



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
RUMAH SAKIT DAERAH
K.R.M.T. WONGSONEGORO

Jl. Fatmawati No. 1 Semarang 50272 Tel. 6711500, Faks. 6717755

SURAT PENGESAHAN
NOMOR B/000/382/VIII/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : dr. Eko Krisnarto, Sp. KK

NIP : 197012272006041002

Pangkat/Golongan: Pembina Utama Muda/IV-c

Jabatan : Direktur RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang

Dengan ini mengesahkan Proposal **PUTUNE AYU SUKMA** (Peningkatan Gizi yang berorientasi Pada Pelayanan Pasien Melalui E-Sukma RSWN / Elektronik Survei Kepuasan Makan Pasien) di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro.

Demikian surat pengesahan ini kami buat dengan sebenarnya. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

14 Agustus 2025

Direktur,



dr. Eko Krisnarto, Sp.KK
Pembina Utama Muda/IV-c
NIP 197012272006041002

PUTU AYUNE SUKMA (Peningkatan Mutu Pelayanan Gizi yang Berorientasi pada Pelayanan Pasien Melalui E-SUKMA RSWN (Elektronik Survei Kepuasan Makan Pasien Rumah Sakit Daerah K.R.M.T Wongsonegoro))

RINGKASAN

Putu Ayune SUKMA merupakan sistem untuk mengevaluasi mutu pelayanan gizi berdasarkan keluhan dan survei kepuasan makan pasien. Ahli gizi menggunakan E-SUKMA (Elektronik Survei Kepuasan Makan Pasien) sebagai wadah untuk menampung keluhan pasien terkait pelayanan gizi dan sebagai evaluasi menu yang ada di rumah sakit. Dampak inovasi E-SUKMA Januari-Maret 2023, 10 komplain di My RSWN yang tidak dapat ditindaklanjuti turun menjadi 3 komplain bulan Juni 2023 dan 100 % komplain yang tercatat dalam E-SUKMA dapat ditindaklanjuti segera. Putu Ayune SUKMA terbukti dapat meningkatkan kecepatan dalam menanggapi komplain terkait pelayanan gizi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap RSD K.R.M.T Wongsonegoro.

LATAR BELAKANG

Pelayanan gizi di RSD K.R.M.T Wongsonegoro salah satunya adalah penyelenggaraan makanan. Penyelenggaraan makanan rumah sakit merupakan rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu, perencanaan kebutuhan bahan makanan, perencanaan anggaran pengadaan bahan makanan, penerimaan, penyimpanan, pemasakan, distribusi, pendokumentasian hingga monitoring dan evaluasi (Ruliana, 2017). Bentuk dari evaluasi kegiatan pelayanan gizi adalah dengan melihat mutu pelayanan gizi. Makanan yang disajikan dikatakan bermutu baik jika makanan tersebut mempunyai cita rasa yang tinggi, penampilan, dan penyajian yang menarik sehingga mendorong pasien untuk menghabiskan makanannya dan mempercepat proses penyembuhan. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan gizi sangat mempengaruhi citra rumah sakit secara keseluruhan dan akhirnya berimplikasi pada peningkatan pemasukan rumah sakit (Kemenkes RI, 2013).

Identifikasi masalah pelayanan gizi di RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang sebagai berikut :

Tabel 1. Stratifikasi Data Masalah di Instalasi Gizi Bulan Januari-Maret 2023

No	Masalah	Frekuensi	Sumber Data
1.	Komplain pasien di Aplikasi My RSWN tidak dapat ditindaklanjuti	10	Laporan SKM Bulanan
2.	Komplain pasien tidak dilaporkan dan tidak ditindaklanjuti	120	Wawancara dengan Ahli Gizi
Jumlah		130	

Monitoring evaluasi pelayanan gizi yang berjalan saat ini yaitu dari survei kepuasan pasien di aplikasi My RSWN. Komplain pasien berupa “sebaiknya menu makanan untuk kelas VIP ditingkatkan, untuk menu seperti itu kurang selera”, komplain terkait rasa juga terjadi di ruangan lain. Pernyataan survei kepuasan seperti ini sulit untuk diintervensi, sehingga komplain tersebut tidak dapat ditanggapi oleh instalasi gizi karena alat survei kepuasan kurang sensitif terhadap penggalan masalah ketidakpuasan pasien.

Selain komplain dari My RSWN, berdasarkan wawancara tim mutu gizi kepada 15 ahli gizi rawat inap bulan Januari-Maret 2023, terdapat 120 komplain yang tidak tercatat dan tidak dapat dilakukan tindak lanjut karena tidak adanya sistem prosedur operasional di instalasi gizi terkait penanganan komplain. Dari jumlah 130 komplain pasien (100%) yang tidak dapat ditindaklanjuti dengan segera menjadi latar belakang dilakukan inovasi Putu Ayune SUKMA.

