

METODE KUADRAN EVALUASI PELAYANAN EDUKASI GIZI KLIEN OBESITAS

Obesity Clients Nutrition Education Service Evaluation Method Quadrant Method

Fadhel Muhammad, Ishiko Herianto, Hendra Sudrajat

Instalasi Gizi RSPAD Gatot Soebroto

E-mail: fadhelmuh.98@gmail.com

ABSTRACT

Nearly 80 percent of the clients of the Gatot Soebroto Army Hospital nutrition education room suffer from obesity. Nutrition education services for obese clients are very important to change lifestyles, especially daily nutritional intake. The purpose of this study is to explore further the evaluation of nutrition education services for obese clients. A total of 18 statements measuring service were analyzed using the quadrant method, namely to analyze the interests and ratings of services represented by 57 nutrition education clients, from March to April 2023. The results show that those in quadrant B where client interests and service ratings are above the total average, so that its performance needs to be maintained including client acceptance, measurement of nutritional status, queue waiting time, officer ability, officer skills, polite and friendly service, sincere help, completeness of teaching aids, completeness of features, results of analysis and evaluation monitoring. For quadrant C which shows the service elements that are considered by the client to have been carried out properly by the officer well and above average which includes the service schedule, the officer provides clear information, fast action, guarantees the client's safety, attention to the client's room conditions Good. Quadrant C where this service element is considered less important for the client and does not require attention, namely the knowledge and ability of the officer to provide information. It can be concluded that this nutrition education service seems satisfying to clients, the services provided are reliable and accurate. Suggestions that nutrition education services can improve their already good performance and prioritize performance improvement in the alertness of officers to help clients.

Keywords : education, obesity, nutrition.

ABSTRAK

Hampir 80 persen klien ruang edukasi gizi RSPAD Gatot Soebroto menderita obesitas. Pelayanan edukasi gizi pada klien obesitas adalah sangat penting untuk merubah pola hidup khususnya asupan gizi sehari-hari. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali lebih lanjut mengenai evaluasi pelayanan edukasi gizi klien obesitas. Sebanyak 18 pernyataan yang mengukur pelayanan dianalisa dengan metode kuadran, yaitu untuk menganalisa kepentingan dan penilaian pelayanan yang diwakili 57 klien edukasi gizi, pada bulan Maret sampai April 2023. Hasil menunjukkan yang masuk kuadran B dimana kepentingan klien dan penilaian pelayanan diatas total rata-rata, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya meliputi penerimaan klien, pengukuran status gizi, waktu tunggu antrian, kemampuan petugas, keterampilan petugas, pelayanan sopan dan ramah, membantu dengan tulus, kelengkapan alat peraga, kelengkapan fitur, hasil analisa dan monitoring evaluasi. Untuk kuadran C dimana menunjukkan elemen jasa yang dianggap oleh klien telah dilaksanakan dengan baik oleh petugas dengan baik dan di atas rata-rata yang meliputi jadwal pelayanan, petugas memberikan informasi yang jelas, tindakan yang cepat, menjamin keamanan klien, perhatian terhadap klien kondisi ruangan yang baik. Kuadran C dimana elemen jasa ini dianggap kurang penting bagi klien dan tidak memerlukan perhatian yakni pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan edukasi gizi ini terkesan memuaskan bagi klien, pelayanan yang di berikan terpercaya dan akurat. Saran agar pelayanan edukasi gizi dapat meningkatkan kinerjanya yang sudah baik serta memprioritaskan peningkatan kinerja dalam kesigapan petugas untuk membantu klien.

Kata kunci: Edukasi, Obesitas, Gizi

PENDAHULUAN

Edukasi gizi atau disebut juga dengan pendidikan gizi merupakan segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok, atau masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang diharapkan oleh edukator. Edukasi gizi juga dapat didefinisikan sebagai proses mengenalkan orang dengan nilai sumber daya yang sudah tersedia dan membujuk mereka untuk merubah praktik pola makan, dari pola makan yang kurang baik menuju pola makan bergizi, sehat, dan aman. Dengan kata lain edukasi gizi diharapkan dapat

membawa perubahan positif terhadap pengetahuan, sikap dan praktik dalam rangka meningkatkan status gizi individu dan masyarakat secara keseluruhan.¹

Tujuan mendasar edukasi gizi adalah membantu individu untuk membangun kebiasaan dan praktik makanan yang sesuai dengan kebutuhan gizi serta disesuaikan dengan pola budaya dan sumber makanan di daerah tempat mereka tinggal. Berbeda dengan edukasi yang digunakan di beberapa bidang sains lain yang berorientasi kesehatan, edukasi gizi bukan hanya sekedar proses mentransfer fakta atau informasi tentang nilai gizi, peran makanan dalam menyebabkan penyakit ataupun masalah gizi, namun edukasi juga berkaitan dengan penciptaan dan pembentukan kebiasaan yang berkaitan dengan semua jenis praktek terkait pangan, terutama yang terkait dengan perbaikan pola konsumsi makanan individu.¹ Edukasi gizi bertujuan untuk mengkomunikasikan pesan kesehatan dan gizi dasar dengan tujuan meningkatkan kesadaran. Tujuan edukasi bukan untuk memberi pengetahuan saja, melainkan untuk memperkuat atau mengubah perilaku dan praktik yang berkaitan dengan perawatan ibu dan anak, dan kebiasaan makan sehari-hari agar menjadi lebih baik. Dengan demikian, edukasi harus sesuai dengan kondisi social, ekonomi, dan budaya masyarakat. Pesan untuk edukasi gizi harus sederhana dan berdasarkan kebutuhan masyarakat.¹ Tujuan pembangunan Kesehatan menuju Indonesia sehat adalah meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud pelayanan, pencegahan, pengobatan, dan rujukan secara cepat dan tepat, juga dalam rangka mewujudkan derajat Kesehatan masyarakat yang optimal. Keberadaan rumah sakit mempunyai peranan yang sangat penting, yaitu sebagai penyedia jasa Kesehatan yang menjalankan fungsi preventif, kuratif serta *rehabilitative*.

Edukasi gizi juga merupakan kegiatan deteksi dini dan pemantauan faktor risiko Penyakit Tidak Menular (PTM) yang dilaksanakan secara terpadu, rutin, dan periodik. Salah satu Faktor risiko penyakit tidak menular ialah obesitas. *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa obesitas merupakan permasalahan epidemi karena lebih dari sembilan juta orang meninggal setiap tahun akibat obesitas pada 2017.² Obesitas dapat memicu terjadinya penyakit-penyakit kronis di antaranya adalah serangan jantung koroner, stroke, diabetes mellitus (kencing manis), dan darah tinggi (hipertensi). Obesitas merupakan kasus terbanyak yang sering di temukan pada kegiatan edukasi gizi di RSPAD Gatot Soebroto, hampir 80 persen klien edukasi gizi menderita obesitas.

