

# PERSI AWARD 2012

*Customer Service, Marketing, & Public Relation Project*

## KAMI TAHU YANG PASIEN MAU



**RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH**

Jl. Cempaka Putih Tengah I/1 Jakarta 10510

Telp. (021) 42801567 – 4250451 hunting, Fax : (021) 4206681

Email : [rsipusat@rsi.co.id](mailto:rsipusat@rsi.co.id) Website : [www.rsi.co.id](http://www.rsi.co.id)

*PERSI AWARD 2012*

***KAMI TAHU YANG  
PASIEN MAU***

---

*CUSTOMER SERVICE, MARKETING & PUBLIC  
RELATION PROJECT*

*RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH*

## **ABSTRAK**

Menurut Hartwel (2006), komponen penting dalam kesuksesan penyelenggaraan makanan rumah sakit adalah berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan makanan dapat diidentifikasi dari ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Mutu makanan merupakan prediktor terbaik terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan. Kepuasan pasien salah satunya dapat dilihat dari indikator sisa makanan pasien.

Berdasarkan survei terhadap waste/sisa snack dan kepuasan terhadap pelayanan makanan pasien Unit Hemodialisis didapatkan data waste snack cukup tinggi yaitu 50.13 % yang setara dengan inefisiensi biaya Rp 85.407,98/hari yang mengindikasikan kurang efektifnya proses penyediaan makanan.

Penyediaan makanan pada pasien Unit Hemodialisis merupakan salah satu dari kegiatan pelayanan gizi di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Evaluasi terhadap pelayanan makanan yang disajikan menunjukkan 55.56 % pasien memiliki asupan snack kurang dan persepsi terhadap variasi menu snack yang rendah (44.4% pasien menyatakan variasi menu tidak memuaskan). Hal ini menunjukkan kepuasan pasien terhadap menu makanan yang disediakan menurun.

Selain itu beberapa kondisi yang dialami pasien sangat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan makanan seperti lamanya waktu yang dibutuhkan dalam setiap hemodialisis (minimal 4 jam) membuat pasien mudah lapar, rasa mual yang dialami akibat peningkatan ureum, lemas, dan sebagainya. Sementara dari aspek terapi, selama hemodialisis pasien tidak diperkenankan mengkonsumsi makanan dalam volume besar karena akan berdampak pada tekanan abdomen dan adanya pembatasan cairan yang dapat mempengaruhi keberhasilan hemodialisis yang adekuat.

Bila dikaitkan dengan tujuan pemberian makanan pada pasien yang menjalankan hemodialisis, survei menunjukkan kurangnya pemenuhan kebutuhan gizi untuk energi dari snack yaitu hanya mencapai 71.43%. Sementara energi snack maksimal hanya sekitar 14% dari kebutuhan energi sehari. Hal ini menggambarkan belum efektifnya pemberian snack pada pasien hemodialisis.

Untuk itu Bagian Gizi RSIJ Cempaka Putih melakukan suatu upaya peningkatan efektivitas pemberian snack pada pasien Hemodialisis melalui menu baru dengan mempertimbangkan aspek pemenuhan kebutuhan gizi dan daya terima pasien terhadap makanan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Pemberlakuan menu baru yang berorientasi kepada harapan/ kebutuhan pasien ternyata meningkatkan pemenuhan kebutuhan gizi snack selama menjalankan hemodialisis dengan rata – rata 80.4% dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap daya terima makanan yaitu aspek variasi menu meningkat sebesar 74.46% dan peningkatan kepuasan terhadap penyajian sebesar 10.79%.

Selain itu, implementasi menu baru juga dapat menurunkan waste makan pasien sebesar 58.91 % atau meningkatkan efisiensi sebesar Rp 42.313,95/hari atau 49.54%. Hasil penerapan menu baru yang didasari oleh data kepuasan pasien ternyata terbukti dapat memberikan dampak positif bagi mutu pelayanan makanan di Unit Hemodialisis khususnya dan di rumah sakit pada umumnya.