TUJUAN

Tujuan inovasi Putu Ayune SUKMA adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi.

Adanya Putu Ayune SUKMA diharapkan dapat memberikan pelayanan makan yang lebih personal untuk pasien selama di rawat tetapi tetap disesuaikan dengan diet yang diberikan. Perhatian dan empati yang diberikan terhadap selera makan pasien serta komplain pasien yang segera ditindaklanjuti sebelum pasien pulang akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi.

2. Sebagai alat monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelayanan gizi di rumah sakit.

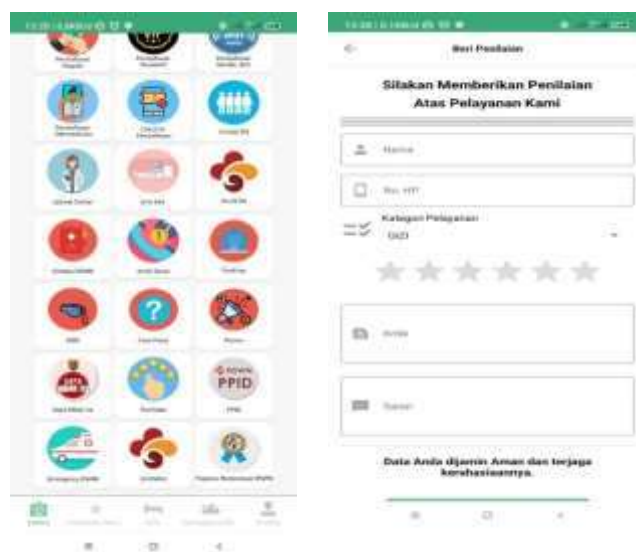
Adanya Putu Ayune SUKMA diharapkan mendapatkan data penilaian kepuasan pasien lebih detail tentang mutu makanan meliputi makanan pokok, lauk hewani, lauk nabati, sayuran dan buah yang disajikan serta mutu pelayanan gizi seperti suhu makanan, penampilan makanan, variasi makanan, kelengkapan dan kebersihan alat makan, dan keramahan pramusaji serta faktor lain yang mempengaruhi. Data dapat digunakan untuk

mengidentifikasi mutu yang perlu ditingkatkan, sehingga pelayanan gizi dapat disesuaikan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pasien.

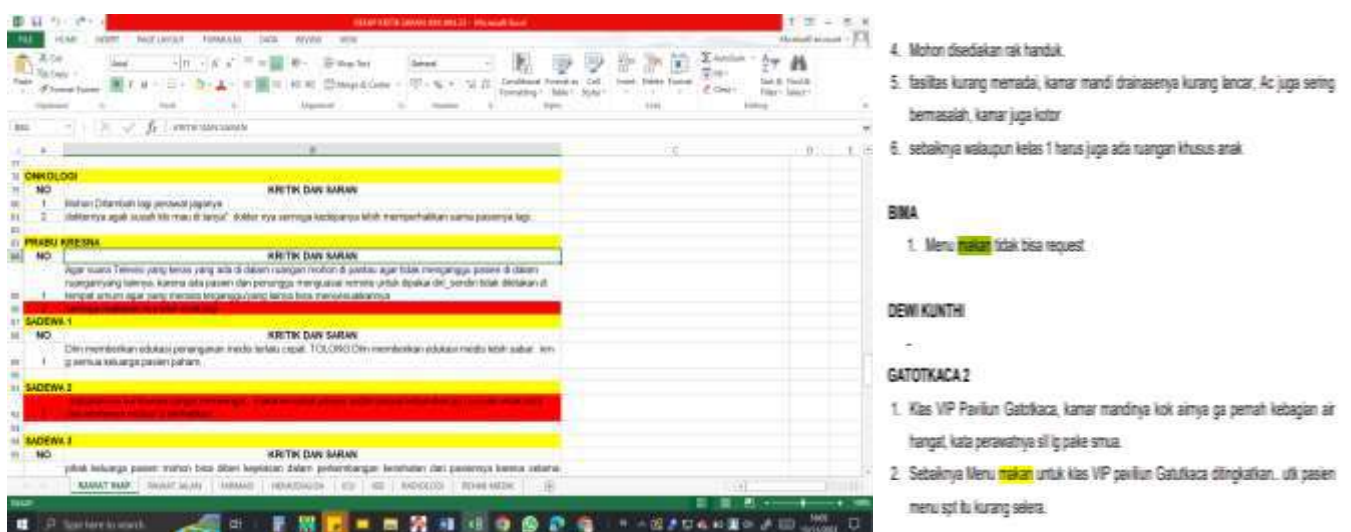
LANGKAH-LANGKAH

1. Evaluasi Pelayanan Gizi sebelum adanya Putu Ayune SUKMA

Evaluasi pelayanan gizi sebelumnya dilakukan dengan cara menggunakan aplikasi My RSWN yang berisi kritik dan saran pasien sebelum pulang dari rawat inap. Data kritik dan saran dilaporkan oleh bagian Perencanaan dan Informasi RS ke unit instalasi gizi tiap awal bulan selanjutnya.



