

PEMANFAATAN APLIKASI BERBASIS KOMPUTER COUNSELNUT.MLG UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN KONSELING GIZI DI PUSKESMAS KORWIL TUMPANG KABUPATEN MALANG

Dian Kurniawati, Tapriadi, Hasan Aroni, I Dewa Nyoman Supriasa

Poltekkes Kemenkes Malang
Email: diankurniawati.dk@gmail.com

UTILIZATION OF COMPUTER BASED APPLICATION (COUNSELNUT.MLG) TO IMPROVE QUALITY OF NUTRITION COUNSELING SERVICE AT PUSKESMAS KORWIL TUMPANG KABUPATEN MALANG

Abstract: Nutrition counseling is a client-related activity, where counseling of each client is not the same. Many things become obstacles in the process of identifying the patient's problem up to the evaluation monitoring activities in nutrition care activities, especially in the field of record and recall data that has been stored when clients come to consult in the past. Given the large amount of data inputs, it takes great effort, time and thought. The rapid technological developments cause all levels of society are required to follow the development of technology. In this case including the development in the world of health. With the use of technology it can facilitate the counseling. Currently Puskesmas Korwil Tumpang Kabupaten Malang carry out conventional nutrition counseling. Currently there are computer-based applications to support the counseling activities of the application CounselNut.Mlg. Therefore it is necessary to test the acceptance of nutritionists to the application and assess the level of satisfaction of clients who get counseling using the application media. This study aims to determine the quality of counseling by using computer-based applications (CounselNut.Mlg) in Puskesmas Korwil Tumpang Kabupaten Malang. The research type is descriptive research. The research design uses quasi eksperimen design. The results show that 60% of counselors have good acceptance of the application, 20% accept enough applications and 20% less in receiving applications. Clients who get counseling using application as much as 95% expressed satisfaction and 5% quite satisfied.

Computer-based applications CounselNut.Mlg can be used to support counseling activities in Puskesmas Korwil Tumpang Kabupaten Malang.

Keywords: CounselNut.Mlg app, counselor acceptance, client satisfaction

Abstrak: Konseling gizi merupakan kegiatan yang berhubungan dengan klien, dimana pemberian konseling tiap klien tidak sama. Banyak hal yang menjadi hambatan dalam proses pengidentifikasian masalah pasien hingga kegiatan monitoring evaluasi dalam kegiatan asuhan gizi terutama dalam bidang record dan recall data yang telah disimpan saat klien datang untuk berkonsultasi di masa lalu. Mengingat input data dalam jumlah yang besar, membutuhkan tenaga, waktu dan pikiran yang besar pula. Perkembangan teknologi yang sangat pesat menyebabkan semua lapisan masyarakat dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi. Dalam hal ini termasuk juga perkembangan dalam dunia kesehatan. Dengan penggunaan teknologi maka dapat mempermudah dalam melakukan konseling. Saat ini Puskesmas Korwil Tumpang Kabupaten Malang melaksanakan konseling gizi secara konvensional. Saat ini sudah ada aplikasi berbasis komputer untuk menunjang kegiatan konseling yaitu aplikasi CounselNut.Mlg. Oleh karena itu perlu dilakukan uji coba daya terima ahli gizi terhadap aplikasi dan menilai tingkat kepuasan klien yang mendapatkan konseling menggunakan media aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas konseling dengan menggunakan

aplikasi berbasis computer (CounselNut.Mlg) di Puskesmas Korwil Tumpang Kabupaten Malang. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif. Bentuk desain penelitian menggunakan quasi eksperimen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 60% konselor memiliki daya terima yang baik terhadap aplikasi, 20% cukup menerima aplikasi dan 20% kurang dalam menerima aplikasi. Klien yang mendapatkan konseling menggunakan aplikasi sebanyak 95% menyatakan puas dan 5% cukup puas. Aplikasi berbasis komputer CounselNut.Mlg dapat digunakan untuk menunjang kegiatan konseling di Puskesmas Korwil Tumpang Kabupaten Malang.