Salah satu kegiatan pengendalian dan pencegahan penyakit tidak menular (PTM) yang dilakukan oleh ahli gizi di RSPAD Gatot Soebroto yaitu monitoring dan deteksi dini obesitas melalui program edukasi gizi. Keberadaan rumah sakit khususnya kegiatan edukasi gizi mempunyai peranan yang sangat penting, yaitu sebagai penyedia jasa Kesehatan yang menjalankan fungsi preventif, kuratif serta *rehabilitative*. Pelayanan edukasi gizi di rumah sakit tidak saja berasal dari faktor- faktor fisik tetapi lebih ditentukan oleh sistem pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada klien, perubahan-perubahan pola pikir klien yang selain menginginkan penyembuhan penyakit, tetapi juga menginginkan kepuasan dari pelayanan edukasi gizi dalam rangka pencegahan dan penanggulangan kasus obesitas.

Sebagai suatu unit jasa maka kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting, sebab dengan adanya kualitas pelayanan tersebut dapat membangun kepercayaan pelanggan. Maka dasar dari pelayanan jasa adalah kualitas jasa yang diberikan, sebab yang di pasarkan adalah kinerja dan kinerja inilah yang dinilai oleh klien. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para klien atas layanan yang mereka terima dan peroleh dengan layanan yang mereka harapkan/inginkan.

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali lebih lanjut mengenai sejauh mana kesesuaian antara tuntutan dan kebutuhan konsumen (klien) dengan kinerja yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan edukasi gizi di instalasi gizi RSPAD Gatot Soebroto dan juga evaluasi pelayanan edukasi klien obesitas. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai bahan pertimbangan manajemen dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerja terhadap klien, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei deskriptif secara kualitatif dan kuantitatif, dengan menjelaskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan karakteristik populasi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengambil sampel dari suatu target objek dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data pokok. Populasi dalam penelitian ini adalah klien yang mendapatkan pelayanan edukasi gizi di RSPAD Gatot Soebroto, pada bulan Maret sampai April 2023, sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 57 klien edukasi gizi.

Analisis data serta pengolahan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik statistik, baik deskriptif maupun statistik analitik. Penelitian ini juga menggunakan dua variabel, yakni variabel yang mewakili tingkat kinerja rumah sakit dan yang mewakili tingkat penilaian klien (harapan) dari klien (konsumen). Variabel tingkat kepentingan (harapan) diberi bobot pada jawaban sangat penting diberi bobot 5, jawaban penting diberi bobot 4, jawaban cukup penting diberi bobot 3, jawaban kurang penting diberi bobot 2, dan jawaban tidak penting diberi bobot 1. Sedangkan untuk kinerja (performan) juga diberikan bobot pada jawaban sangat penting diberi bobot 5, jawaban penting diberi bobot 4, jawaban cukup penting diberi bobot 3, jawaban kurang penting diberi bobot 2, dan jawaban tidak penting diberi bobot 1. Untuk selanjutnya dicari skor rata-rata tingkat pelaksanaan dan skor rata-rata tingkat kepentingan dari setiap determinan/ dimensi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat pelaksanaan, atau tingkat kepuasan terhadap setiap dimensi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dikatakan baik bila nilai rata-rata jawaban yang diperoleh 3,5 sampai 4,5 dan dikatakan baik bila nilai rata-rata yang diperoleh antara 1,5 sampai 2,5.

Dengan menggunakan diagram kartesius, dapat pula menunjukkan kepada pemimpin atribut apa saja dari suatu produk barang atau jasa yang dianggap penting oleh klien, akan tetapi kurang mendapat perhatian dari manajemen kinerja kurang baik sehingga mengecewakan. Diagram ini terdiri dari suatu bangun yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis yang memotong tegak lurus pada titik-titik. Dengan memasukkan semua elemen-elemen atau atribut yang memengaruhi kepuasan klien ke dalam diagram kartesius, dapat dijelaskan peringkat jasa menurut kepentingan pelanggan dan kinerja, serta mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan berdasarkan pembagian kuadran.

Kuadran A, Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang tingkat kepentingannya di atas rata-rata akan tetapi kurang mendapatkan perhatian dari pihak manajemen pelayanan sehingga tingkat kinerja di bawah rata-rata, kurang memuaskan klien. Kuadran B, Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang dianggap oleh klien di atas rata-rata dan dilaksanakan dengan baik, kinerja di atas rata-rata, klien menjadi puas. Kuadran C, Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang dilakukan dengan pas-pasan oleh pihak manajemen dan tidak dianggap sebagai suatu yang penting oleh klien. Kuadran D, Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang tidak begitu penting oleh klien yang dilaksanakan sangat baik oleh pihak manajemen sebagai suatu yang mungkin sangat berlebihan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis reliability

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan percaya dan akurat. Dalam analisis ini terdapat prosedur penerimaan klien yang cepat, pelayanan pengukuran status gizi yang cepat dan tepat, jadwal pelayanan edukasi dijalankan dengan tepat, waktu tunggu antrian saat edukasi yang tepat.

Prosedur penerimaan klien yang cepat.

Pemberian pelayanan yang berupa jasa kesehatan, kontak pertama dan pelayanan pertama yang diberikan oleh petugas pelayanan jasa kesehatan seperti penerimaan klien yang cepat pada saat datang, merupakan suatu aspek penting yang akan memberikan kepuasan, ketenangan, dan kepercayaan yang sangat besar serta akan membuat suatu *image* yang sangat baik bagi klien, keluarga dan masyarakat pengguna fasilitas jasa tersebut. Karena itu, maka pihak penyelenggara rumah sakit senantiasa akan memperhatikan kontak pertama ini, dan akan selalu berusaha menyajikan pelayanan yang tidak berbelit-belit bagi setiap klien yang datang, demi menjaga citra rumah sakitnya. Responden atas analisis ini telah dikumpulkan 57 klien edukasi gizi yang menggunakan fasilitas pelayanan edukasi gizi yang memberikan jawaban atas harapan tentang tingkat kepentingannya terhadap pemberian pelayanan secara cepat dan tanggap, seperti yang terdapat pada Tabel 1. Tingkat penilaian Tingkat penilaian klien terhadap pemberian pelayanan secara cepat dan tanggap telah mereka alami dan mereka terima dari pihak rumah sakit, diberikan jawaban seperti terdapat dalam Tabel 1 dan Tabel 2.

Berdasarkan data kedua jawaban yang telah diberikan oleh responden di atas, dapat ditunjukkan bahwa terdapat tingkat kesesuaian sebesar 88,16 persen, yang berarti harapan dan kepentingan klien telah terpenuhi sebesar 88,16 persen.