Gambar 1. Kuesioner Survei Kepuasan Pasien di Aplikasi My RSWN



Gambar 2. Evaluasi Pelayanan Gizi tiap bulan melalui Laporan SKM berisi Komplain Pasien Bulan Januari-Februari 2023 sebelum ada E-SUKMA RSWN

2. Evaluasi Pelayanan Gizi dengan sistem Putu Ayune SUKMA

Evaluasi pelayanan gizi yang dilakukan menggunakan Putu Ayune SUKMA di dapatkan data lebih detail dalam mengidentifikasi permasalahan komplain dan lebih cepat tanggap terhadap komplain. Berikut standar prosedur Putu Ayu SUKMA :

- a. Ahli gizi rawat inap kecuali ruangan *intensive* (ICU, PICU, NICU, Perinatologi) mempersiapkan survei kepuasan makan pasien dengan merekap data 5 pasien dengan kriteria inklusi kondisi fisik klinis membaik dari laporan DMASIVE perawat setiap hari kecuali hari libur.



The image shows a screenshot of a web application titled 'DMASIVE Perawat'. It displays a table with multiple columns, including patient information and survey results. The table is organized into several sections, with the first section containing patient data and the subsequent sections containing survey results. The data is presented in a structured format, with rows representing individual patients and columns representing different survey categories.

Gambar 3. DMASIVE Perawat

- b. Ahli Gizi rawat inap melakukan akses ke link <http://api.rswnsmg.com:9010/surveigizi/login>. Ahli gizi menanyakan nomor CM pasien dan mengisi nomor CM pasien maka identitas pasien dan jenis diet otomatis terisi. Ahli gizi memilih tanggal survei dan jam makan.



The image shows a screenshot of the E-SUKMA RSWN login form. At the top, there is a logo for 'Gizi RSWN' and a brief description of the survey's purpose: 'Survei ini bertujuan untuk menilai kepuasan pasien terhadap menu yang disajikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan gizi di Rumah Sakit Daerah K.R.M.T Wongsonegoro.' Below this, there is a section labeled 'Nomor CM' with a text input field for 'Nomor CM'. At the bottom, there is a blue button labeled 'Masuk'.

Gambar 4. E-SUKMA RSWN

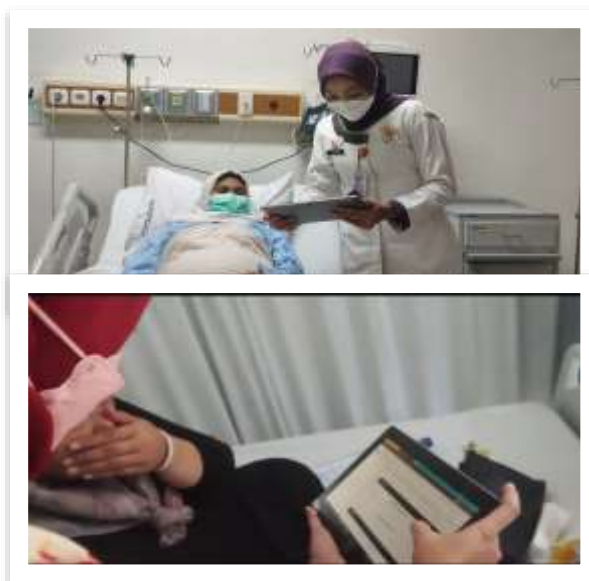
- c. Ahli gizi rawat inap melakukan wawancara kepada pasien tentang pertanyaan yang ada di E-SUKMA RSWN berupa : kepuasan pasien terhadap makanan rumah sakit berupa tekstur makanan pokok, tekstur dan rasa lauk hewani, lauk nabati, sayur, dan

kematangan buah. Indikator dinilai dengan skala likert 1-4 dari mulai 1 = tidak puas, 2 = kurang puas, 3 = puas, dan 4 = sangat puas. Apabila pasien mengisi bintang 1-2, ahli gizi menanyakan alasan ketidakpuasan. Kemudian klik simpan.

Kuesioner E-SUKMA juga dapat melihat mutu pelayanan gizi seperti suhu makanan, penampilan makanan, variasi makanan, kelengkapan dan kebersihan alat makan, dan keramahan pramusaji. Apabila pasien mengisi bintang 1-2, ahli gizi menanyakan alasan ketidakpuasan. Kemudian klik simpan.