**DAFTAR ISI**

Halaman Judul		
Abstrak	.....	i
Daftar Isi	.....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>		
1.1. Latar Belakang	.....	1
1.2. Tujuan	.....	3
1.3. Metodologi	.....	3
<b>BAB II HASIL PENGAMATAN</b>		
2.1. Proses	.....	4
2.2. Hasil	.....	6
<b>BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>		9
<b>BAB IV PENUTUP</b>		
4.1. Kesimpulan	.....	13
4.2. Saran	.....	13
<b>DAFTAR TABEL DAN GRAFIK</b>		
Tabel 1 : Distribusi Penilaian Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan Makanan Selama Hemodialisis	.....	4
Tabel 2 : Perbedaan Menu Snack Lama dan Menu Snack Baru	.....	5
Tabel 3 : Perbandingan Nilai Zat Gizi dan Unit Cost Menu Snack Lama dan Menu Snack Baru	.....	6
Tabel 4 : Distribusi Jumlah Pasien Berdasarkan Waste/Sisa Snack Menu Baru	.....	7
Tabel 5 : Distribusi Penilaian Pasien Terhadap Menu Snack Baru	.....	7
Tabel 6 : Gambaran Pemenuhan Zat Gizi Menu Baru Terhadap Kebutuhan Gizi Snack	.....	8
Tabel 7 : Gambaran Asupan Snack dan Unit Cost Waste Makanan	.....	9
Grafik 1: Perubahan Asupan Snack Pasien Pada Implementasi Menu Baru	.....	10
Grafik 2 : Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan Makanan	.....	11

**DAFTAR LAMPIRAN**

Gambar 1 : Foto Penyajian Snack lama Pasien HD	.....	v
Gambar 2 : Foto Penerapan Menu Baru Pasien HD	.....	v
Daftar Menu Snack Lama Pasien HD	.....	vii
Daftar Menu Snack Baru Pasien HD	.....	viii
Contoh Kuesioner	.....	ix

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Unit Hemodialisis merupakan salah satu unit pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJCP) yang mempunyai fungsi mengelola, mengkoordinasikan, melaksanakan dan menyelenggarakan pelayanan hemodialisis dan *Continous Ambulatory Peritonal Dialise* (CAPD). Berdasarkan data Bagian Rekam Medis tahun 2011 jumlah pasien Hemodialisis di RSIJCP sebanyak 12.512 orang (meningkat 10.58 % dibandingkan tahun 2010).

Hal ini seiring dengan data Yayasan Ginjal Diatrans Indonesia (YGDI) bahwa Penderita Ginjal Kronik (PGK) setiap tahun bertambah 10-20 orang per sejuta penduduk dengan prevalensi 6.5% per juta penduduk. Hemodialisis (HD) merupakan terapi pengganti ginjal yang bertujuan mengeliminasi sisa-sisa metabolisme protein dan mengoreksi gangguan keseimbangan elektrolit. Dampak dari hemodialisis dapat juga membuang zat-zat gizi yang masih diperlukan tubuh. Kehilangan zat gizi terutama protein dan energi bila tidak ditanggulangi dengan baik akan menyebabkan gangguan status gizi. Jadi pemberian diet yang tepat diharapkan dapat mengurangi gejala-gejala sehubungan uremia (anoreksia, mual dan muntah).

Berdasarkan survei terhadap status gizi dan asupan zat gizi pada pasien yang menjalani hemodialisis di RSIJCP tahun 2011 didapatkan data bahwa pasien yang mempunyai status gizi baik sebesar 84.6% dan yang berada dalam gizi kurang sebanyak 15.4%. Apabila dilihat dari asupan makanan, terdapat 81.8% pasien yang status gizinya baik ternyata asupan energinya kurang dan 100% dari pasien yang mempunyai status gizi baik, asupan proteinnya kurang.

Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan asuhan gizi dan pelayanan makanan pada pasien yang menjalani hemodialisis perlu dikelola dengan baik karena penderita Gagal Ginjal Kronik (GGK) sering menunjukkan tanda-tanda kekurangan gizi yang selain karena gangguan nutrisi, penderita juga mengalami

gangguan akibat perubahan-perubahan dalam fungsi hormon dan penurunan fungsi imun dengan berbagai penyakit yang menyertainya.

Peranan pemberian snack pasien HD terhadap pemenuhan kebutuhan gizi, yaitu 7 % dari kebutuhan kalori sehari dan dalam aspek edukasi dapat merupakan pemberian contoh makanan yang aman bagi pasien HD.

Kondisi fisiologis pasien GGK dengan HD untuk menerima makanan dengan pembatasan cairan seringkali pasien mengalami penurunan nafsu makan, lemas, dan mual sehingga pemberian makanan yang tepat dan disajikan menarik diharapkan dapat membantu pasien dalam memenuhi kebutuhan nutrisinya selama menjalankan hemodialisis.

Penyediaan makanan pada pasien Unit Hemodialisis merupakan salah satu dari kegiatan pelayanan gizi di RSIJCP. Berdasarkan survei evaluasi pelayanan makanan dan waste makanan yang disajikan di Unit Hemodialisis menunjukkan sebesar 55.56 % dari pasien yang diamati mempunyai asupan snack yang kurang atau adanya tingkat waste snack pasien sebesar 50.13 % dari seluruh jumlah porsi yang disajikan pada pasien selama 3 hari. Tingginya waste tersebut merupakan indikasi kurang efektifnya proses penyediaan makanan pasien akibat penurunan nafsu makan atau daya terima pasien terhadap snack yang disajikan. Tingginya waste/ sisa snack pasien juga menunjukkan kepuasan pasien terhadap menu makanan yang disediakan menurun.