Kata kunci : aplikasi CounselNut.Mlg, daya terima konselor, kepuasan klien

PENDAHULUAN

Kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan merupakan salah satu unsur dari kesejahteraan yang sudah seharusnya diwujudkan sesuai cita-cita bangsa Indonesia sendiri yaitu sebagaimana tersirat dan tersurat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Pancasila. Kesehatan itu adalah suatu keadaan sehat baik secara mental, spiritual, fisik ataupun social yang memungkinkan tiap orang untuk dapat hidup lebih produktif secara ekonomi dan social (UU no 36 tahun 2009 tentang Kesehatan). Agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya, maka perlu adanya upaya kesehatan yang menyeluruh dan terpadu dalam wujud upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat.

Dalam perkembangannya terbentuklah suatu Pusat Kesehatan Masyarakat atau disingkat Puskesmas. Puskesmas menjadi bagian terdepan dalam pelayanan kesehatan yaitu dalam rangka upayanya melakukan tugas promotif, preventif,

rahabilitatif maupun kuratif. Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di satu wilayah kecamatan atau bagian wilayah kecamatan yang difungsikan sebagai *Gate Keeper* dalam pelayanan kesehatan, harus dapat memberikan jaminan terhadap penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP) yang paripurna, adil, merata, berkualitas dan memuaskan masyarakat.

Kegiatan pelayanan kesehatan di Puskesmas meliputi kegiatan pelayanan kesehatan di dalam dan di luar gedung. Jenis pelayanannya meliputi kesehatan ibu anak dan keluarga berencana, promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, perbaikan gizi masyarakat, pencegahan dan pemberantasan penyakit, pengobatan primer, dan usaha kesehatan lain sesuai dengan masalah di wilayah masing-masing.

Program perbaikan gizi masyarakat yang dilakukan di puskesmas meliputi melakukan konseling gizi, melaksanakan program kesehatan gizi masyarakat dengan sasaran ibu hamil, bayi, balita,

remaja putri, melakukan penyuluhan, melakukan pemantauan balita gizi buruk. Konseling gizi di puskesmas diberikan kepada pasien rawat inap, rawat jalan dan pasien rujukan dari posyandu/polindes. Tujuan konseling gizi supaya klien dapat mengetahui masalah gizi yang dihadapi dan bagaimana penanggulangannya.

Konseling gizi merupakan kegiatan yang berhubungan dengan klien, dimana pemberian konseling tiap klien tidak sama. Banyak hal yang menjadi hambatan dalam proses pengidentifikasian masalah pasien hingga kegiatan monitoring evaluasi dalam kegiatan asuhan gizi terutama dalam bidang record dan recall data yang telah disimpan saat klien datang untuk berkonsultasi di masa lalu. Mengingat input data dalam jumlah yang besar, membutuhkan tenaga, waktu dan pikiran yang besar pula.

Perkembangan teknologi yang sangat pesat menyebabkan semua lapisan masyarakat dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi. Dalam hal ini termasuk juga perkembangan dalam dunia kesehatan. Pelayanan profesional tidak terlepas dari adanya teknologi informasi. Kecanggihan teknologi tetap harus didukung oleh sistem yang terstruktur, kecepatan yang handal, reliabilitas dan mampu mengakomodasi seluruh informasi agar dapat menghasilkan suatu output (hasil akhir) yang dapat memenuhi permintaan user (Hatta,

2013). Seiring dengan perkembangan teknologi, dimanapun tempatnya sekarang sebuah kegiatan banyak yang menggunakan teknologi komputer. Dengan penggunaan teknologi maka dapat mempermudah dalam melakukan konseling.