Gambar 5. Cara Pengisian E-SUKMA RSWN



Gambar 6. Melakukan survei kepuasan makan pasien

- d. Selain itu, QR Code E-SUKMA juga terpasang di meja makan pasien sehingga pasien dapat mengisi sewaktu-waktu kuesioner survei kepuasan makan pasien.



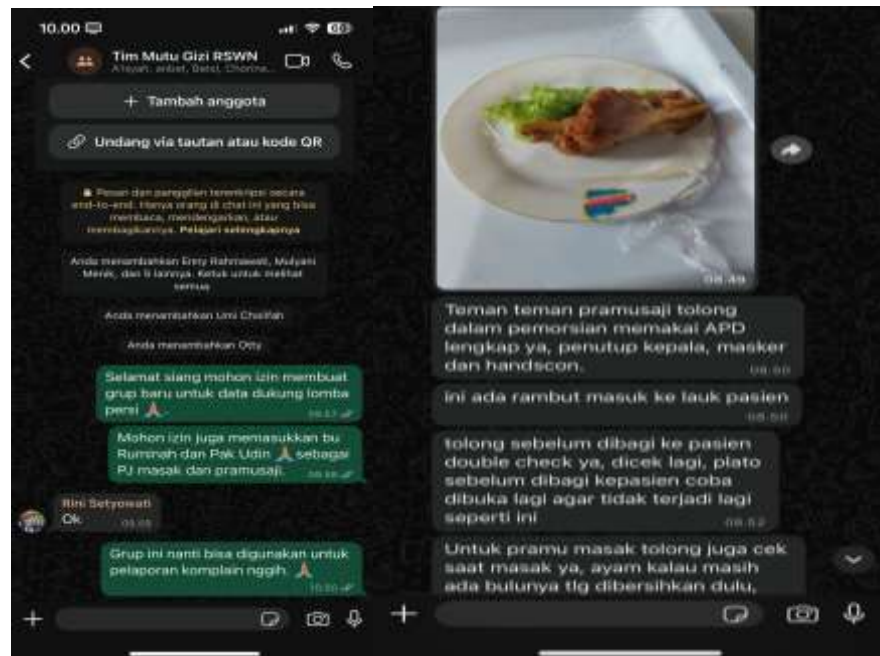
Gambar 7. QR Code Akses E-SUKMA di meja makan pasien

- e. Tim mutu gizi melakukan pemantauan data E-SUKMA RSWN setiap hari. Link database E-SUKMA <http://api.rswnsmg.com:9010/surveigizi/loginAdmin>. Database E-SUKMA dapat diakses semua tim mutu dengan memasukkan *user name* dan *password* Si Wongso.

No	Nama Pasien	Tanggal Pengisian	Survei Kepuasan Makan	Survei Kepuasan Pelayanan	Survei Kepuasan Lingkungan	Survei Kepuasan Makanan	Survei Kepuasan Minuman	Survei Kepuasan Pelayanan	Survei Kepuasan Lingkungan	Survei Kepuasan Makanan	Survei Kepuasan Minuman	Survei Kepuasan Pelayanan	Survei Kepuasan Lingkungan	Survei Kepuasan Makanan	Survei Kepuasan Minuman	Survei Kepuasan Pelayanan	Survei Kepuasan Lingkungan	Survei Kepuasan Makanan	Survei Kepuasan Minuman
1	Widada Nafis Alham	11 Jan 2020	100/100/100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2	Kurniati	11 Jan 2020	100/100/100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3	Indahwati	11 Jan 2020	100/100/100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4	Supriyati	11 Jan 2020	100/100/100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5	Deswandi	11 Jan 2020	100/100/100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
6	Indahwati	11 Jan 2020	100/100/100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
7	Indahwati	11 Jan 2020	100/100/100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
8	Indahwati	11 Jan 2020	100/100/100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
9	Indahwati	11 Jan 2020	100/100/100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
10	Indahwati	11 Jan 2020	100/100/100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