Mutu pelayanan makanan yang diterima pasien secara signifikan berkontribusi terhadap penyembuhan pasien dan kepuasan pasien terhadap keseluruhan pelayanan selama berada di rumah sakit (Mc. Lymont, Sharon, & Stell, 2003). Hal yang tidak aneh bila banyak penyelenggara makanan rumah sakit menjadi lebih fokus terhadap kebutuhan pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien dan pengendalian biaya (Buzalka, 2008)

Untuk itu Bagian Gizi melakukan suatu upaya peningkatan kepuasan pasien Hemodialisis melalui perubahan menu snack dengan mempertimbangkan aspek pemenuhan kebutuhan gizi dan daya terima pasien terhadap makanan.

## 1.2. TUJUAN

### 1.2.1. Tujuan Umum

Tujuan umum adalah melakukan *sharing* antar rumah sakit mengenai penyediaan makanan yang efektif bagi pasien hemodialisis guna meningkatkan kepuasan pelayanan makanan dan asupan gizi pada pasien yang menjalankan hemodialisis.

### 1.2.2. Tujuan Khusus

- a. Mendapatkan masukan tentang menu yang disukai dan tidak disukai serta harapan pasien terhadap pelayanan makanan yang akan datang.
- b. Membuat Standar Menu Snack untuk pasien Hemodialisis dan implementasinya.
- c. Mengukur hasil penerapan menu snack baru pasien Hemodialisis terhadap *waste* snack pasien dan daya terima makanan.

## 1.3. METODOLOGI

Metodologi yang digunakan adalah metode deskriptif dengan teknik pengambilan data melalui observasi langsung, yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap sisa/ *waste* snack pasien dan menyebarkan kuesioner tentang kepuasan pelayanan makanan pasien Hemodialisis.



## BAB II

### HASIL PENGAMATAN

#### 2.1. PROSES

Berdasarkan hasil survei kepuasan pelayanan makanan pasien Hemodialisis di RSIJCP tanggal 17 - 19 Maret 2012 diperoleh data, sebagai berikut :

**Tabel 1 : Distribusi Penilaian Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan Makanan Selama Hemodialisis**

No	Aspek Penilaian	Memuaskan		Tidak Memuaskan	
		N	(%)	N	%
1	Penyajian Makanan	56	88.9	7	11.1
2	Variasi Menu	35	55.6	28	44.4
3	Rasa & Aroma Makanan	59	93.7	4	6.3
4	Warna	63	100	-	0
5	Tekstur	63	100	-	0
6	Besar Porsi	54	85.7	9	14.3

Data tersebut menggambarkan bahwa snack yang disajikan pada pasien HD dari aspek penyajian makanan, rasa & aroma makanan, warna, tekstur dan besar porsi telah memenuhi kepuasan pasien ( pasien yang menyatakan puas > 80%). Sementara itu dari aspek variasi menu snack belum memenuhi harapan pasien karena 28 pasien (44.4%) menyatakan tidak puas.

Pada survei evaluasi asupan snack pasien HD didapatkan 55.6% pasien mempunyai asupan gizi snack kurang dan 44.4 % asupan snack baik. Sementara itu tingkat waste snack rata – rata sebesar 50.13%.

Hasil survei menggambarkan masukan/saran pasien HD untuk pelayanan makanan yang diharapkan, antara lain :

Variasi menu harap ditingkatkan.

Penyajian menggunakan dus snack (jangan dus plastik mika).

Mohon diberikan hidangan tunggal karena belum sempat sarapan.

1. Kue tradisional diperbanyak variasinya dan kue bolu sebaiknya ditadakan.
2. Besar porsi snack ditambah.
3. Minuman teh kotak sebaiknya diganti dengan minuman lain.

Menu snack ditambah buah dan menu gorengan dikurangi.

Berdasarkan hasil survei tersebut maka dibuatlah standar pemberian snack dengan menu baru untuk pasien Hemodialisis, sebagai berikut :

1. Menghitung rata – rata per hari kebutuhan zat gizi untuk snack pasien Hemodialisis

Berdasarkan pendataan terhadap pasien yang menjalani Hemodialisis di RSIJCP didapatkan rata – rata kebutuhan gizi snack pasien HD yaitu energi 148 Kalori, 4.58 gram protein, 4.11 gram lemak, dan 23.12 gram karbohidrat.

