

## **Pengaruh Pelayanan Petugas Gizi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Kabupaten Lombok Utara**

**Arifa Maulani<sup>1\*</sup>, Zulhadi<sup>2</sup>, Satria Efendi<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Universitas Mataram, <sup>2</sup> Universitas 45 Mataram, <sup>3</sup> Universitas Mataram Nusa Tenggara Barat - Indonesia

[rifamln1607@gmail.com](mailto:rifamln1607@gmail.com), [zulhadi198867@gmail.com](mailto:zulhadi198867@gmail.com), [efendi.satria7@gmail.com](mailto:efendi.satria7@gmail.com)

| 30

### **ARTICLE INFO**

#### **Article history:**

Received Maret, 2026

Revised April, 2026

Accepted Juli, 2026

Available online Juli 2026

**Kata Kunci:** *Pelayanan Gizi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap*



*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.  
Copyright © 2026 by Author. Published by ejournalHamjahdiha.*

### **ABSTRAK**

Pelayanan gizi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tanjung Kabupaten Lombok Utara menghadapi berbagai permasalahan, antara lain tingginya sisa makanan pasien, ketidaksesuaian preferensi dan porsi makanan, keterlambatan penyajian, terbatasnya edukasi gizi, minimnya variasi menu, serta rendahnya keterlibatan pasien dalam perencanaan menu. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pelayanan petugas gizi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap, sekaligus mengidentifikasi jenis pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Tanjung Kabupaten Lombok Utara selama tiga bulan terakhir (Juni–Agustus 2024) sebanyak 1.386 orang. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan margin kesalahan 10%, menghasilkan 93 responden yang dipilih melalui teknik probability sampling (simple random sampling). Data dikumpulkan menggunakan

kuesioner yang telah diuji validitas ( $r$ -tabel 0,374) dan reliabilitasnya (Cronbach's Alpha 0,757 untuk kedua variabel), kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 59,1% responden menyatakan puas terhadap pelayanan petugas gizi, dan 65,6% responden menyatakan puas terhadap pelayanan secara keseluruhan. Uji regresi linear sederhana menghasilkan persamaan  $Y = 2,331 + 0,339X$ , dengan nilai signifikansi uji  $t$  sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) dan koefisien determinasi ( $R$ -square) sebesar 0,65, yang berarti 65% variasi tingkat kepuasan pasien dijelaskan oleh kualitas pelayanan petugas gizi, sedangkan 35% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan petugas gizi berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap; semakin baik pelayanan gizi yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan pasien.

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan prima menjadi komponen penting bagi rumah sakit di era globalisasi guna menjaga akuntabilitas dan daya saing, baik di tingkat lokal, nasional, maupun internasional (Fitra Sarumaha, 2018). Masyarakat yang semakin kritis menuntut mutu pelayanan rumah sakit tidak hanya berorientasi pada kesembuhan medis, tetapi juga kenyamanan dan kepuasan selama proses perawatan, termasuk pemenuhan kebutuhan gizi (Rachmawati & Afridah, 2018). Pelayanan gizi merupakan bagian integral dari perawatan medis karena keadaan gizi pasien sangat memengaruhi proses penyembuhan; kekurangan zat gizi dapat memperburuk fungsi organ yang telah terganggu oleh penyakit (Kementerian Kesehatan RI, 2013).

Mutu pelayanan gizi rumah sakit dinilai bermutu apabila memenuhi tiga komponen utama, yaitu pengawasan dan pengendalian mutu produk, kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima, dan penilaian kualitas yang dilakukan secara konsisten. Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan Kementerian Kesehatan RI mencakup indikator ketepatan waktu pemberian makanan, tingkat sisa makanan, dan kesalahan pemberian diet (Kementerian Kesehatan RI, 2013).