Pada tahun 2016 capaian konsultasi gizi di Puskesmas Korwil Tumpang Kabupaten Malang sebesar; (a) Puskesmas Tumpang 32%, (b) Puskesmas Poncokusumo 42%, (c) Puskesmas Bululawang 9,8%, (d) Puskesmas Wajak 24%, (e) Puskesmas Jabung 4,2%. Capaian ini masih dibawah target yang ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Malang sebesar 60%.

Saat ini konseling gizi di Puskesmas Korwil Tumpang dilakukan menggunakan tahapan ADIME tanpa menggunakan teknologi computer atau aplikasi berbasis computer. Pada langkah ADIME saat ini mulai dari assesment klien hingga monitoring dan evaluasi masih terdapat banyak kendala,, mulai dari ada langkah konseling yang terlewat sampai dengan masalah pendokumentasian hasil konseling. Untuk itu agar proses konseling berjalan sesuai tahapan ADIME yang benar dan data pasien tersimpan dengan rapi maka ahli gizi dapat menggunakan perkembangan teknologi yang ada. Salah satu teknologi yang bisa diterapkan adalah penggunaan aplikasi konsultasi berbasis komputer.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin melakukan penelitian untuk mengetahui Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Komputer *Counselnut.Mlg* Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Konseling Gizi Di Puskesmas Korwil Tumpang Kabupaten Malang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei sampai bulan Juni 2018, bertempat diseluruh puskesmas di wilayah Korwil Tumpang yang meliputi Puskesmas Jabung, Puskesmas Tumpang, Puskesmas Poncokusumo, Puskesmas Wajak dan Puskesmas Bululawang.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua ahli gizi puskesmas di wilayah Korwil Tumpang Kabupaten Malang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah purposive sampling. Sampel yang digunakan yaitu ahli gizi dengan masa kerja di Puskesmas Korwil Tumpang minimal 2 tahun, pendidikan minimal D3 Gizi, mampu mengoperasikan komputer, bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dinyatakan dengan *informed consent*.

Data tentang daya terima konselor terhadap aplikasi diperoleh dengan cara wawancara yang dilakukan peneliti setelah

konselor melakukan konseling menggunakan aplikasi *CounselNut.Mlg*.

Data tentang tingkat kepuasan klien diperoleh dengan cara wawancara yang dilakukan peneliti setelah klien mendapatkan konseling menggunakan aplikasi *CounselNut.Mlg*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Puskesmas Korwil Tumpang Kabupaten Malang

Wilayah kerja Puskesmas Korwil Tumpang terdiri dari enam puskesmas, yaitu: Puskesmas Tumpang, Puskesmas Jabung, Puskesmas Poncokusumo, Puskesmas Wajak, Puskesmas Bululawang dan Puskesmas Tajinan.

B. Konseling Gizi di Puskesmas

Pada tahun 2017 capaian konseling gizi di Puskesmas Korwil Tumpang Kabupaten Malang sebesar; (a) Puskesmas Tumpang 32%,(b) Puskesmas Poncokusumo 42%, (c) Puskesmas Bululawang 9,8%, (d) Puskesmas Wajak 24%, (e) Puskesmas Jabung 4,2%. Capaian ini masih dibawah target yang ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Malang sebesar 60%. Rendahnya capaian konseling gizi ini terjadi karena terbatasnya jumlah tenaga ahli gizi di setiap puskesmas.

C. Gambaran Umum Ahli Gizi dan Klien

1. Ahli gizi

Tabel 1 : Identitas Ahli gizi

Kode ahli gizi	Masa kerja	Pendidikan terakhir
AG 1	10 tahun	D3 Gizi
AG 2	10 tahun	D3 Gizi
AG 3	3 tahun	D3 Gizi
AG 4	8 tahun	D3 Gizi
AG 5	13 tahun	D3 Gizi

Seluruh ahli gizi ahli gizi sebelum menggunakan aplikasi *CounselNut.Mlg* telah menjalani pelatihan pengoperasian aplikasi. Pelatihan dilakukan selama satu hari dan pemberi materi merupakan pembuat aplikasi *CounselNut.Mlg*. Setelah dilakukan pelatihan kemudian dilanjutkan oleh pendampingan selama dua kali kunjungan yang dilakukan oleh peneliti.