2. Menerjemahkan angka kebutuhan tersebut ke dalam standar pemberian snack.

**Tabel 2 : Perbedaan Menu Snack Lama dan Menu Snack Baru**

Aspek Perbedaan	Menu Lama	Menu Baru
Jenis Hidangan	Kue manis 1 porsi & kue gurih 1 porsi, air mineral 330 ml 1 botol atau teh kotak 200ml.	Kue manis 1 porsi & kue gurih 1 porsi, air mineral 330 ml 1 botol, hidangan tunggal, juice buah
Variasi Menu	Terdiri dari 28 resep snack	Terdiri dari 30 resep snack
Penyajian	Menggunakan plastik mika	Menggunakan dus box

3. Melakukan penerapan menu snack baru, mengukur *waste*/sisa makanan dan menyebarkan kuesioner kepuasan pelayanan makanan pada pasien HD dengan kriteria, sebagai berikut :
  - a. Pasien yang menjalani hemodialisis di Unit Hemodialisis RSIJCP sejak bulan Maret -Juli 2012.
  - b. Mampu berkomunikasi.
  - c. Telah mendapat menu snack baru dan mengkonsumsinya (snack tidak dibawa pulang/dikonsumsi selama pasien menjalani hemodialisis).

Pada penerapan menu snack baru juga dilakukan penyebaran kuesioner tentang kepuasan pelayanan makanan pada pasien HD dan pengukuran *waste*/sisa snack sehingga dapat menggambarkan dan mengontrol daya terima pasien lebih baik.

## 2.2. HASIL

Setelah dilakukan implementasi perubahan menu snack pasien HD didapatkan hasil, sebagai berikut :

**Tabel 3: Perbandingan Nilai Zat Gizi dan Unit Cost Menu Lama dan Menu Baru**

Aspek	Nilai Zat Gizi	Menu Lama	Menu Baru	Deviasi
Kandungan Gizi	Energi (Kalori)	132.22	182.37	0.379
	Protein (gram)	3.45	4.64	0.34
	Lemak (gram)	5.04	5.82	0.15
	Karbohidrat (gram)	18.05	27.9	0.45
Unit Cost		Rp 5.111,19	Rp 6.275,83	0.23

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa kandungan zat gizi menu baru lebih tinggi, yaitu energi 37.9%, protein 34%, lemak 15% dan karbohidrat 45%. Namun masih dalam batas 9.2 % dari total kalori sehari sehingga masih memenuhi kebutuhan gizi snack dan bahkan pada pasien dengan penurunan nafsu makan dan asupan makan yang kurang maka kontribusi zat gizi snack selama hemodialisis dapat membantu memenuhi kebutuhannya. Selain itu dapat dilihat bahwa perubahan menu baru sesuai dengan prinsip yakni *perubahan standar tidak mengurangi nilai zat gizi* sehingga tidak menurunkan mutu nilai gizi.

Bila dilihat dari aspek biaya penerapan menu snack baru, memang terjadi peningkatan unit cost dari penyajian snack yaitu Rp. 1.164,65/porsi atau meningkat 23%. Namun peningkatan biaya ini masih memenuhi plafon biaya snack yaitu Rp 7.500/porsi dan belum lagi bila dilihat dari kepuasan pasien yang meningkat yang tidak dapat ternilai dengan uang. Penerapan menu baru ini menjadi sangat menguntungkan bagi citra rumah sakit.

Pada penerapan menu snack baru tersebut juga dilakukan pengukuran *waste* dan persepsi pasien terhadap snack yang disajikan guna melihat daya terima pasien terhadap menu baru. Berikut ini hasil pengukuran dan persepsi tersebut.

**Tabel 4 : Distribusi Jumlah Pasien Berdasarkan Waste/Sisa Snack Menu Baru**

No	Kategori	Snack Gurih		Snack Manis		Hidangan Tunggal		Juice buah		Rata-rata (%)
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1.	Dihabiskan	33	71.7	34	73.9	17	74	14	60.9	70.12
2.	Dihabiskan $\frac{3}{4}$ porsi	2	4.4	3	6.5	2	8.7	0	0	4.9
3	Dihabiskan $\frac{1}{2}$ porsi	7	15.2	5	10.9	1	4.3	2	8.7	9.78
4.	Dihabiskan $\frac{1}{4}$ porsi	0	0	0	0	0	0	3	13	3.25
5.	Tidak dimakan	4	8.7	4	8.7	3	13	4	17.4	11.95

Tabel di atas menjelaskan bahwa sebagian besar pasien (70.12%) menghabiskan snack yang disajikan dan yang tidak mengonsumsi snack 11.95 % karena kondisi pasien yang tidak nafsu makan.