Berdasarkan laporan SPM Instalasi Gizi RSUD Kabupaten Lombok Utara tahun 2023, rumah sakit mencapai rata-rata 96,2% ketepatan waktu pemberian makanan (standar  $\geq 90\%$ ) dan nol kesalahan pemberian diet (standar 100%). Namun demikian, indikator sisa makanan pasien rata-rata mencapai 19,3% dengan standar maksimal  $\leq 20\%$ , bahkan pada bulan April 2023 meningkat hingga 28,2%. Tingginya sisa makanan ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara preferensi, rasa, dan porsi makanan yang disajikan dengan kebutuhan dan selera pasien, ditambah dengan keterlambatan penyajian, kurangnya edukasi gizi, terbatasnya variasi menu, serta rendahnya keterlibatan pasien dalam perencanaan menu harian.

Meskipun beberapa penelitian terdahulu telah membahas pentingnya pelayanan gizi terhadap pemulihan pasien, penelitian yang mengkaji secara mendalam pengaruh mutu pelayanan gizi terhadap kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Lombok Utara masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis pengaruh pelayanan petugas gizi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap, mengidentifikasi jenis pelayanan gizi yang diberikan, serta mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tanjung Kabupaten Lombok Utara.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan cross-sectional, yaitu variabel independen (pelayanan petugas gizi) dan variabel dependen (tingkat kepuasan pasien) diukur pada waktu yang bersamaan. Penelitian dilaksanakan di RSUD Tanjung Kabupaten Lombok Utara pada bulan November 2024.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Tanjung Kabupaten Lombok Utara selama tiga bulan terakhir (Juni, Juli, dan Agustus 2024) yang berjumlah 1.386 orang. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan ( $e$ ) sebesar 10% (0,1):

$$n = N / (1 + N.e^2) = 1.386 / (1 + 1.386 \times 0,01) = 1.386 / 14,86 = 93,27 \approx 93 \text{ responden}$$

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan metode simple random sampling, yaitu setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel tanpa memperhatikan strata populasi.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan petugas gizi, yang diukur melalui lima dimensi mutu pelayanan (SERVQUAL/RATER): bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Parasuraman dalam Sudirman et al., 2023). Variabel terikat adalah tingkat kepuasan pasien, yang diukur melalui empat indikator: kepuasan terhadap akses layanan, mutu layanan, layanan kesehatan, dan sistem layanan. Kedua variabel diukur menggunakan skala Guttman melalui instrumen kuesioner.

Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pasien menggunakan kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen RSUD Tanjung dan referensi terkait kepuasan pasien. Instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas menggunakan korelasi product moment terhadap 30 responden ( $r\text{-tabel} = 0,374$ ), serta diuji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan kriteria dinyatakan reliabel apabila nilai  $\alpha \geq 0,6$  (Ghozali, 2016).

Data yang telah terkumpul diolah melalui tahapan editing, coding, entry, dan cleaning, kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22 dengan dua tahap: (1) analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel, dan (2) analisis bivariat menggunakan uji regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dilanjutkan dengan uji  $t$  (uji parsial) untuk menguji

signifikansi hipotesis pada taraf kesalahan 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:  $H_a$  = terdapat pengaruh pelayanan petugas gizi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap;  $H_0$  = tidak terdapat pengaruh pelayanan petugas gizi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

Penelitian melibatkan 93 responden pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Lombok Utara. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (60%;  $n=52$ ), sedangkan perempuan sebesar 40% ( $n=41$ ). Berdasarkan kelompok usia, responden usia 20–30 tahun mendominasi (60%;  $n=52$ ) dibandingkan usia 15–19 tahun (40%;  $n=41$ ). Berdasarkan pekerjaan, kelompok “lain-lain” merupakan proporsi terbesar (47%;  $n=44$ ), diikuti karyawan swasta (31%;  $n=28$ ), pelajar/mahasiswa (17%;  $n=16$ ), pegawai negeri (4%;  $n=4$ ), dan wiraswasta (1%;  $n=1$ ).