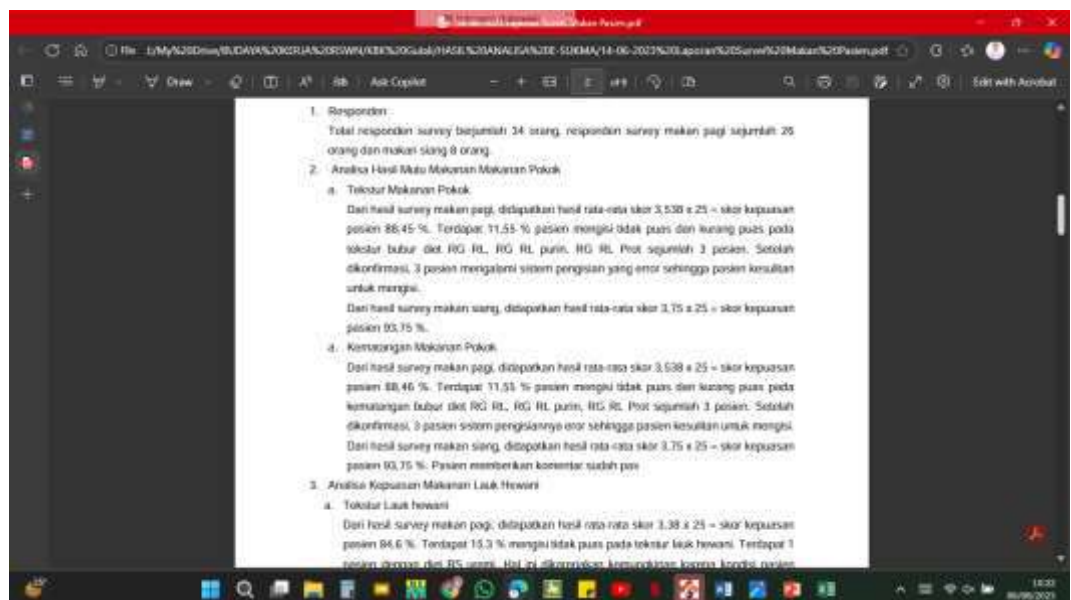
Gambar 8. Database E-SUKMA

- f. Apabila terdapat komplain dan penilaian survei kepuasan makan dengan 1 atau 2, ahli gizi menginformasikan ke grup Whatsapp Tim Mutu Instalasi Gizi yang berisi ahli gizi rawat inap, ahli gizi produksi, PJ Pramumasak, PJ Pramusaji, dan Kepala Instalasi Gizi agar komplain dapat segera ditindaklanjuti.



Gambar 9. Grup *Whatsapp* untuk Pelaporan Komplain

- g. Dilakukan pengolahan data E-SUKMA RSWN oleh tim mutu sebagai laporan bulanan.