**Tabel 5 : Distribusi Penilaian Pasien Terhadap Menu Snack Baru**

No	Aspek Penilaian	Memuaskan		Tidak Memuaskan	
		N	%	N	%
1	Penyajian Makanan	65	98.5	1	1.5
2	Variasi Menu	64	97	2	3
3	Rasa & Aroma Makanan	62	93.9	4	6.1
4	Warna	66	100	0	0
5	Tekstur	66	100	0	0
6	Besar Porsi	62	93.9	4	6.1

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa daya terima pasien terhadap perubahan menu baru menunjukkan 98.5 % pasien puas terhadap penyajian snack, 97% puas terhadap variasi menu, 93.9% puas terhadap rasa & aroma serta 93.9% puas terhadap besar porsi snack yang disajikan. Hal ini menunjukkan bahwa menu snack baru dapat diterima oleh pasien dilihat dari nilai rata-rata kepuasan yaitu 97.2 %.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap menu yang disajikan disamping aspek rasa makanan adalah variasi menu. Daya terima pasien terhadap implementasi menu baru ternyata meningkat

Selain itu, untuk melihat efektivitas pemberian snack baru dapat digunakan indikator sejauh mana pemberian snack mampu memenuhi kebutuhan gizi pasien terhadap snack. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 6 : Gambaran Pemenuhan Zat Gizi Menu Baru Terhadap Kebutuhan Gizi Snack**

No	Nilai Gizi	Rata-rata Kebutuhan Gizi Snack Pasien HD	Ketersediaan Nilai Gizi Snack Baru	Persentase Pemenuhan Kebutuhan Gizi Snack	Rata-rata Asupan	% asupan dibanding kebutuhan
1.	Energi (kal)	148	182.37	123.22%	146.63	99.07%
2.	Protein (gram)	4.58	4.64	101%	3.73	81.44%
3.	Lemak (gram)	4.11	5.82	141.6%	4.68	113.87%
4.	Karbohidrat (gr)	23.12	27.9	120.67 %	22.43	97.02%
<b>Rata-rata Pemenuhan Terhadap Kebutuhan Gizi Snack</b>				<b>121.51%</b>		<b>97.85%</b>

Tabel di atas memperlihatkan ketersediaan energi, protein, lemak, dan karbohidrat yang dikandung dalam susunan menu baru lebih tinggi dengan rata-rata 121.52 % namun masih dalam batas aman. Hal ini seiring dengan survei terhadap total asupan gizi sehari pada pasien HD yang menunjukkan bahwa asupan energi kurang sebesar 55.56% dan demikian pula dengan asupan protein juga kurang. Sehingga ketersediaan nilai gizi snack dapat membantu meningkatkan asupan makan pasien selama menjalani hemodialisis. Hal ini terbukti dengan persentase asupan zat gizi rata-rata yang meningkat menjadi 97.85%.

### BAB III

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 3.1. ASPEK EFEKTIVITAS

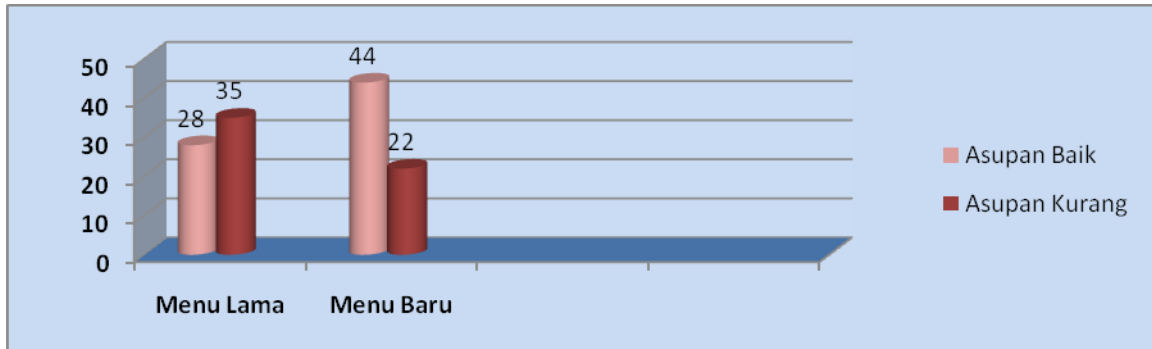
Peningkatan kepuasan pasien terhadap makanan dapat diidentifikasi melalui seberapa besar nilai gizi susunan snack baru memenuhi kebutuhan gizi snack pasien hemodialisis. Pada tabel 6 digambarkan bahwa pemenuhan kebutuhan gizi snack pasien rata – rata mencapai 97.85% dengan implementasi menu baru. Hal ini berarti menu tersebut memberikan jaminan ketersediaan zat gizi yang cukup dan besar porsi yang mampu dihabiskan pasien sehingga tujuan pemenuhan kebutuhan gizi makin mudah dicapai (daya terima terhadap besar porsi 93.9%).