Pelayanan pengukuran status gizi yang cepat dan tepat

Setiap klien yang datang terlebih dahulu diperiksa oleh ahli gizi yang bertugas secara teliti, yang akan menganalisis setiap keluhan klien, kemudian akan membuat suatu kesimpulan awal, dilanjutkan dengan rencana penanganan dan pemeriksaan selanjutnya. Ketepatan pemeriksaan dan pengukuran sangat berpengaruh terhadap ketepatan pelayanan dan tindakan edukasi yang diberikan, Proses pengukuran status gizi klien dilakukan

oleh petugas sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dalam hal ini juga telah dikumpulkan 57 klien responden yang telah memberikan jawaban mereka mengenai harapan mereka tentang tindakan yang cepat dan tepat terhadap pengukuran status gizi. seperti yang terdapat dalam Tabel 3. Pada tingkat penilaian klien terhadap pelayanan pengukuran status gizi yang cepat dan tepat yang sudah mereka alami dan terima dari pihak rumah sakit, didapat jawaban seperti dalam Tabel 4. Dari kedua jawaban kuesioner di atas, dapat pula ditunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 92,18 persen yang berarti harapan dan kepentingan klien telah terpenuhi sebesar 92,18 persen

Tabel 1
Tingkat Harapan Klien Terhadap Prosedur Penerimaan Klien yang Cepat

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	26	5	130
Penting	22	4	88
Cukup penting	9	3	27
Kurang penting	0	2	-
Tidak penting	0	1	-
Jumlah	57		245

Sumber: Data Kuesioner

Tabel 2
Tingkat Penilaian Klien Terhadap Prosedur Penerimaan Klien yang Cepat

Jawaban yang Diberikan	Jumlah Responden Dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	7	5	35
Penting	33	4	132
Cukup penting	15	3	45
Kurang penting	2	2	4
Tidak penting	0	1	-
Jumlah	57		216

Sumber : Data Kuesioner

Tabel 3
Tingkat Harapan Klien Terhadap Pelayanan Pengukuran Status Gizi yang Cepat dan Tepat

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	27	5	135
Penting	38	4	72
Cukup penting	12	3	36
Kurang penting	-	2	-
Tidak penting	-	1	-
Jumlah	57		243

Sumber : Data Kuesioner

Jadwal pelayanan edukasi dijalankan dengan tepat

Setiap kegiatan dalam pelayanan kesehatan khususnya dalam edukasi gizi selalu dilaksanakan dengan disiplin, mulai dari membuat janji dengan ahli gizi, sampai dengan waktu pelaksanaan edukasi gizi dengan klien sesuai jadwal yang sudah ditetapkan. Jika terjadi keterlambatan satu bagian saja akan berpengaruh terhadap jadwal pelaksanaan yang lain, hal ini akan berpengaruh tidak baik pada klien. Pada persoalan di atas, telah pula dikumpulkan kuesioner dari 57 klien yang memberikan jawaban atas harapan mereka tentang pentingnya Jadwal pelayanan edukasi dijalankan dengan tepat, seperti pada Tabel 1. Penilaian klien terhadap Jadwal pelayanan edukasi dijalankan dengan tepat. Dari yang mereka alami sendiri, di dapat hasil seperti Tabel 2.

Dari kedua jawaban kuesioner di atas, dapat pula ditunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 83,93 persen; yang berarti harapan dan kepentingan klien telah terpenuhi sebesar 83,93 persen.

Waktu tunggu antrian saat edukasi yang tepat.

Agar waktu tunggu antrian tepat dan tidak terlalu lama maka proses pelayanan edukasi gizi diberikan durasi yang mana tidak melebihi dari waktu yang telah ditentukan sehingga tidak membuat klien selanjutnya menunggu lama. Untuk klien lama 30-45 menit klien baru 60 menit. Pada persoalan di atas, telah pula dikumpulkan kuesioner dari 57 klien yang memberikan jawaban atas harapan mereka tentang pentingnya waktu tunggu antrian saat edukasi yang tepat seperti pada Tabel 2. Penilaian klien terhadap waktu tunggu antrian saat edukasi yang tepat. Dari yang mereka alami sendiri, di dapat hasil seperti Tabel 3. Dari kedua jawaban kuesioner di atas, dapat pula ditunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 85,31 persen; yang berarti harapan dan kepentingan klien telah terpenuhi sebesar 85,31 persen

Tabel 4
Tingkat Penilaian Klien Terhadap Pelayanan Pengukuran Status Gizi yang Cepat dan Tepat

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	16	5	80
Penting	21	4	84
Cukup penting	20	3	60
Kurang penting	-	2	-
Tidak penting	-	1	-
Jumlah	57		224

Sumber: Data Kuesioner

Tabel 5
Tingkat Harapan Klien Terhadap Jadwal Pelayanan Edukasi Dijalankan Dengan Tepat

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	16	5	80
Penting	26	4	104
Cukup penting	10	3	30
Kurang penting	5	2	10
Tidak penting	-	1	-
Jumlah	57		224

Sumber: Data Kuesioner

Tabel 6
Tingkat Penilaian Klien Terhadap Jadwal Pelayanan Edukasi Dijalankan Dengan Tepat

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	5	5	25
Penting	20	4	80
Cukup penting	19	3	57
Kurang penting	13	2	26
Tidak penting	-	1	-
Jumlah	57		188

Sumber: Data Kuesioner

Tabel 7
Tingkat Harapan Klien Terhadap Waktu Tunggu Antrian Saat Edukasi yang Tepat

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	27	5	135
Penting	20	4	80
Cukup penting	10	3	30
Kurang penting	-	2	-
Tidak penting	-	1	-
Jumlah	57		245

Sumber: Data Kuesioner

Tabel 8
Tingkat Penilaian Klien Terhadap Waktu Tunggu Antrian Saat Edukasi yang Tepat

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	11	5	55
Penting	20	4	80
Cukup penting	22	3	66
Kurang penting	4	2	8
Tidak penting	-	1	-
Jumlah	57		209

Sumber : Data Kuesioner

Analisis Responsiveness

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu klien dan memberikan jasa dengan cepat. Dalam analisis ini terdapat tiga hal yang akan dibahas, yakni:

Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan klien.

Pada umumnya klien yang datang ke ruang edukasi adalah klien yang membutuhkan pelayanan dan bimbingan yang cepat, tepat dan akurat. Kecepatan dan daya tanggap petugas dalam memberikan edukasi kepada klien merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan klien. Salah satu ciri pelayanan yang baik adalah mampu melayani secara cepat dan tepat. Sehingga dibutuhkan keterampilan serta Tindakan yang cepat dan kesediaan membantu klien. Untuk itu telah dikumpulkan 57 jawaban kuesioner dari klien tentang harapan akan kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan klien, seperti pada Tabel 9. Sedangkan tingkat penilaian klien terhadap performa yang ditunjukkan oleh petugas ahli gizi dapat diperlihatkan pada Tabel 10. Dari kedua jawaban kuesioner di atas, dapat pula ditunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 93,15 persen; yang berarti harapan dan kepentingan klien telah terpenuhi sebesar 93,15 persen.

Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti

Setiap klien akan memerlukan informasi untuk mendapatkan solusi dan memecahkan masalah dari semua pertanyaan mereka. Penyampaian informasi itu haruslah disampaikan dengan baik, mudah dimengerti serta jelas, sehingga klien dan keluarga dapat mengerti dengan jelas semua isi dari informasi tersebut. Dalam hal ini 57 responden telah memberikan jawaban mengenai tingkat kepentingannya terhadap petugas memberikan informasi yang jelas dan gampang dimengerti seperti yang tertera pada Tabel 11. Sedangkan tingkat penilaian klien terhadap performan yang ditunjukkan oleh petugas dapat diperlihatkan pada Tabel 12. Pada kedua jawaban tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 90,74 persen, yang berarti tingkat kepentingan klien telah terpenuhi sebesar 90,74 persen.

Tabel 9
Tingkat Harapan Klien Terhadap Petugas Untuk Cepat Tanggap Menyelesaikan Keluhan Klien

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	22	5	110
Penting	33	4	132
Cukup penting	2	3	6
Kurang penting	-	2	-
Tidak penting	-	1	-
Jumlah	57		248

Sumber : Data Kuesioner

Tabel 10
Tingkat Penilaian Klien Terhadap Petugas Untuk Cepat Tanggap Menyelesaikan Keluhan Klien

Jawaban yang diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	10	5	50
Penting	40	4	160
Cukup penting	7	3	21
Kurang penting	-	2	-
Tidak penting	-	1	-
Jumlah	57		231

Sumber : Data Kuesioner

Tabel 11
Tingkat Harapan Klien Terhadap Petugas Memberikan Informasi Yang Jelas dan Mudah Dimengerti

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	13	5	65
Penting	27	4	108
Cukup penting	9	3	27
Kurang penting	8	2	16
Tidak penting	-	1	-
Jumlah	57		216

Sumber : Data Kuesioner

Tabel 12
Tingkat Penilaian Klien Terhadap Petugas Memberikan Informasi yang Jelas dan Mudah Dimengerti

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	7	5	35
Penting	26	4	104
Cukup penting	9	3	27
Kurang penting	15	2	30
Tidak penting	-	1	-
Jumlah	57		196

Sumber : Data Kuesioner

Tindakan cepat pada saat klien membutuhkan

Pelayanan petugas dalam menjalankan tugasnya harus dapat menjadi tempat mengeluh klien maupun keluarga klien. Keluhan dari klien maupun keluarga klien harus ditanggapi dengan cepat serta dicarikan Langkah penyelesaian sebagai bagian dari pendekatan terapi dalam rangka percepatan penyembuhan klien. Keberadaan petugas yang selalu ada jika diperlukan dapat memberikan kemudahan kepada klien untuk mendapatkan pelayanan edukasi. Untuk itu telah dikumpulkan 57 jawaban kuesioner dari klien tentang harapan mereka akan tindakan cepat pada saat klien membutuhkan seperti pada Tabel 13. Sedangkan Penilaian klien terhadap tindakan cepat pada saat klien membutuhkan. Dari yang mereka alami sendiri, di dapat hasil seperti Tabel 14. Dari kedua jawaban kuesioner di atas, dapat pula ditunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 81,07 persen; yang berarti harapan dan kepentingan klien telah terpenuhi sebesar 81,07 persen.

Anlisis Assurance

Kepastian (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, dalam analisis ini terdapat 4 hal yang akan dibahas.

Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi

Pengetahuan ataupun keterampilan adalah salah satu hal yang sangat diperlukan bidang pelayanan jasa kesehatan, karena umumnya semua kegiatan yang dilakukan adalah yang berhubungan dengan nyawa manusia. Oleh karena itu rumah sakit yang baik akan berusaha menyediakan tenaga, baik dokter, perawat, petugas laboratorium, dan petugas lain, yang kemampuan serta keterampilannya baik, sehingga konsumennya merasa aman dan percaya pelayanan yang akan mereka terima. Dari hal tersebut mengenai harapan klien terhadap keterampilan dan pengetahuan personel medis, telah dikumpulkan 57 jawaban responden seperti pada Tabel 15.

Sedangkan Penilaian klien terhadap Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi. Dari yang mereka alami sendiri, di dapat hasil seperti Tabel 16.

Dari kedua jawaban kuesioner di atas, dapat pula ditunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 94,91 persen; yang berarti harapan dan kepentingan klien telah terpenuhi sebesar 94,91 persen.

Tabel 13
Tingkat Harapan Klien Terhadap Tindakan Cepat Pada Saat Klien Membutuhkan

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	13	5	65
Penting	22	4	88
Cukup penting	12	3	36
Kurang penting	7	2	14
Tidak penting	3	1	3
Jumlah	57		206

Sumber : Data Kuesioner

Tabel 14
Tingkat Penilaian Klien Terhadap Tindakan Cepat Pada Saat Klien Membutuhkan

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	5	5	25
Penting	16	4	64
Cukup penting	14	3	42
Kurang penting	14	2	28
Tidak penting	8	1	8
Jumlah	57		167

Sumber : Data Kuesioner

Tabel 15
Tingkat Harapan Klien Terhadap Pengetahuan Dan Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Informasi

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	13	5	65
Penting	23	4	92
Cukup penting	17	3	51
Kurang penting	4	2	8
Tidak penting	0	1	0
Jumlah	57		216

Sumber: Data Kuesioner

Tabel 16
Tingkat Penilaian Klien Terhadap Pengetahuan Dan Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Informasi

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	11	5	55
Penting	20	4	80
Cukup penting	18	3	54
Kurang penting	8	2	16
Tidak penting	0	1	0
Jumlah	57		205

Sumber: Data Kuesioner

Tabel 17
Tingkat Harapan Klien Terhadap Keterampilan Petugas Dalam Melakukan Pengukuran Status Gizi

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	26	5	130
Penting	18	4	72
Cukup penting	10	3	30
Kurang penting	3	2	6
Tidak penting	0	1	0
Jumlah	57		238

Sumber : Data Kuesioner

18

Tingkat Penilaian Klien Terhadap Keterampilan Petugas Dalam Melakukan Pengukuran Status Gizi

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	12	5	60
Penting	22	4	88
Cukup penting	15	3	45
Kurang penting	4	2	8
Tidak penting	4	1	4
Jumlah	57		205

Sumber: Data Kuesioner

Keterampilan petugas dalam melakukan pengukuran status gizi

Keterampilan adalah salah satu hal yang sangat diperlukan dalam bidang pelayanan jasa Kesehatan, karena umumnya semua kegiatan yang dilakukan adalah yang berhubungan dengan nyawa manusia. Sehingga klien merasa aman dan percaya pelayanan yang akan mereka terima. Petugas memiliki keahlian dalam melakukan pengukuran status gizi sesuai dengan SOP yang berlaku. Dari hal tersebut mengenai harapan klien terhadap keterampilan petugas dalam melakukan pengukuran status gizi., telah dikumpulkan 57 jawaban responden seperti pada Tabel 17. Sedangkan Penilaian klien terhadap Keterampilan petugas dalam melakukan pengukuran status gizi. Dari yang mereka alami sendiri, di dapat hasil seperti Tabel 18. Dari kedua jawaban kuesioner di atas, dapat pula ditunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 86,13 persen; yang berarti harapan dan kepentingan klien telah terpenuhi sebesar 86,13 persen.