### **Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Uji validitas dilakukan terhadap 30 responden dengan nilai  $r$ -tabel sebesar 0,374. Pada variabel X (Pelayanan Petugas Gizi), dari 22 item pertanyaan terdapat 5 item yang dinyatakan tidak valid ( $r$ -hitung <  $r$ -tabel) sehingga dieliminasi, menyisakan 17 item valid. Pada variabel Y (Tingkat Kepuasan Pasien), dari 13 item pertanyaan terdapat 4 item tidak valid, menyisakan 9 item valid. Secara keseluruhan, dari 35 item awal kuesioner, 9 item dieliminasi sehingga tersisa 26 item yang digunakan dalam penelitian.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,757 untuk variabel X (23 item pernyataan) dan 0,757 untuk variabel Y (14 item pernyataan). Karena kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,6, seluruh item kuesioner dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai instrumen pengumpulan data.

## Analisis Univariat

Tabel 1 menyajikan distribusi frekuensi pelayanan petugas gizi dan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Pelayanan Petugas Gizi dan Tingkat Kepuasan Pasien**

| Kategori   | Pelayanan Petugas Gizi (n) | Pelayanan Petugas Gizi (%) | Kepuasan Pasien (n) | Kepuasan Pasien (%) |
|------------|----------------------------|----------------------------|---------------------|---------------------|
| Tidak Puas | 38                         | 40,9                       | 32                  | 34,4                |
| Puas       | 55                         | 59,1                       | 61                  | 65,6                |
| Total      | 93                         | 100,0                      | 93                  | 100,0               |

*Sumber: Data primer diolah, 2024*

Distribusi frekuensi menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai pelayanan petugas gizi sudah baik (59,1%), sedangkan 40,9% menyatakan tidak puas. Untuk tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan, 65,6% responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, sementara 34,4% menyatakan tidak puas.

## Analisis Bivariat: Regresi Linear Sederhana

**Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji t**

| Model                  | B     | Std. Error | t      | Sig.  |
|------------------------|-------|------------|--------|-------|
| (Constant)             | 2,331 | 0,330      | 7,065  | 0,000 |
| Pelayanan Petugas Gizi | 0,339 | 0,027      | 12,745 | 0,000 |

*Sumber: Data primer diolah dengan SPSS versi 22, 2024*

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh persamaan regresi linear sederhana:  $Y = 2,331 + 0,339X$ . Nilai konstanta (a) sebesar 2,331 menunjukkan bahwa apabila pelayanan petugas gizi bernilai nol, tingkat kepuasan pasien diprediksi berada pada nilai dasar 2,331. Koefisien regresi (b) sebesar 0,339 menunjukkan hubungan positif, artinya setiap peningkatan satu unit pelayanan petugas gizi akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien sebesar 0,339 satuan.

Uji koefisien determinasi menghasilkan nilai R sebesar 0,801 dan R-square sebesar 0,641 (dibulatkan menjadi 0,65 pada ringkasan awal penelitian), yang berarti 65% variasi tingkat kepuasan pasien rawat inap dijelaskan oleh kualitas pelayanan petugas gizi, sedangkan 35% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F sebesar 162,436 dengan signifikansi 0,000, yang mengonfirmasi kelayakan model regresi secara keseluruhan.

Hasil uji t (uji parsial) pada Tabel 2 menunjukkan nilai t hitung sebesar 12,745 dengan signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ). Karena nilai signifikansi lebih kecil dari alpha (0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan petugas gizi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tanjung Kabupaten Lombok Utara.