**Tabel 7. Gambaran Asupan Snack dan Unit Cost Waste Makanan**

No	Kategori	Menu Lama		Menu Baru		Deviasi
		N	%	N	%	
1.	Baik	28	44.44	44	66.66	0.57
2.	Kurang	35	55.56	22	33.33	-0.37
<b>Kerugian unit cost dari snack yang tidak habis</b>		<b>Rp 85.407,98/hari</b>		<b>Rp 43.094,03/hari</b>		<b>-49.54</b>

Tabel di atas menunjukkan bahwa penerapan menu snack baru dibandingkan dengan menu lama dapat meningkatkan efektivitas pemberian snack pada pasien hemodialisis. Terbukti dengan peningkatan jumlah pasien yang asupan snacknya baik sebesar 57% dan menurunkan jumlah pasien yang asupan snacknya kurang sebesar 37%.

Perubahan tingkat asupan snack pasien dapat dilihat pada grafik berikut ini .:

**Grafik 1. Perubahan Asupan Snack Pasien Pada Implementasi Menu Baru**

Tingkat *waste* makanan menurun, yaitu pada menu lama dijumpai rata-rata *waste* 50.13% dan pada penerapan menu baru jumlah *waste* makanan 20.6% (menurun 58.91%).

### 3.2. ASPEK EFISIENSI

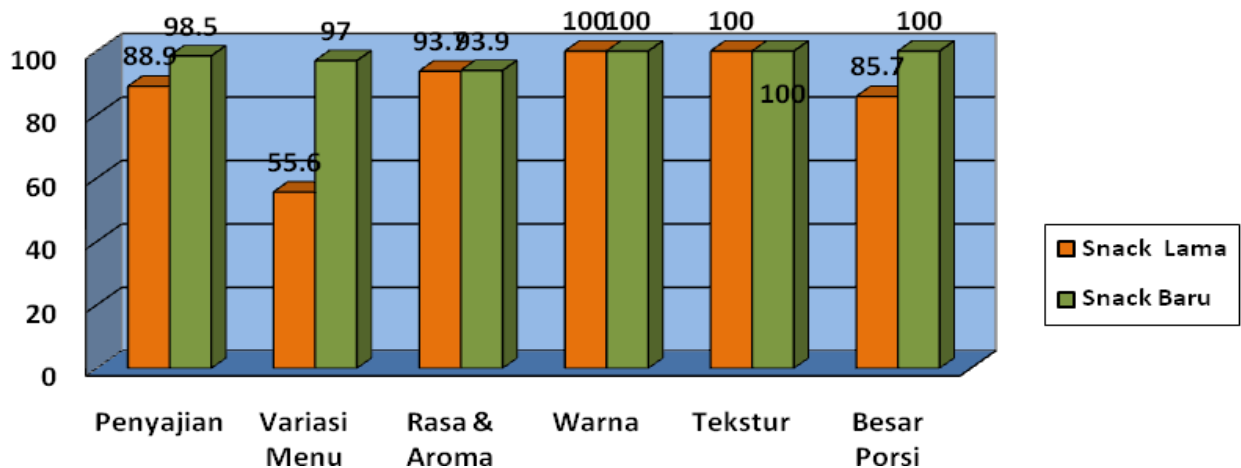
Sebagaimana yang terlihat pada tabel 3, unit cost penyajian snack HD sebelum menu baru Rp 5.111,19/porsi dan sesudah menu baru Rp. 6.275,83/porsi (meningkat 23%). Peningkatan biaya ini disebabkan karena adanya perubahan kemasan dan variasi penggunaan bahan makanan yang tinggi energi namun kandungan proteinnya tidak terlalu tinggi (terkait syarat diet penderita GGK terutama awal HD).

Selain itu, apabila peningkatan biaya ini dikaitkan dengan efektivitas pemberian makanan maka terjadi penyusutan *waste* makanan sebesar Rp 42.313,95/hari atau 29.53% (lihat tabel 7) sehingga masih memberi dampak efisiensi sebesar 49.54%.

### 3.3. ASPEK KEPUASAN PASIEN

Peningkatan kepuasan pasien terhadap makanan dapat diidentifikasi melalui persepsi daya terima pasien terhadap makanan yang disajikan.

