebih besar daripada ketidakpuasan, yakni 96,9%. Tidak ditemukan adanya hubungan signifikan antara karakteristik individu dengan kepuasan pasien pada penyajian diet. Analisis lanjutan menunjukkan adanya beberapa karakteristik individu yang berhubungan signifikan dengan indikator kepuasan pasien pada penyajian diet.

Kesimpulan: Tidak ada karakteristik individu yang berhubungan dengan kepuasan pada penyajian diet, namun analisis pada karakteristik individu dengan tiap indikator pada kepuasan pasien terhadap penyajian diet menunjukkan adanya hubungan yang signifikan di antara beberapa karakteristik dengan indikator.

Kata Kunci: Karakteristik individu, kepuasan pasien pada penyajian diet, ACHFPSQ

¹ Mahasiswa Program Studi Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat, dan Keperawatan UGM

² Departemen Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat, dan Keperawatan UGM

THE ASSOCIATION OF INDIVIDUAL CHARACTERISTICS AND INPATIENT SATISFACTION WITH DIET SERVICE IN IN DISTRICT PUBLIC HOSPITALS

Ratna Kusuma Ningrum¹, Ika Ratna Palupi², Fasty Arum Utami²

ABSTRACT

Introduction: Quality is one of indicators on inpatient satisfaction. Various individual characteristics are correlated with patient satisfaction on hospital diet service. RSUD Panembahan Senopati Bantul and RSUD Kota Yogyakarta have never conducted survey on this matter yet. By knowing the correlation between individual characteristics with inpatient satisfaction on diet service, institutions are expected to improve their quality of diet service in order to improve inpatient satisfaction.

Objective: To know the correlation between individual characteristics and inpatient satisfaction on diet service in hospital

Method: It was an observational study using cross sectional design. Ninety six subjects were selected using purposive sampling method. Data was collected using questionnaire of individual characteristics and modification of ACHFPSQ as an instrument to measure inpatient satisfaction of diet service. All data were analyzed using chi square and its alternatives (fisher and kolmogorov-smirnov), gamma, and spearman tests.

Result: Satisfaction score was greater than dissatisfaction, which was 96,9%. There were no significant correlation between individual characteristics and inpatient satisfaction on diet service. Further analysis showed that some of the individual characteristics were having correlation with some of the indicator of inpatient satisfaction on diet service.

Conclusion: There were no correlation between individual characteristics and inpatient satisfaction on diet service, however on the analysis on individual characteristics to each indicator of patient satisfaction on diet service showed that there were significant correlations between some of the characteristics with the indicators.

Keyword: Individual characteristics, inpatient satisfaction on diet service, ACHFPSQ

¹ Student of Health Nutrition Program, Faculty of Medicine, Public Health, and Nursing UGM

² Department of Health Nutrition Program, Faculty of Medicine, Public Health, and Nursing UGM