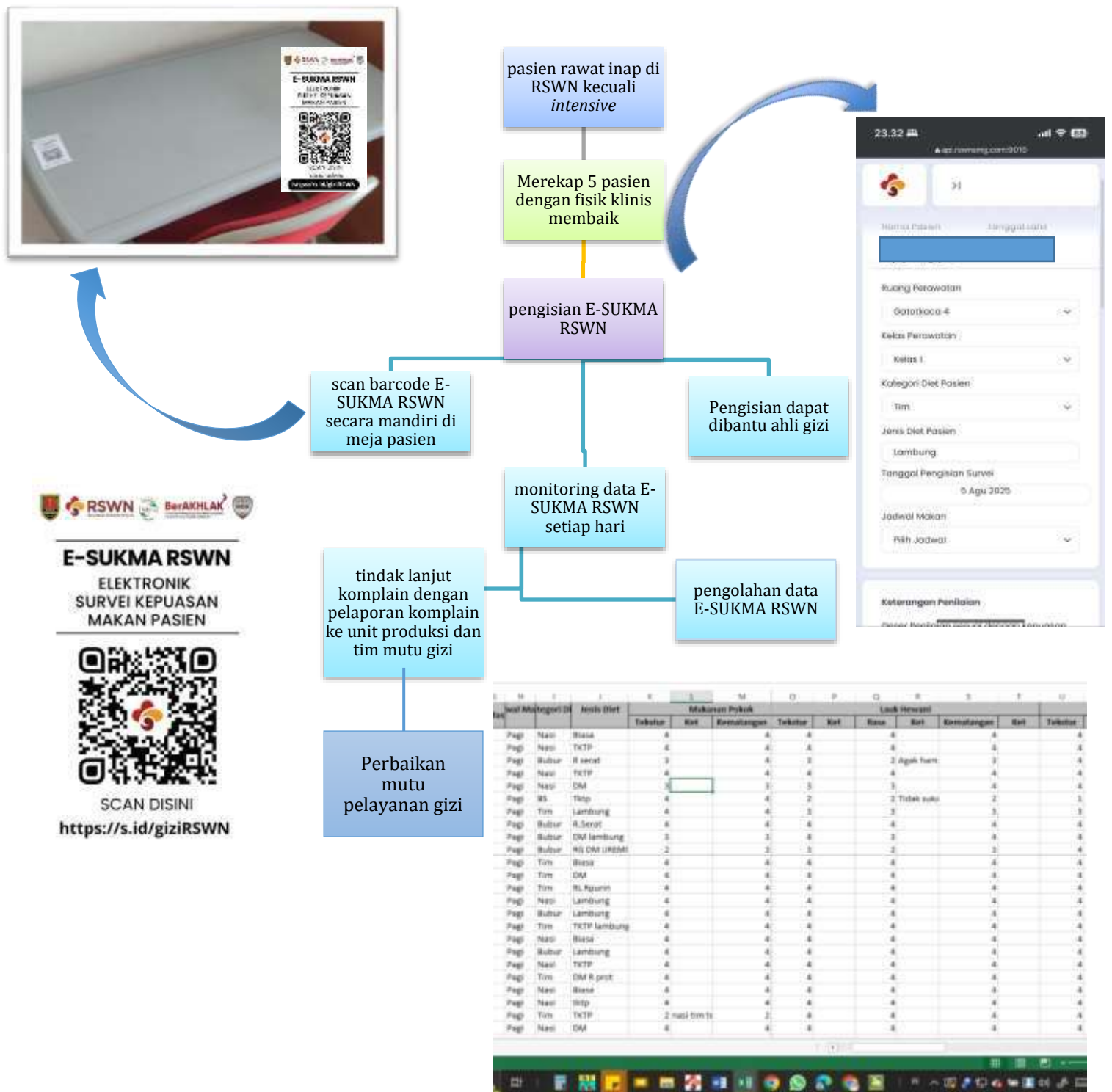
Gambar 10. Laporan E-SUKMA

- h. Dilakukan rapat untuk pemaparan hasil data E-SUKMA dan melakukan evaluasi menu makan pasien serta pelayanan gizi.



Gambar 11. Rapat untuk melakukan pelaporan hasil dan evaluasi pelayanan gizi

GAMBAR ALUR PROSES PUTU AYUNE SUKMA (FLOW CHART)



Database E-SUKMA berisi Indikator penilaian terkait mutu makanan : tekstur, rasa, kematangan, dan mutu pelayanan gizi : suhu makanan, penampilan makanan, variasi makanan, kelengkapan dan kebersihan alat makan, keramahan pramusaji dengan skala kepuasan pasien 1-4.

HASIL

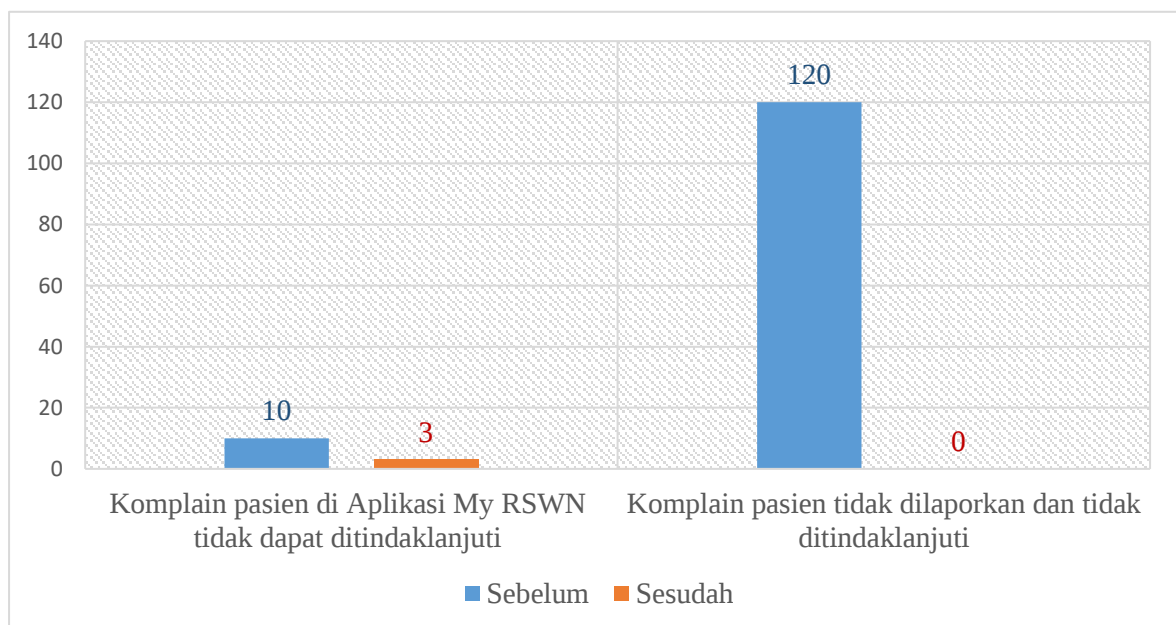
Hasil dari inovasi Putu Ayune SUKMA ada penurunan data komplain pasien di My RSWN dari 10 menjadi 3 komplain pasien yang tidak ditindaklanjuti. Selain itu berdasarkan wawancara dengan ahli gizi bulan Juni 2023, komplain sudah dilaporkan ke E-SUKMA dan ditindaklanjuti turun dari 120 kasus menjadi 0 artinya terbukti dapat meningkatkan kecepatan dalam menanggapi komplain terkait pelayanan gizi.