**Grafik 2 : Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan Makanan**



Grafik di atas menunjukkan bahwa frekuensi pasien yang menyatakan puas terhadap variasi menu meningkat dari 55.6 % menjadi 97% (meningkat 74.6%). Hal ini berarti variasi menu baru dapat diterima dengan baik oleh pasien. Kepuasan pasien terhadap aspek penyajian juga meningkat dari 88.9% menjadi 98.5% (meningkat 10.79%) . Hal ini dipengaruhi oleh penampilan snack baru dan adanya perubahan kemasan pada penyajian snack HD yang sebelumnya menggunakan plastik mika diganti menjadi dus snack. Kepuasan pasien terhadap besar porsi juga meningkat dari 85.7% menjadi 93.9 % (meningkat 9.56) yang dipengaruhi oleh variasi penggunaan jenis hidangan lengkap dan jenis snack panggang yang lebih padat gizi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap menu yang disajikan disamping aspek rasa makanan adalah variasi menu. Implementasi menu baru ternyata berhasil meningkatkan kepuasan pasien terhadap variasi menu sebesar 74.6% (persentase kepuasan meningkat dari 55.6% menjadi 97%).



### 3.4. DAMPAK TERHADAP ASPEK *QUALITY, COST, DELIVERY, SAFETY, DAN MORALITY*

#### a. *Quality* :

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa penerapan menu snack baru pasien HD sebagai respon terhadap keinginan pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap makanan rumah sakit. Hal ini membuktikan bahwa perubahan menu dapat memperbaiki persepsi pasien terhadap mutu pelayanan makanan rumah sakit yang akan memberi pengaruh pada persepsi pasien terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

#### b. *Cost*

Penerapan menu snack baru pasien HD terbukti dapat memberi dampak terhadap efisiensi sebesar 49,54%.

#### c. *Delivery*

Penerapan menu snack baru pasien HD terbukti dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap penyajian sebesar 10,79%.

#### d. *Safety*

Penerapan menu snack baru pasien HD terbukti meningkatkan jumlah asupan gizi dan menurunkan jumlah *waste*. Hal ini menunjukkan bahwa pasien akan terlindungi dari mengonsumsi makanan yang tidak aman selama menjalani hemodialisis. Selain itu jumlah *foodwaste* yang rendah dapat mengurangi limbah makanan di ruang hemodialisis sehingga aman bagi lingkungan.

#### e. *Morality*

Peningkatan jumlah asupan gizi dan penurunan jumlah *waste* memberikan gambaran bahwa kepercayaan pasien terhadap makanan yang disajikan rumah sakit meningkat. Diharapkan hal ini dapat mengubah *pomeo* tentang makanan rumah sakit yang tidak enak yang berkembang di masyarakat. Selain itu, hasil implementasi ini dapat meningkatkan kepercayaan diri para petugas dalam menghasilkan pelayanan yang prima karena respon yang baik dari pasien dan sikap tanggap dari para petugas.

## BAB IV PENUTUP

### 4.1. KESIMPULAN

1. Penerapan menu baru snack pasien Hemodialisis dapat meningkatkan efektivitas dan menjamin ketersediaan zat gizi selama menjalani hemodialisis sebesar 97.85%.
2. Penerapan menu baru snack pasien Hemodialisis meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan terutama variasi menu sebesar 74.6% dan meningkatkan daya terima pasien terhadap penyajian snack yang ditunjukkan dengan adanya penurunan jumlah waste snack pasien sebesar 58.91%.
3. Penerapan menu baru snack pasien HD mampu meningkatkan efisiensi biaya sebesar 49,54%.
4. Berdasarkan aspek QCDSM, penerapan menu baru snack pasien HD dapat menguntungkan bagi citra Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih karena berangkat dari respon dan kepedulian terhadap keinginan pasien sebagaimana slogan kami "*kami tahu yang pasien mau*".

### 4.2. SARAN

1. Program penerapan menu baru secara periodik pada pasien Hemodialisis dapat dijadikan sebagai salah satu alat untuk melakukan monitoring dan evaluasi serta pemantauan status gizi dan asupan makanan pada pasien.
2. Program ini dapat dilaksanakan dengan mudah di setiap rumah sakit dimanapun. Hasil penerapan mungkin akan berbeda disesuaikan dengan hasil angket pasien di setiap rumah sakit.

**LAMPIRAN**

**1. Foto Penyajian Snack Lama Pasien Hemodialisis**



**2. Foto Penerapan Menu Baru Pasien HD**

3.



q



4. Daftar Menu Snack Lama Pasien Hemodialisis (HD)

No	Tanggal	Menu Snack	Minuman
1.	1 & 16	Fruit pie Risoles isi ayam	Air mineral kemasan 330 ml
2.	2 & 17	Bolu sukade Martabak isi mie	Air mineral kemasan 330 ml
3.	3 & 18	Pastel soun Cantik manis	Air mineral kemasan 330 ml
4.	4 & 19	Lumpia isi ayam Pukis kismis	Air mineral kemasan 330 ml
5.	5 & 20	Pisang goreng Arem-arem isi daging	Air mineral kemasan 330 ml
6.	6 & 21	Samosa isi ayam	Air mineral kemasan 330 ml