2. Klien

Tabel 2: Identitas Klien yang Mendapat Konseling

Kode	Diagnosa penyakit	Usia
K1	Diabetes mellitus	54
K2	Diabetes mellitus	48
K3	Diabetes mellitus	51
K4	Diabetes mellitus	45
K5	Hipertensi	47
K6	Hipertensi	21
K7	Hipertensi	20
K8	Diabetes mellitus	43
K9	Hipertensi	37
K10	Hipertensi	41
K11	Hipertensi	55
K12	Hipertensi	53
K13	Hipertensi	49
K14	Hipertensi	46
K15	Hipertensi	38
K16	Hipertensi	29
K17	Hipertensi	49
K18	Hipertensi	43
K19	Diabetes mellitus	41
K20	Hipertensi	37

D. Gambaran Umum Aplikasi

CounselNut. Mlg

Aplikasi *CounselNut.Mlg* diciptakan untuk membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi seorang konselor gizi dalam menjalankan praktek kegizian dalam hal perhitungan kebutuhan kalori dan pendokumentasian asuhan yang telah diberikan. Adapun beberapa fasilitas telah disediakan untuk memudahkan ahli gizi dalam menjalankan tugasnya seperti printout laporan konseling, penambahan database materi konseling, laporan keuangan, printout data personal konseling dan leaflet.

Program konseling ini ditujukan bagi pasien rawat inap dan rawat jalan. Data diproses secara progresif sehingga konselor dapat memahami pasiennya secara individual dan detail. Dilengkapi dengan form data assessment dan grafik perkembangan perawatan. Data pasien dapat dilihat dengan mudah sehingga dengan cepat dapat mengambil keputusan selanjutnya.

Aplikasi ini bekerja dalam sistem komputer dengan *Operating Sistem* Windows. Dalam perkembangan era teknologi informasi yang dalam hakekatnya berfungsi mempermudah manusia dalam mengumpulkan informasi, software ini diharapkan dapat menjadi alat dalam mengumpulkan data, mengakses informasi, mempercepat kegiatan praktek kegizian dalam hal menghitung dan

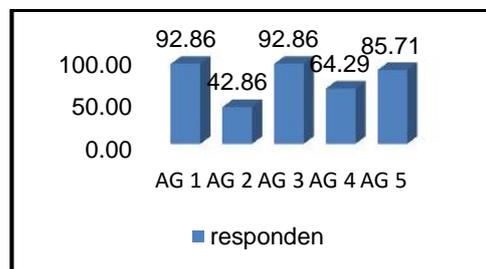
memanggil data dokumentasi agar permasalahan yang akan ditangani dapat terselesaikan sesuai sasaran.

E. Daya Terima Aplikasi

CounselNut.Mlg

Pengumpulan data tentang daya terima ahli gizi terhadap aplikasi dilakukan dengan cara wawancara langsung dan menggunakan kuisioner. Penilaian daya terima ini meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurances* aplikasi. Penilaian *tangibles* (kelengkapan tampilan atau performa) meliputi aspek kelengkapan *feature*, daya tarik *feature* serta tampilan aplikasi secara keseluruhan. Penilaian tentang *reliability* (kemampuan aplikasi) meliputi layanan aplikasi sesuai dengan kebutuhan ahli gizi, aplikasi ini merupakan perangkat yang dapat mempermudah kinerja ahli gizi dalam melakukan konseling gizi, kemampuan aplikasi memproses informasi dengan cepat, serta kemampuan aplikasi dalam menyajikan hasil analisa pasien sesuai dengan masalah pasien. Penilaian tentang *responsiveness* (daya tangkap aplikasi dalam membantu *user*) membahas tentang kecepatan aplikasi dalam menyampaikan informasi kepada pasien, tombol aplikasi memiliki kemampuan dalam memberikan informasi yang tepat pada pengguna dan aplikasi memiliki fasilitas help atau tutorial untuk mempermudah pengguna. Penilaian