Pelayanan yang sopan dan ramah

Sikap sopan dan ramah yang muncul di permukaan merupakan akibat dari pengertian akan pentingnya klien. Ramah meliputi bagaimana menyambut klien dan selalu tersenyum ketika melayani. Kedua adalah sopan santun, seperti etika dan pemilihan kata-kata. Dari hal tersebut mengenai harapan klien terhadap keterampilan petugas dalam melakukan pengukuran status gizi., telah dikumpulkan 57 jawaban responden seperti pada Tabel 19. Sedangkan Penilaian klien terhadap pelayanan yang sopan dan ramah. Dari yang mereka alami sendiri, di dapat hasil seperti Tabel 20. Dari kedua jawaban kuesioner di atas, dapat pula ditunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 87,93 persen; yang berarti harapan dan kepentingan klien telah terpenuhi sebesar 87,93 persen.

Menjamin keamanan pelayanan dan kepercayaan dalam pengukuran status gizi.

Mayoritas dari pelayanan atau tindakan medik mempunyai risiko, tetapi dengan kemampuan dan keterampilan petugas, risiko itu dapat ditekan seminimal mungkin dan merupakan tugas para petugas untuk membuat klien merasa aman, tenang serta percaya terhadap kemampuan petugas dalam melaksanakan semua tindakan pelayanan yang akan diberikan kepada klien. Telah dikumpulkan 57 jawaban responden mengenai keamanan pelayanan dan kepercayaan dalam pengukuran status gizi, seperti pada Tabel 21. Sedangkan Penilaian klien terhadap keamanan pelayanan dan kepercayaan dalam pengukuran status gizi. Dari yang mereka alami sendiri, di dapat hasil seperti Tabel 22. Dari kedua jawaban kuesioner di atas, dapat pula ditunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 83,78 persen; yang berarti harapan dan kepentingan klien telah terpenuhi sebesar 83,78 persen.

Tabel 19
Tingkat Harapan Klien Terhadap Pelayanan yang Sopan dan Ramah

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	28	5	140
Penting	13	4	52
Cukup penting	8	3	24
Kurang penting	8	2	16
Tidak penting	0	1	0
Jumlah	57		232

Sumber: Data Kuesioner

Tabel 20
Tingkat Penilaian Klien Terhadap Pelayanan yang Sopan dan Ramah

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	18	5	90
Penting	14	4	56
Cukup penting	10	3	30
Kurang penting	13	2	26
Tidak penting	2	1	2
Jumlah	57		204

Sumber : Data Kuesioner

Tabel 21
Tingkat Harapan Klien Terhadap Keamanan Pelayanan dan Kepercayaan Dalam Pengukuran Status Gizi

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	17	5	85
Penting	22	4	88
Cukup penting	13	3	39
Kurang penting	5	2	10
Tidak penting	0	1	0
Jumlah	57		222

Sumber: Data Kuesioner

Tabel 22
Tingkat Penilaian Klien Terhadap Pelayanan yang Sopan dan Ramah

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	5	5	25
Penting	21	4	84
Cukup penting	17	3	51
Kurang penting	12	2	24
Tidak penting	2	1	2
Jumlah	57		186

Tabel 23
Tingkat Harapan Klien Terhadap Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Setiap Klien

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	14	5	70
Penting	19	4	76
Cukup penting	21	3	63
Kurang penting	3	2	6
Tidak penting	0	1	0
Jumlah	57		215

Analisis Emphaty

Empati (emphaty), adalah kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi klien, dalam analisis ini terdapat 3 hal yang akan dibahas, yakni :

Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap klien

Dalam kelemahan fisiknya klien juga menderita dari segi mental dan emosional, sehingga membutuhkan perhatian secara khusus dalam mengatasi rasa takut atau rasa khawatir yang ditimbulkannya. Keterbatasan ini

adalah sangat besar manfaatnya bagi klien bila ada suatu perhatian yang diberikan terhadapnya seperti memberikan rasa simpati, atau sapaan pagi hari yang menanyakan keadaannya, atau kebutuhannya, sehingga klien merasa diperhatikan sepenuhnya. Pendekatan seperti ini dapat dilakukan dengan berbagai macam cara dan dapat berbeda untuk setiap klien. Dalam hal ini petugas harus mampu untuk menilai dan menganalisis tingkat kecemasan, kekuatiran, dan kebutuhan setiap klien, serta karakter dan pembawaan dari setiap klien maupun keluarganya. Dari hal tersebut mengenai perhatian secara khusus kepada setiap klien, telah dikumpulkan 57 jawaban responden seperti pada Tabel 23. Sedangkan Penilaian klien terhadap memberikan perhatian secara khusus kepada setiap klien. Dari yang mereka alami sendiri, di dapat hasil seperti Tabel 24. Dari kedua jawaban kuesioner di atas, dapat pula ditunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 90,70 persen; yang berarti harapan dan kepentingan klien telah terpenuhi sebesar 90,70 persen.

Perhatian terhadap keluhan klien dan keluarganya

Sebagai penyedia jasa haruslah cepat merespons setiap keluhan dari klien maupun keluarganya serta berusaha secepat mungkin menyelesaikan setiap keluhan yang ada, karena hal ini menyangkut kepuasan dan citra dari penyedia jasa tersebut. Keluhan ini dapat berhubungan dengan penyakitnya atau dengan pelayanan, di mana bila keluhannya sesuai dengan penyakitnya, adalah tugas ahli gizi untuk cepat meresponsnya serta memberi tindakan. Keluhan klien dan keluarga dalam hal pelayanan haruslah dilihat sebagai kekurangan dari pelayanan yang belum maksimal yang dapat diberikan dan sebaiknya selalu dievaluasi secara berkala, baik melalui kuesioner maupun keluhan yang secara langsung disampaikan oleh konsumen. Dalam hal ini 57 klien sebagai responden telah memberikan jawaban mereka tentang kepentingan dan harapan akan Perhatian terhadap keluhan klien dan keluarganya, seperti tertera pada Tabel 25. Sedangkan Penilaian klien terhadap perhatian keluhan klien dan keluarganya. Dari yang mereka alami sendiri, di dapat hasil seperti Tabel 26. Dari kedua jawaban kuesioner di atas, dapat pula ditunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 76,88 persen; yang berarti harapan dan kepentingan klien telah terpenuhi sebesar 76,88 persen.