- a. Masalah pada bulan Januari – Maret 2023 sebelum dan setelah adanya sistem Putu Ayune SUKMA bulan Juni 2023

Tabel 2. Masalah sebelum dan sesudah perbaikan

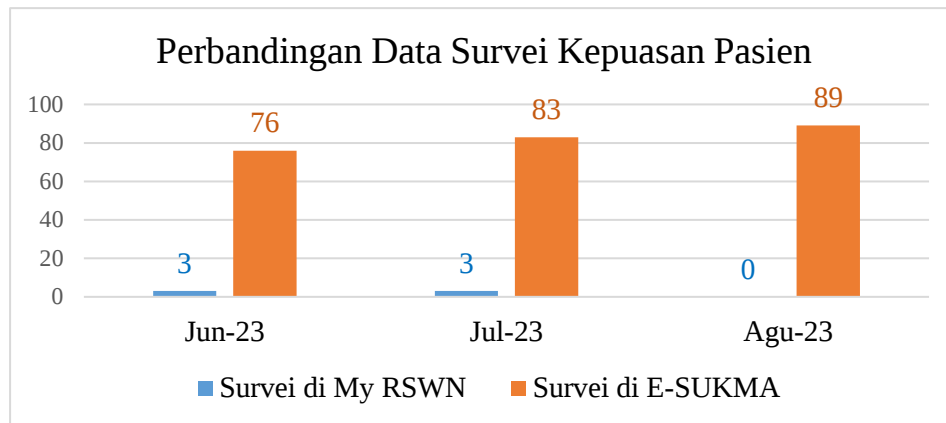
No.	Masalah	Frekuensi Sebelum	Frekuensi Sesudah
1.	Komplain pasien di Aplikasi My RSWN tidak dapat ditindaklanjuti	10	3
2.	Komplain pasien tidak dilaporkan dan tidak ditindaklanjuti	120	0
Jumlah		130	3

DIAGRAM SEBELUM DAN SESUDAH INOVASI



Gambar 12. Diagram Sebelum dan Sesudah Inovasi

- b. Hasil dari inovasi Putu Ayune SUKMA bulan Juni-Agustus 2023 terkait data komplain di survei kepuasan aplikasi My RSWN dan data survei di E-SUKMA



Gambar 13. Grafik Perbandingan Data Survei di My RSWN dan E-SUKMA

Berdasarkan hasil data survei E-SUKMA RSWN, mengalami peningkatan data dari bulan Juni ke bulan Juli. Cakupan pengisian data survei yang meningkat dapat disebabkan karena Putu Ayune SUKMA sudah dijadikan standar prosedur operasional sehingga ahli gizi rutin melakukan kegiatan survei dengan E-SUKMA. Adanya akses link QR-Code di meja makan pasien membuat lebih mudah mengakses E-SUKMA.

Data survei kepuasan di aplikasi My RSWN masih digunakan oleh bagian Perencanaan dan Informasi sehingga pasien masih menuliskan kritik dan saran di My RSWN. Rekomendasi kami, E-SUKMA dapat digunakan sebagai pengganti kuesioner survei kepuasan pasien di Aplikasi My RSWN terkait pelayanan gizi agar mudah dijangkau pasien dan cakupan pengisian survei dapat meningkat.

- c. Hasil Kepuasan Pasien terhadap makanan dan pelayanan gizi di Rumah Sakit

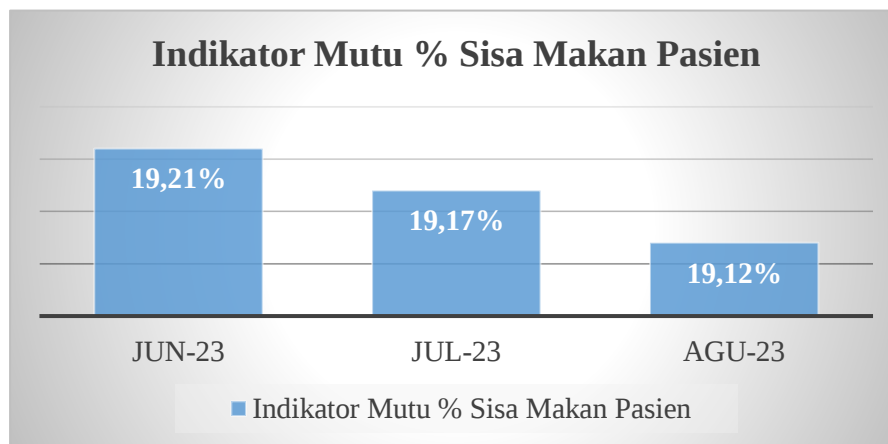
1	Makanan Pokok	Kematangan	3,63
		Tekstur	3,61
2	Lauk Hewan	Kematangan	3,58
		Rasa	3,42
		Tekstur	3,54
3	Lauk Nabati	Kematangan	3,52
		Rasa	3,39
		Tekstur	3,54
4	Sayur	Kematangan	3,50
		Rasa	3,40
		Tekstur	3,51
5	Buah	Kematangan	3,61
6	Aroma Makanan	Aroma	3,49