tentang *assurances* (jaminan terhadap resiko) dinilai berdasarkan keyakinan pengguna terhadap kemampuan aplikasi, kenyamanan pengguna terhadap aplikasi, aplikasi bekerja dengan sangat optimal dan aplikasi mampu melaksanakan pekerjaan konseling dengan baik. Berikut hasil analisa kuisioner daya terima aplikasi berdasarkan kuisioner:



Gambar 1 : Hasil Analisa Kuisioner Daya Terima Aplikasi

Ahli gizi 2 dengan daya terima kurang (42,86%), menyatakan bahwa aplikasi tidak memudahkan ahli gizi dalam melakukan konseling, aplikasi tidak menyajikan hasil analisa pasien sesuai dengan masalah, aplikasi tidak memberikan informasi secara cepat kepada pasien, aplikasi tidak mampu memberikan informasi secara tepat kepada pengguna, ahli gizi tidak yakin dengan kemampuan kinerja aplikasi, ahli gizi merasa tidak nyaman melaksanakan konseling dengan menggunakan aplikasi, aplikasi tidak bekerja secara optimal, aplikasi tidak mendukung pelaksanaan konseling dengan baik.

Menurut ahli gizi 2 aplikasi belum menyajikan hasil analisa pasien sesuai

dengan masalah. Hal ini terjadi karena menurut ahli gizi penyajian hasil analisa cukup satu saja yaitu kajian pasien secara lengkap, mulai dari hasil assessment, kajian PONR dan dokumentasi pasien cukup dalam satu bagian, tidak terpisah pisah. Sehingga konselor dapat dengan cepat melihat output aplikasi dan lebih menghemat kertas.

Ahli gizi 2 kurang bisa menjalankan aplikasi dengan baik karena ahli gizi tidak terbiasa menggunakan teknologi dalam melakukan kegiatan kerjanya. Jika ahli gizi menggunakan teknologi dalam melakukan kegiatan makan akan membutuhkan waktu lebih lama.

Ahli gizi 2 juga menyatakan bahwa tidak yakin dengan kemampuan aplikasi. Hal ini terjadi karena ahli gizi tidak terbiasa menggunakan aplikasi sehingga ketika menggunakan aplikasi sering melakukan kesalahan, misalnya melewati beberapa isian sehingga jika hal itu dilakukan maka aplikasi tidak mau melanjutkan ke proses selanjutnya. Dengan menggunakan aplikasi, ahli gizi merasa tidak nyaman dalam melakukan konseling. Ahli gizi merasa tidak menguasai aplikasi sehingga ketika melakukan konseling lebih sibuk dengan aplikasi yang berjalan daripada melakukan konseling dengan baik.

Ahli gizi 2 menyatakan bahwa aplikasi tidak bekerja secara optimal.

Menurut ahli gizi ini terjadi karena masih terjadi beberapa error dalam pengoperasian aplikasi. Ahli gizi juga menyatakan bahwa aplikasi tidak mendukung pelaksanaan konseling gizi dengan baik karena ahli gizi menganggap waktu yang dibutuhkan untuk konseling jika menggunakan aplikasi akan lebih lama. Pada kenyataannya aplikasi dikembangkan mengacu pada langkah-langkah konseling yang ada. Dengan menggunakan aplikasi maka proses konseling klien akan lebih terarah dan mudah dalam pendokumentasian.