Membantu dengan tulus kepada semua klien tanpa pandang bulu

Sebagai unit pelayanan kesehatan kepada masyarakat sebuah rumah sakit tetap harus konsisten dengan pandangan sosio-ekonomi, maksudnya setiap rumah sakit harus menyediakan tempat bagi klien dengan ekonomi rendah sebagai fungsi sosialnya. Pemberian pelayanan yang diberikan tidak boleh dibeda-bedakan antara klien mampu dan tidak mampu, antara klien VIP dengan klien kelas, sehingga membuat suatu kesan buruk bagi penyelenggaraan. Yang dapat dibedakan hanyalah fasilitas yang mereka dapatkan sesuai kelas perawatan yang mereka pilih. Sikap pelayanan yang tidak membedakan status sosial ini akan menimbulkan citra rumah sakit dimata umum, serta dapat menjadi iklan yang baik melalui mulut ke mulut sebagai salah satu usaha manajemen untuk memuaskan konsumen dalam menawarkan jasa. Dari hal di atas, 57 jawaban responden telah diberikan kuesioner berhubungan dengan harapan mereka tentang pemberian pelayanan terhadap semua klien tanpa pandang bulu, seperti pada Tabel 27. Sedangkan Penilaian klien terhadap membantu dengan tulus kepada semua klien tanpa pandang bulu. Dari yang mereka alami sendiri, di dapat hasil seperti Tabel 28. Dari kedua jawaban kuesioner di atas, dapat pula ditunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 90,34 persen; yang berarti harapan dan kepentingan klien telah terpenuhi sebesar 90,34 persen.

Analisis Tangibles

Berwujud (*tangibles*), adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Dalam analisis ini terdapat 4 hal, yakni:

Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan baik.

Suasana yang nyaman dan tenteram adalah harapan setiap klien yang berkunjung untuk pelayanan edukasi gizi, jauh dari kegaduhan serta gangguan agar mereka dapat beristirahat dengan baik, di samping itu juga kebersihan gedung dan lingkungan merupakan salah satu indikator utama kesehatan, di mana rumah sakit sebagai pusat kesehatan haruslah juga terkesan bersih sebagai penampilan fisik yang menggambarkan kualitas jasa yang diberikan. Sehubungan dengan hal itu, 57 orang klien sebagai responden telah menyampaikan jawabannya mengenai tingkat kepentingannya (harapannya) tentang kebersihan dan kenyamanan gedung, seperti terdapat pada Tabel 29. Sedangkan Penilaian klien terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan baik. Dari yang mereka alami sendiri, di dapat hasil seperti Tabel 30. Dari kedua jawaban kuesioner di atas, dapat pula ditunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 82,07 persen; yang berarti harapan dan kepentingan klien telah terpenuhi sebesar 82,07 persen.

Tabel 24
Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Setiap Klien.

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	7	5	35
Penting	19	4	76
Cukup penting	22	3	66
Kurang penting	9	2	18
Tidak penting	0	1	0
Jumlah	57		195

Sumber: Data Kuesioner

Tabel 25
Tingkat Harapan Klien Terhadap Perhatian Terhadap Keluhan Klien Dan keluarganya

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	8	5	40
Penting	16	4	64
Cukup penting	12	3	36
Kurang penting	12	2	24
Tidak penting	9	1	9
Jumlah	57		173

Sumber: Data Kuesioner

Tabel 26
Tingkat Penilaian Klien Terhadap Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Setiap Klien

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	2	5	10
Penting	14	4	56
Cukup penting	7	3	21
Kurang penting	12	2	24
Tidak penting	22	1	22
Jumlah	57		133

Sumber : Data Kuesioner

Tabel 27

Tingkat Harapan Klien Terhadap Membantu Dengan Tulus Kepada Semua Klien Tanpa Pandang Bulu.

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	27	5	135
Penting	16	4	64
Cukup penting	11	3	33
Kurang penting	3	2	6
Tidak penting	0	1	0
Jumlah	57		238

Sumber: Data Kuesioner

Tabel 28

Tingkat Penilaian Klien Terhadap Membantu Dengan Tulus Kepada Semua Klien Tanpa Pandang Bulu

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	19	5	95
Penting	13	4	52
Cukup penting	18	3	54
Kurang penting	7	2	14
Tidak penting	0	1	0
Jumlah	57		215

Sumber: Data Kuesioner

Tabel 29

Tingkat Harapan Klien Terhadap Kebersihan, Kerapihan, Dan Kenyamanan Ruangan Baik

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	12	5	60
Penting	14	4	56
Cukup penting	15	3	45
Kurang penting	7	2	14
Tidak penting	9	1	9
Jumlah	57		184

Sumber: Data Kuesioner

Tabel 30
Tingkat Penilaian Klien Terhadap Kebersihan, Kerapihan, Dan Kenyamanan Ruang Baik

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	8	5	40
Penting	9	4	36
Cukup penting	11	3	33
Kurang penting	13	2	26
Tidak penting	16	1	16
Jumlah	57		151

Sumber : Data Kuesioner

Tabel 31
Tingkat Harapan Klien Terhadap Kelengkapan, Kesiapan, dan Kebersihan Peralatan/Alat Peraga Yang di Pakai

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	32	5	160
Penting	20	4	80
Cukup penting	5	3	15
Kurang penting	0	2	0
Tidak penting	0	1	0
Jumlah	57		255

Sumber : Data Kuesioner

Tabel 32
Tingkat Penilaian Klien Terhadap Kelengkapan, Kesiapan, dan Kebersihan Peralatan/Alat Peraga Yang di Pakai.

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	26	5	130
Penting	27	4	108
Cukup penting	4	3	12
Kurang penting	0	2	0
Tidak penting	0	1	0
Jumlah	57		250

Sumber : Data Kuesioner

Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan/ alat peraga yang di pakai

Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan adalah suatu hal yang sangat mutlak dilaksanakan di tempat pelayanan edukasi gizi, karena banyaknya klien dengan berbagai kondisi dan keadaan, sehingga sangat rentan tertular penyakit apabila kebersihan tidak terjaga. Dari hal tersebut, 57 jawaban responden telah diberikan kuesioner berhubungan dengan harapan mereka tentang pemberian pelayanan terhadap semua klien tanpa pandang bulu, seperti pada Tabel 31. Sedangkan penilaian klien terhadap kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan/ alat peraga yang di pakai. dari yang mereka alami sendiri, di dapat hasil seperti Tabel 32. Dari kedua jawaban kuesioner di atas, dapat pula ditunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 98,04 persen; yang berarti harapan dan kepentingan klien telah terpenuhi sebesar 98,04 persen.

Kelengkapan fitur hasil status gizi makro dan mikro.

Perkembangan ilmu kedokteran yang sangat pesat, di mana sangat ditemukan peralatan yang lebih baik dan lebih canggih sebagai salah satu sarana pendukung dalam penentuan diagnosis serta peralatan yang lebih canggih dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, Para masyarakat akan berlomba-lomba mencari tempat pelayanan kesehatan yang mempunyai peralatan yang lebih canggih sebagai bagian dari pelayanan yang akan mereka peroleh serta bisa menambah keyakinan mereka akan keberhasilan pengorbanan. Dari hal di atas, maka dari 57 responden sebagai klien telah dikumpulkan jawaban tentang tingkat kepentingan klien (harapan) terhadap kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang ada, seperti Tabel 33. Sedangkan penilaian klien terhadap kelengkapan fitur hasil status gizi makro dan mikro dari yang mereka alami sendiri, di dapat hasil seperti Tabel 34. Dari kedua jawaban kuesioner di atas, dapat pula ditunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 96,23 persen; yang berarti harapan dan kepentingan klien telah terpenuhi sebesar 96,23 persen.