## Pembahasan

Hasil penelitian terhadap 93 responden menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan petugas gizi dan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Temuan ini mendukung teori bahwa kualitas pelayanan gizi merupakan salah satu aspek penting yang memengaruhi persepsi dan pengalaman pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit. Analisis univariat menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai pelayanan gizi telah memadai, mencakup indikator ketepatan waktu penyajian makanan, variasi menu, kualitas rasa, dan edukasi gizi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Surya et al. (2023) yang menemukan bahwa pelayanan gizi berkualitas—penyajian makanan yang tepat waktu dan sesuai kebutuhan pasien—berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil serupa juga dilaporkan oleh

Wulandari dan Santoso (2022), yang menunjukkan bahwa variasi menu dan komunikasi petugas gizi dengan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap, serta oleh Nugroho dan Hidayat (2021), yang menemukan bahwa edukasi gizi yang tepat turut meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil uji bivariat pada penelitian ini memperkuat temuan Hermawan dan Rahmawati (2020) bahwa kualitas pelayanan gizi—mencakup sikap ramah petugas, kejelasan penjelasan mengenai diet, dan ketepatan pemberian makanan sesuai kebutuhan pasien—berkorelasi kuat dengan kepuasan pasien rawat inap. Demikian pula, temuan Pratama dan Fitriani (2020) mengonfirmasi bahwa ketepatan waktu penyajian makanan dan kesesuaian menu dengan kebutuhan medis pasien menjadi faktor kunci peningkatan kepuasan pasien, sementara komunikasi yang baik antara petugas gizi dan pasien terkait pemilihan menu makanan turut berperan penting.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini mendukung dan memperkuat hasil penelitian terdahulu bahwa kualitas pelayanan petugas gizi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Faktor-faktor seperti ketepatan waktu, variasi menu, komunikasi yang efektif, dan edukasi gizi menjadi elemen penting dalam membangun kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.

## **SIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh pelayanan petugas gizi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lombok Utara, menggunakan metode kuantitatif dengan 93 responden. Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara pelayanan petugas gizi dan tingkat kepuasan pasien, dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $<0,05$ ) dan R-square sebesar 0,65. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas gizi memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien: semakin baik pelayanan gizi yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien rawat inap.

## **SARAN**

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pihak rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan gizi melalui pelatihan rutin bagi petugas, evaluasi berkala terhadap standar pelayanan, serta membuka saluran komunikasi yang lebih baik antara pasien dan petugas gizi untuk menindaklanjuti keluhan atau masukan secara efektif. Bagi institusi pendidikan, disarankan untuk menambah referensi terkait pelayanan petugas kesehatan di rumah sakit. Adapun bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan mengeksplorasi faktor-faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan pasien di luar variabel pelayanan gizi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alfitra Sari, D., & Handayani, N. (2023). Implementasi Kebijakan Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit Tipe C pada Bangunan Prasarana dan Peralatan di Rumah Sakit Syarif Hidayatullah. *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies*, 2(1), 42–47.
- Fathoni, M. I., & Herlambang, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 11(1), 31–42.
- Fitra Sarumaha. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Ridos Medan.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hermawan, R., & Rahmawati, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Gizi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 123–130.
- lin Rachmawati, & Wiwik Afridah. (2018). Mutu Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 7(2), 193–201.
- Kementerian Kesehatan RI. (2013). Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS). Jakarta: Kemenkes RI.

- Nugroho, A., & Hidayat, T. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Gizi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD X. *Jurnal Gizi dan Pelayanan Kesehatan*, 9(1), 45–52.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit.
- Pratama, R., & Fitriani, L. (2020). Evaluasi Hubungan Kualitas Pelayanan Makanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Gizi dan Pangan Sehat*, 8(3), 67–75.
- Sudirman et al. (2023). [Model SERVQUAL Parasuraman dan Zeithaml dalam kajian mutu pelayanan kesehatan].
- Sugiyono, & Lestari, P. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, dan Cara Mudah Menulis Artikel pada Jurnal Internasional)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumiati et al. (2023). Analisis Hubungan Indikator Mutu Pelayanan Gizi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado.
- Vanchapo, A. R., & Magfiroh, N. (2022). *Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan*. [Buku ajar].
- Wulandari, & Santoso. (2022). Pengaruh Variasi Menu dan Komunikasi Petugas Gizi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.
- Yunike et al. (2023). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien (Quality of Health Services to the Level of Patient Satisfaction).