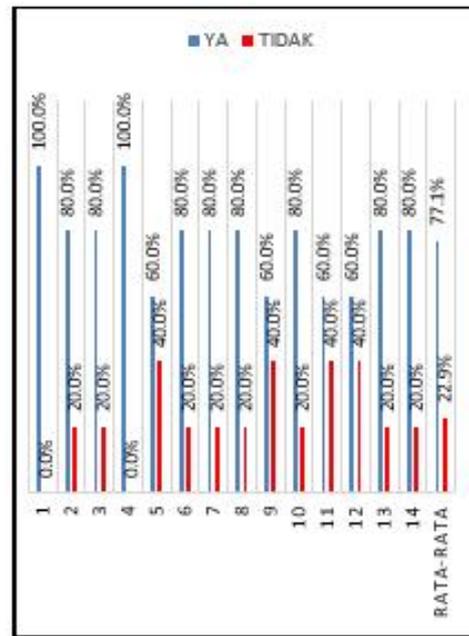
Menurut Supriyatna dan Jin (2006) menyebutkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat diukur dengan menggunakan enam variabel, yaitu kelengkapan fungsi/fitur, stabilitas/keandalan, kemudahan penggunaan, inovasi, keamanan, dan fleksibilitas. Sedangkan penjelasannya sebagai berikut:

- a. Kelengkapan fungsi/fitur, yaitu keberadaan fungsi/fitur yang lengkap seperti data atau informasi yang ditampilkan pada sistem informasi yang bertujuan mempermudah dan menunjang pemanfaatan bagi penggunaannya.
- b. Stabilitas/ keandalan merupakan ketangguhan atau kemampuan aplikasi yang digunakan dalam sistem informasi untuk dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan (*error*) yang berarti dalam jangka waktu lama

serta handal dalam proses pengambilan, pengolahan, dan penyajian informasi dan data dengan tingkat kebenaran/keyakinan yang baik. Disamping itu, sistem juga dapat menampilkan data dan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu dan selalu baru.

- c. Kemudahan penggunaan digunakan untuk menyatakan kemudahan yang dimiliki oleh sistem informasi terutama dalam penampilan informasi, navigasi dan interaksi antara pengguna dengan sistem dimana fitur-fitur dalam sistem *user friendly*.
- d. Inovasi berkaitan dengan reputasi, kreasi, pembaruan, dan terobosan yang dimiliki dari sistem informasi menyangkut perbandingan dengan organisasi lain dalam hal penyediaan informasi serupa.
- e. Keamanan menunjukkan kemampuan *security* sistem informasi dalam menghadapi kemungkinan masuknya virus maupun perusakan atau penghapusan data.
- f. Fleksibilitas menggambarkan kemampuan sistem informasi untuk dapat di implementasikan pada segala jenis dan spesifikasi sistem komputer yang tersedia di pasaran termasuk kemampuannya untuk digabungkan dengan penggunaan *database* yang tersedia lainnya.

F. Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi *CounselNut.Mlg*



Keterangan:

1. Aplikasi *CounselNut.Mlg* memiliki feature yang sesuai dengan kebutuhan konsultasi gizi.
2. Feature yang disediakan aplikasi *CounselNut.Mlg* menarik perhatian pengguna.
3. Penampilan aplikasi *CounselNut.Mlg* menarik.
4. Layanan yang disediakan oleh aplikasi *CounselNut.Mlg* sesuai dengan kebutuhan ahli gizi.
5. Aplikasi *CounselNut.Mlg* merupakan perangkat yang dapat mempermudah kinerja ahli gizi dalam melakukan konseling gizi.
6. Aplikasi *CounselNut.Mlg* memproses informasi masalah pasien dengan cepat.
7. Aplikasi *CounselNut.Mlg* menyajikan hasil analisa pasien sesuai dengan masalah pasien.
8. Aplikasi *CounselNut.Mlg* memberikan informasi secara tepat mengenai informasi yang diberikan.
9. Tombol aplikasi *CounselNut.Mlg* memiliki kemampuan dalam memberikan informasi secara tepat kepada pengguna.
10. Terdapat fasilitas *help* atau tutorial untuk mempermudah pengguna menggunakan aplikasi *CounselNut.Mlg*.
11. Anda yakin dengan kemampuan kinerja aplikasi *CounselNut.Mlg*.
12. Anda merasa nyaman melakukan konseling dengan aplikasi *CounselNut.Mlg*.
13. Aplikasi *CounselNut.Mlg* bekerja dengan sangat optimal.
14. Aplikasi *CounselNut.Mlg* mampu mendukung pelaksanaan pekerjaan konseling dengan baik.