Monitoring dan Evaluasi status gizi yang didukung oleh data personal klien yang aktual

Kegiatan monitoring dan evaluasi gizi dilakukan untuk mengetahui respon klien terhadap intervensi dan tingkat keberhasilannya. Sehubungan dengan hal itu, 57 orang klien sebagai responden telah menyampaikan jawabannya mengenai Monitoring dan Evaluasi status gizi yang didukung oleh data personal klien yang aktual. Seperti terdapat pada Tabel 35. Sedangkan penilaian klien terhadap Monitoring dan Evaluasi status gizi yang didukung oleh data personal klien yang aktual, di dapat hasil seperti Tabel 36. Dari kedua jawaban kuesioner di atas, dapat pula ditunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 89,34 persen; yang berarti harapan dan kepentingan klien telah terpenuhi sebesar 89,34 persen.

Tabel 33
Tingkat Harapan Klien Terhadap Kelengkapan Fitur Hasil Status Gizi Makro dan Mikro

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	22	5	110
Penting	24	4	96
Cukup penting	11	3	33
Kurang penting	0	2	0
Tidak penting	0	1	0
Jumlah	57		239

Sumber : Data Kuesioner

Tabel 34

Tingkat Penilaian Klien Terhadap Kelengkapan, Kesiapan, dan Kebersihan Peralatan/Alat Peraga yang di Pakai.

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	14	5	70
Penting	31	4	124
Cukup penting	12	3	36
Kurang penting	0	2	0
Tidak penting	0	1	0
Jumlah	57		230

Tabel 35

Tingkat Harapan Klien Terhadap Monitoring dan Evaluasi Status Gizi yang Didukung Oleh Data Personal Klien yang Aktual

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	33	5	165
Penting	13	4	52
Cukup penting	5	3	15
Kurang penting	6	2	12
Tidak penting	0	1	0
Jumlah	57		244

Sumber : Data Kuesioner

Tabel 36

Tingkat Penilaian Klien Terhadap Monitoring dan Evaluasi Status Gizi yang Didukung Oleh Data Personal Klien yang Aktual

Jawaban yang Diberikan	Jumlah responden dalam		Skor
	Angka	Bobot	
Sangat penting	21	5	105
Penting	16	4	64
Cukup penting	9	3	27
Kurang penting	11	2	22
Tidak penting	0	1	0
Jumlah	57		218

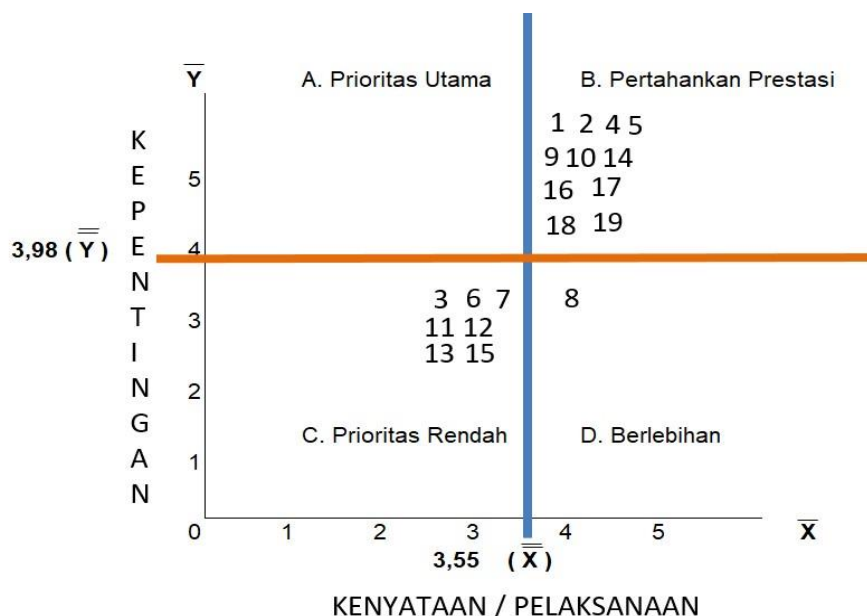
Sumber: Data Kuesioner

Tabel 37
Tabel Penilaian Harapan dan Kenyataan Oleh Klien Edukasi Gizi Dengan Obesitas

No	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	x	y	Kesesuaian (%)
RELIABILITY						
1	Prosedur penerimaan klien yang cepat.	216	245	3,79	4,30	88,16%
2	Pelayanan pengukuran status gizi yang cepat dan tepat.	224	243	3,93	4,26	92,18%
3	Jadwal pelayanan edukasi dijalankan dengan tepat.	188	224	3,30	3,93	83,93%
4	Waktu tunggu antrian saat edukasi yang tepat.	209	245	3,67	4,30	85,31%
RESPONSIVENESS						
5	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan klien.	231	248	4,05	4,35	93,15%
6	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	196	216	3,44	3,79	90,74%
7	Tindakan cepat pada saat klien membutuhkan.	167	206	2,93	3,61	81,07%
ASSURANCE						
8	Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi.	205	216	3,60	3,79	94,91%
9	Keterampilan petugas dalam melakukan pengukuran status gizi.	205	238	3,60	4,18	86,13%
10	Pelayanan yang sopan dan ramah.	204	232	3,58	4,07	87,93%
11	Menjamin keamanan pelayanan dan kepercayaan dalam pengukuran status gizi	186	222	3,26	3,89	83,78%
EMPHATY						
12	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap klien	195	215	3,42	3,77	90,70%
13	Perhatian terhadap keluhan klien dan keluarganya.	133	173	2,33	3,04	76,88%
14	Membantu dengan tulus kepada semua klien tanpa pandang bulu.	215	238	3,77	4,18	90,34%
TANGIBLES						
15	Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan baik.	151	184	2,65	3,23	82,07%
16	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan/ alat peraga yang di pakai.	250	255	4,39	4,47	98,04%
17	Kelengkapan fitur hasil status gizi makro dan mikro	230	239	4,04	4,19	96,23%
18	Monitoring dan Evaluasi status gizi yang didukung oleh data personal klien yang aktual.	218	244	3,82	4,28	89,34%
Rata-Rata X dan Y				3,55	3,98	

Grafik Kuadran Evaluasi Pelayanan Edukasi Gizi Klien Obesitas Dengan Diagram Kartesius

Jika kita lihat dari hasil Tabel 37 di atas, analisis kepentingan-kinerja (importance performance analysis) dapat digunakan untuk memeringkat berbagai elemen dari kumpulan jasa serta mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan oleh pihak manajemen. Peringkat ke delapan belas elemen yang mempengaruhi klien tersebut dibagi menjadi empat bagian kuadran). Dari gambar diagram kartesius di bawah ini, maka dapat dijelaskan sebagai berikut.