		Bolu kukus pandan	
7.	7 & 22	Kroket isi daging	Air mineral kemasan 330 ml
		Apem singkong	
8.	8 & 23	Sosis solo	Air mineral kemasan 330 ml
		Carang gesing	
9.	9 & 24	Olie bollen	Air mineral kemasan 330 ml
		Lemper isi ayam	
10.	10 & 25	Pisang keju	Air mineral kemasan 330 ml
		Roti isi ragout	
11.	11 & 26	Bakpau isi kc.hijau	Air mineral kemasan 330 ml
		Martabak telur	
12.	12 & 27	Lumpia isi sayuran	Air mineral kemasan 330 ml
		Puding roti	
13.	13 & 28	Ketan urap	Air mineral kemasan 330 ml
		Bolu kukus marmer	
14.	14 & 29	Tahu isi goreng	Air mineral kemasan 330 ml
		Putu ayu	
15.	15 & 30	Ketan srikaya	Air mineral kemasan 330 ml
		Pastel isi telur	
16.	31	Lemper isi ayam	Air mineral kemasan 330 ml
		Bolu kukus pandan	

#### 4. Daftar Menu Snack Baru Pasien Hemodialisis (HD)

No	Tanggal	Menu Snack	Minuman
1.	1 & 16	Croissant Isi kentang ayam	Juice wortel, strawberry & jeruk
2.	2 & 17	Arem-arem isi daging	Air mineral kemasan 330 ml
		Kue talam labu kuning	
3.	3 & 18	Spaghetti panggang isi ayam jamur	Air mineral kemasan 330 ml
		Klepon	
4.	4 & 19	Roti isi kacang hijau	Air mineral kemasan 330 ml
		Lumpia isi sayuran	
5.	5 & 20	Nasi goreng kacang polong	Juice jambu biji & jeruk
6.	6 & 21	Pastel isi sayuran	Air mineral kemasan 330 ml
		Talam jagung manis	
7.	7 & 22	Fusilli panggang istimewa	Air mineral kemasan 330 ml
		Kasava caramel kukus	
8.	8 & 23	Lemper isi ayam	Air mineral kemasan 330 ml
		Raisin pie	
9.	9 & 24	Risoles isi ayam	Air mineral kemasan 330 ml
		Pukis isi kismis	
10.	10 & 25	Nasi goreng special	Juice mangga/juice belimbing

			ceria
11.	11 & 26	Lumpia isi ayam Kue mangkuk kasava	Air mineral kemasan 330 ml
2.	12 & 27	Risoles isi sayuran Roll cake isi selai srikaya	Air mineral kemasan 330 ml
13.	13 & 28	Perkedel jagung panggang Cantik manis	Air mineral kemasan 330 ml
14.	14 & 29	Sosis solo Kue lumpur singkong	Air mineral kemasan 330 ml
15.	15 & 30	Pastel isi telur Kue lapis ubi	Air mineral kemasan 330 ml
16.	31	Kroket kentang isi daging Puding roti kismis	Air mineral kemasan 330 ml

**5. Contoh Kuesioner**

**KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN MAKANAN DI RUANG HEMODIALISIS**

Pelanggan yang terhormat, kami mengharap masukan dari Bapak/ Ibu / Sdr/Sdri terhadap menu snack yang selama ini kami sajikan untuk perbaikan menu yang akan datang dan peningkatan mutu pelayanan dengan cara mengisi pertanyaan- pertanyaan dibawah ini sesuai dengan kenyataan dan harapan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Nama Pasien : .....  
 Usia : .....  
 Alamat : .....  
 Riwayat HD sejak ; .....

No	Aspek Penilaian	Puas	Tidak Puas
1	Penyajian makanan		
2	Variasi menu		
3	Rasa dan aroma makanan		
4	Warna makanan		
5	Tekstur/ keempukan makanan		
6	Besar/ ukuran porsi makanan		

7 Menu snack box yang kami sajikan dan anda sukai :

.....

8 Menu snack box yang tidak anda sukai :

.....

9 Menurut pendapat anda, apakah perlu disediakan fasilitas pelayanan paket makanan untuk penunggu ? .....(ya / tidak )

10 Jika perlu, menu seperti apa yang ingin disediakan ?

a. Paket lengkap ( Nasi, Lauk hewani, nabati, sayur, buah)

- b. Snack box
  - c. Hidangan tunggal ( Nasi goreng, Mie goreng, Roti panggang, dll)
  - d. yang lainnya : .....
- 11 Harapan anda terhadap pelayanan makanan pasien HD yang akan datang : .....