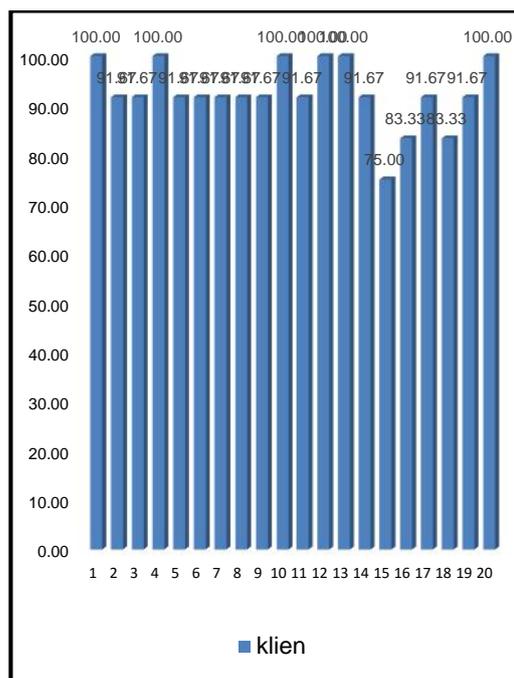
Gambar 2 : Daya terima konselor terhadap aplikasi *CounselNut.Mlg*.

Berdasarkan gambar 2 Dapat diketahui bahwa daya terima konselor terhadap aplikasi *CounselNut.Mlg* sebesar 77,1%. Angka ini menunjukkan bahwa bahwa daya terima aplikasi termasuk dalam katagori cukup, karena berada dalam kisaran 60%-80% (Khomsan, 2000). Daya terima aplikasi ini masih dalam katagori cukup karena ahli gizi yang menjadi ahli gizi baru pertama kali mengenal aplikasi *CounselNut.Mlg*. Sebelumnya ahli gizi dalam melakukan konseling masih secara konvensional dan belum pernah menggunakan aplikasi konseling berbasis computer, seperti aplikasi *Nutriclin*.

G. Kepuasan Klien Terhadap Konseling

Kuisoner penilaian kepuasan klien terdiri dari 12 pertanyaan. Pertanyaan didalam kuisoner mengacu pada syarat konselor, ciri konselor yang baik dan langkah-langkah konseling. Berikut merupakan data hasil penilaian kepuasan klien terhadap konseling dengan menggunakan media aplikasi *CounselNut.Mlg*:

Berdasarkan gambar 3 dapat diketahui bahwa dari 20 orang klien, 19 orang (95%) memiliki tingkat kepuasan yang baik setelah kegiatan konseling berlangsung dan 1 orang (5%) memiliki tingkat kepuasan cukup.



Gambar 3: Daya Terima Klien Konseling

Kepuasan adalah harapan pelanggan akan hasil kinerja yang diberikan, pelayanan yang diberikan dan harga yang sudah ditentukan sehingga tercipta keputusan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dapat memberikan kepercayaan (Santoso, 2012). Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai sikap konsumen, yakni berapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan. Oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga sebagai model perilaku pembeli, sedangkan kepuasan dan kesetiaan (loyalitas) pasien sebagai pengguna pelayanan adalah unsur pokok diantara kepuasan dan kesetiaan lainnya.