Gambar 1
 Grafik Kuadran Evaluasi Pelayanan Edukasi Gizi Klien Obesitas Dengan Diagram Kartesius

Kuadran B

Pada kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang dianggap oleh klien telah dilaksanakan pihak rumah sakit dengan baik, klien merasa puas. Tugas manajemen rumah sakit untuk tetap mempertahankan kinerja yang sudah bagus ini. Elemen-elemen atau atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu:

- Elemen 1 : Prosedur penerimaan klien yang cepat.
- Elemen 2 : Pelayanan pengukuran status gizi yang cepat dan tepat.
- Elemen 4 : Waktu tunggu antrian saat edukasi yang tepat.
- Elemen 5 : Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan klien.
- Elemen 9 : Keterampilan petugas dalam melakukan pengukuran status gizi.
- Elemen 10 : Pelayanan yang sopan dan ramah.
- Elemen 14 : Membantu dengan tulus kepada semua klien tanpa pandang bulu.
- Elemen 16 : Kelengkapan, kesiapan , dan kebersihan peralatan/ alat peraga yang di pakai.
- Elemen 17 : Kelengkapan fitur hasil status gizi makro dan mikro.
- Elemen 18 : Monitoring dan Evaluasi status gizi yang didukung oleh data personal klien yang aktual.

Kuadran C

Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang dianggap kurang penting yang dilakukan dengan pas-pasan namun tidak memerlukan perhatian, (prioritas rendah). Elemen-elemen atau atribut yang terdapat dalam kuadran ini yaitu:

- Elemen 3 : Jadwal pelayanan edukasi dijalankan dengan tepat.
- Elemen 6 : Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
- Elemen 7 : Tindakan cepat pada saat klien membutuhkan.
- Elemen 11 : Menjamin keamanan pelayanan dan kepercayaan dalam pengukuran status gizi.
- Elemen 12 : Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap klien.
- Elemen 13 : Perhatian terhadap keluhan klien dan keluarganya.
- Elemen 15 : Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan baik.

Kuadran D

Kuadran ini juga menunjukkan elemen atau atribut jasa yang dianggap kurang penting oleh klien akan tetapi dilaksanakan dengan sangat baik, sesuatu yang mungkin sangat berlebihan. Adapun elemen yang terdapat dalam kuadran ini yaitu:

- Elemen 15 : Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi

Tabel 38
Tabel Penilaian Harapan dan Kenyataan Oleh Klien Edukasi Gizi Dengan Obesitas

No	Determinan kualitas jasa	Kenyataan	Harapan	Kesesuaian (%)
1	Reliability	3,67	4,20	87,46%
2	Responsiveness	3,47	3,92	88,66%
3	Assurance	3,51	3,98	88,11%
4	Emphaty	3,18	3,66	86,74%
5	Tangibles	3,75	4,05	92,71%

KESIMPULAN

Dari pengelolaan data serta analisis pembahasan di atas, berkaitan dengan unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada sebuah unit pelanan kesehatan dan kecenderngan perilaku di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. **Reliability, Tangibles**, Dimensi *reliability* ini pada diagram karteisus terdapat pada kuadran B dengan tingkat rata-rata kinerja 3,67 dan tingkat rata-rata harapan 4,20 dan untuk *tangibles* tingkat rata-rata kinerja 3,75 dan tingkat rata-rata harapan 4,05 hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan tempat pelayanan edukasi gizi dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat sesuai dengan harapan klien atau kinerja yang telah dilakukan oleh petugas telah sesuai dengan keinginan klien.
2. **Responsiveness, Assurance, Emphaty**, Dimensi *responsiveness* ini dalam diagram kartesius terdapat pada kuadran C dengan nilai rata-rata kinerja 3,47 dan nilai rata-rata harapan 3,92, *assurance* dengan nilai rata-rata kinerja 3,51 dan nilai rata-rata harapan 3,98 dan untuk *emphaty* dengan nilai rata-rata kinerja 3,18 dan nilai rata-rata harapan 3,66 hal ini berarti bahwa klien akan kepedulian dan kesediaan untuk peduli atau memberikan perhatian pribadi terhadap klien terletak di bawah rata-rata, berarti kurang penting, kemudian perhatian pihak manajemen juga biasa-bisa saja, artinya tingkat performan juga di bawah rata-rata. Karena dianggap tidak begitu penting prioritas jadi rendah. Kesimpulan bahwa: rumah sakit ini terkesan cukup bagus (dengan peralatan canggih) dan perlu meningkatkan *responsive*, *assurance* dan empati.

SARAN

Dari analisis pembahasan dan kesimpulan di atas, akan kami coba untuk mengemukakan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan alternatif dalam upaya meningkatkan mutu/pelayanan rumah sakit,yaitu:

1. Untuk mempertahankan variabel *reliability* dan variabel *tangibles*, pihak manajemen perlu selalu meningkatkan kemampuan danketerampilan para petugas terutama divisi yang langsung memberikan jasa pelayanan kesehatan itu, dengan jalan melakukan atau mengikuti kursus penyegaran berkala dan pendidikan berkesinambungan baik secara non-formal maupun formal.
2. Merupakan tugas dari manajemen pelayanan edukasi gizi untuk meningkatkan kinerjanya yang sudah baik, dengan cara meningktakan motivasi kerja karyawan, baik melalui pemberian penghargaan maupun pemberian bonus atau peningkatan penghasilan.
3. Dalam jangka pendek manajemen harus lebih memprioritaskan peningkatan kinerjanya dalam kesigapan petugas untuk membantu klien, sebab klien adalah orang yang memerlukan bantuan baik dalam hal fisik, jiwa, dan mental. Hal ini dapat diatasi dengan pengarahan dan motivasi serta kontrol yang ketat dari supervisi maupun manajemen.
4. Pemberian pelayanan secara cepat dan tanggap merupakan faktor *reability* yang perlu juga mendapat perhatian dari manajemen yang pada diagram kartesius terdapat pada kuadran B yang berarti manajemen harus mempertahankan dan berkonsentrasi pada elemen ini, yaitu dengan memberikan pengarahan kepada petugas untuk dapat lebih memprioritaskan pemberian pelayanan yang baik kepada klien, demikian juga halnya pada elemen-elemen lain yang terdapat pada kuadran B ini.

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan Ridha-Nya sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul "METODE KUADRAN EVALUASI PELAYANAN EDUKASI GIZI KLIEN OBESITAS". Penyusunan karya tulis ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan klien

berstatus obesitas yang mendapatkan pelayanan edukasi gizi di RSPAD Gatot Soebroto. Segala upaya telah dilakukan dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini, namun kami menyadari akan kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan. Oleh karena itu, kami mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna memperbaiki kekurangan tersebut di masa yang akan datang. Kami berharap karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya.

RUJUKAN

1. Wirawan, N. N. (2017). Metode Perencanaan Intervensi Gizi Di Masyarakat. Malang: UB Press.
2. Tim Promkes RSST – RSUP dr. Soeradji Tirtonegor Klaten. (2022). Obesitas diakses dari https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/429/obesitas