Nomor	Indikator	Nilai Rata Rata
1	Variasi Makanan	3,38
2	Ketepatan Waktu Penyajian	3,51
3	Suhu Makanan	3,47
4	Kelengkapan dan Kebersihan Alat Makan	3,55
5	Keramahan Petugas Pramusaji	3,52
6	Penampilan Makanan	3,50

Gambar 14. Database Rating Penilaian E-SUKMA RSWN

Berdasarkan data E-SUKMA RSWN bulan Juni hingga Agustus 2023, dari total 248 pasien yg mengisi survei dengan rating 1-4, rata-rata pasien puas dalam berbagai aspek penilaian mutu makanan dan pelayanan gizi. Rata-rata kepuasan makan pasien dengan skor nilai 3,5 atau 87,5%, nilai kurang dari 3,5 terdapat pada rasa lauk hewani 3,42 (85,5 %), rasa lauk nabati 3,29 (82,25%), rasa sayur 3,40 (85%), aroma makanan 3,49 (87,25%), suhu makanan 3,42 (85,5%), dan variasi makanan 3,38 (84,5%). E-SUKMA RSWN memberikan gambaran keluhan lebih jelas dibandingkan survei kepuasan di Aplikasi My RSWN.

d. Data Indikator Mutu Sisa Makan Pasien Bulan Juni – Agustus 2023



Gambar 15. Grafik Data Indikator Mutu Sisa Makan Pasien

Keberhasilan pelayanan gizi di ruang rawat inap dinilai dengan pengamatan sisa makanan (Rochmah, 2020). Sisa makanan merupakan dampak dari sistem pelayanan gizi di rumah sakit (Gomes et al., 2020; Rochmah, 2020). Sisa makanan termasuk kategori tinggi apabila melebihi 20% (Kementerian Kesehatan RI, 2013). Sisa makanan dapat dilihat dari makanan pokok, lauk hewani, lauk nabati, sayur dan buah.

Kepuasan makan pasien dan pelayanan gizi dapat berkorelasi dengan indikator mutu unit sisa makan pasien. Terjadinya penurunan sisa makanan pasien dikarenakan pemberian makan disesuaikan dengan selera pasien dan terjadi perbaikan mutu makanan seperti tekstur makanan dan cita rasa yang sesuai dengan selera pasien sehingga asupan makan meningkat dan sisa makan pasien menurun.

Dampak positif inovasi sebagai berikut :

1. Putu Ayune SUKMA dapat dijadikan data dasar untuk melakukan evaluasi pelayanan gizi.

2. Putu Ayune SUKMA yang berorientasi pada kebutuhan personal pasien menjadi efek psikologis yang positif sehingga dapat meningkatkan asupan makan pasien dan menurunkan sisa makan pasien.
3. Sebagai bukti bahwa organisasi memberikan pelayanan prima dengan cara melakukan evaluasi terus menerus dan bertahap menghapus citra makanan rumah sakit tidak enak yang berdampak pada kepercayaan publik kepada RS milik pemerintah.
4. Putu Ayune SUKMA ini dapat mendukung indikator mutu nasional yaitu kepuasan pasien dan cepat tanggap komplain.

REFERENSI

Gomes, A. *et al.* (2020) 'Evaluation of hospital food Waste-A case study in Portugal', Sustainability (Switzerland), 12(15). Available at: <https://doi.org/10.3390/su12156157>.

Juniarti, N. K. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sisa Makanan Pasien Di RSUD Sanjiwani Gianyar. Universitas Dhyana Pura.

Rochmah, T.N. (2020) 'Improving Nutrition Services to Reduce Plate Waste in Patients Hospitalized Based on Theory of Constraint', Amerta Nutrition, 4(4). Available at: <https://doi.org/10.20473/amnt.v4i4.2020.335-341>.

Ruliana. (2017). Pelayanan Gizi Rumah Sakit dalam Buku Ilmu Gizi. Jakarta: EGC.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah.

Kementrian Kesehatan. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan No 78 Tahun 2013 tentang Pedoman Gizi Rumah Sakit. Buku Pedoman Gizi Rumah Sakit (PGRS).