Konseling gizi yang berkualitas dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi sumber daya serta memberikan

kepuasan kepada klien. Kepuasan klien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Subyektifitas klien dipengaruhi oleh pengalaman pasien dimasa lalu, pendidikan, situasi psikis saat itu, dan pengaruh lingkungan (Firdaus, 2007). Kepuasan atau ketidak puasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan (Tjiptono, 2006). Kepuasan klien dapat dipengaruhi oleh unsur budaya, unsur ekonomi dan karakteristik pasien (Wardhana, 2011). Aspek-aspek yang diperlukan dalam pelaksanaan konseling gizi meliputi : konselor, metode, materi, media, tempat, waktu, dan frekuensi (Depkes RI, 1991).

Kepuasan klien memang merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, oleh karenanya subyektifitas klien dipengaruhi oleh pengalaman pasien di masa lalu, pendidikan, situasi psikhis saat itu, dan pengaruh keluarga dan lingkungan. Pelayanan konseling gizi yang baik apabila pelayanan tersebut handal, canggih, modern, lengkap, dan cepat dalam merespon pasien serta lokasi yang mudah dijangkau dan strategis, sehingga pasien bisa mengambil keputusan untuk menggunakan jasa tersebut dan akan timbul sikap tentang kepuasan klien (Kotler,2000).

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dengan menggunakan aplikasi berbasis komputer (*CounselNut.Mlg*) di Puskesmas Korwil Tumpang Kabupaten Malang dapat meningkatkan kualitas layanan konseling gizi,

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa daya terima Ahli Gizi terhadap aplikasi *CounselNut.Mlg* menunjukkan bahwa tiga orang responden memiliki daya terima yang baik dengan nilai 92,86% , 92,86% dan 85,71%. Satu orang responden memiliki daya terima cukup dengan nilai 64,29% dan saru orang responden memiliki daya terima yang kurang terhadap aplikasi dengan nilai sebesar 42,86%.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 95% klien memiliki tingkat kepuasan yang baik dalam kegiatan konseling dengan menggunakan aplikasi *CounselNut.Mlg* dan 5% klien menyatakan cukup puas terhadap kegiatan konseling.

Kritik Ahli Gizi sebanyak tujuh poin dan empat saran. Dengan adanya kritik dan saran ini maka diharapkan aplikasi *CounselNut.Mlg* bisa dimodifikasi sesuai kebutuhan Ahli Gizi dalam menjalankan kegiatan konseling. Hasil penelitian menyatakan bahwa ada Ahli gizi yang memiliki daya terima kurang, maka Ahli Gizi perlu untuk lebih sering berlatih menggunakan aplikasi agar lebih

mudah dalam penerapan konseling gizi di Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

Almatsier, Sunita. 2007. *Penuntun Diet*.

Jakarta : PT Gramedia Pustaka

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian*.

Jakarta : Rineka Cipta

Peraturan Menteri Kesehatan no. 75 Tahun 2014 tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat*.

Persatuan Ahli Gizi Indonesia 2013, *Konseling Gizi*, Penerbit Penerbit Swadaya Grup. Jakarta

Rosnelly dkk.2008. *Buku Pedoman Praktis Diagnosa Gizi Dalam Proses Asuhan Gizi Terstandar*. Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Dr. Saiful Anwar

Suiraoaka, I.P dan Supariasa, I.D. 2012. *Media Pendidikan Kesehatan*. Graha Ilmu. Yogyakarta

Sulasty, S. U. 2008. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelaksanaan Konsultasi Gizi Ruangan di Rumah Sakit Umum Mataram*. Skripsi Program Studi S-1 Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas gadjah Mada Yogyakarta.

Supariasa, I Dewa Nyoman. 2013. *Pendidikan dan Konsultasi Gizi*. Jakarta : EGC

Suparni, Anik. 2014. *Hubungan Pelaksanaan Konseling Gizi Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soehadi Prijonegoro Sragen*. Skripsi : Program Studi S1 Gizi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Online version <http://eprints.ums.ac.id/32162/>. Diakses tanggal 15 Mei 2018