

## **HUBUNGAN KUALITAS PENYELENGGARAAN MAKANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN GIZI RUMAH SAKIT MUHAMAMDIYAH KALITIDU**

*Desiana Firdaus<sup>1\*</sup>, Istiqlal Fithri<sup>2</sup>, Ludviana Dwi Safitri<sup>2</sup>, Hubi Rahmat Andika<sup>3</sup>*

<sup>1</sup>*Nutrition Departement, Stikes  
Muhammadiyah Bojonegoro*

<sup>2</sup>*Hospital Administration  
Departement, Stikes  
Muhammadiyah Bojonegoro*

<sup>3</sup>*Management Departement,  
Universitas Muhammadiyah  
Purworejo*

*\*Corresponding author:  
desianafirdaus@email.com*

*Article History:*

*Received: 10/09/2024*

*Accepted: 30/04/2025*

*Available Online: 30/04/2025*

### **ABSTRACT**

*Hospitals consist of various departments with distinct functions, one of which is the nutrition department. Patient satisfaction with food services often reflects the effectiveness of this department. Key aspects of food service management include the accuracy of food presentation, taste, and the minimization of food waste. This study aims to examine the relationship between food service quality and patient satisfaction in the nutrition department at Muhammadiyah Kalitidu Hospital. A descriptive-analytic research design with a cross-sectional approach was employed. The sample consisted of 91 inpatients selected through incidental sampling. Data on food service quality and patient satisfaction were gathered via interviews using a questionnaire containing 11 items for each variable. Bivariate analysis revealed a significant relationship between food service quality and patient satisfaction, with a p-value of 0.000 (<0.05) and a correlation coefficient of 0.506. These findings indicate that higher food service quality is associated with greater patient satisfaction in the nutrition department at Muhammadiyah Kalitidu Hospital*

**Keywords:** *quality of food service, patient satisfaction, nutrition installation*

### **PENDAHULUAN**

Rumah sakit memiliki beberapa instalasi dengan sistem kerja yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya, salah satunya adalah pelayanan gizi rumah sakit. Menurut PERMENKES RI No 78 tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS), pelayanan gizi

merupakan salah satu faktor penting dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dan dilakukan untuk mempertahankan, memperbaiki, dan meningkatkan status gizi melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif<sup>1</sup>. Penyelenggaraan makanan merupakan salah satu kegiatan dalam ruang

lingkup pelayanan gizi rumah sakit<sup>2</sup>. Definisi penyelenggaraan makanan rumah sakit yaitu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu, pengadaan bahan makanan, anggaran belanja, pengadaan bahan makanan, penerimaan dan penyimpanan bahan makanan, persiapan dan pengolahan bahan makanan, distribusi makanan, penyajian makanan dan pelayanan makanan pasien<sup>3</sup>.

Pelayanan gizi rumah sakit merupakan suatu upaya memperbaiki, meningkatkan gizi, makanan, gizi masyarakat, kelompok, individu tau klien yang merupakan suatu rangkaian kegiatan yang meliputi pengumpulan, pengolahan, analisis, simpulan, anjuran, implementasi, dan evaluasi gizi, makanan dan gizi dalam rangka mencapai status kesehatan optimal dalam kondisi sehat atau sakit<sup>2</sup>. Pelayanan gizi dikatakan bermutu jika memenuhi komponen mutu salah satunya yaitu menjamin kepuasan konsumen dengan memperhatikan indikator mutu pada standar pelayanan rumah sakit. Dalam standar pelayanan minimal rumah sakit ditetapkan bahwa indikator standar pelayanan gizi meliputi ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien (100%), sisa makanan yang tidak dihabiskan oleh pasien ( $\leq 20\%$ ) dan tidak ada kesalahan pemberian diet (100%)<sup>4</sup>. Apabila indikator mutu terpenuhi maka akan meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi sangat mempengaruhi citra rumah sakit ditinjau dari makanan yang disajikan maupun jasa yang diberikan kepada pasien.

Rumah Sakit Muhammadiyah Kalitidu merupakan Rumah Sakit Tipe D yang sudah memperoleh status akreditasi paripurna dalam aspek pelayanan. Dalam standar pelayanan minimal Rumah Sakit Muhammadiyah Kalitidu No 012.a/PER-

DIR/VII.1.AU/2022 ditetapkan bahwa indikator kepuasan pasien pada instalasi gizi meliputi cita rasa, penampilan makanan, kebersihan dan kelengkapan alat, ketepatan waktu, serta sikap pramusaji. Berdasarkan hasil studi pendahuluan didapatkan rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Gizi di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalitidu pada bulan Januari-Juli tahun 2023 yaitu 49,2%. Menurut penjelasan dari beberapa pasien saat studi pendahuluan ketidakpuasan pasien disebabkan karena terdapat beberapa masalah diantaranya waktu penyajian makanan yang terlambat dan cita rasa makanan yang kurang tepat.

Terdapat beberapa indikator mutu di pelayanan gizi rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien, diantaranya ketepatan waktu pemberian makanan, sisa makanan, dan ketepatan pemberian diet<sup>4</sup>. Menurut Moehyi (1992) mutu pelayanan gizi dapat dilihat dari kepuasan pasien terhadap fasilitas dan pelayanan Rumah Sakit, termasuk kepuasan pasien dalam pelayanan gizi<sup>5</sup>. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang muncul setelah memakai atau menerima suatu layanan kesehatan dan membandingkan pelayanan tersebut setidaknya memenuhi atau melebihi ekspektasi pasien<sup>6</sup>. Kepuasan pasien pada pelayanan gizi akan berpengaruh terhadap citra rumah sakit secara keseluruhan serta dapat berdampak pada peningkatan pemasukan rumah sakit<sup>7</sup>. Kepuasan pelayanan gizi dapat dinilai dari kualitas penyelenggaraan makanan maupun jasa yang diberikan kepada pasien. Kualitas penyelenggaraan makanan dapat meliputi penampilan makanan dan citarasa. Kualitas jasa yang diberikan berupa penampilan pramusaji, kejelasan ahli gizi dalam komunikasi dan ketepatan waktu

penyajian<sup>8</sup>. Sesuai dengan Kemenkes RI (2013) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah ketepatan waktu distribusi makanan, variasi menu makanan, cita rasa makanan, kebersihan alat, serta penampilan petugas<sup>2</sup>.

Kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan makanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap kinerja manajemen rumah sakit dalam menyajikan makanan kepada pasien. Apabila pasien memiliki persepsi yang baik, maka hal tersebut menunjukkan adanya kepuasan pasien terhadap penyajian makanan. Begitupula sebaliknya, jika pasien tidak memiliki persepsi yang baik, maka hal tersebut menjadi suatu indikator kurangnya kepuasan pasien. Berdasarkan masalah diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Gizi RSM Kalitidu masih dalam kategori rendah  $\leq 80\%$ <sup>4</sup>. Berkaitan dengan hal tersebut maka diperlukan manajemen yang baik dan profesional dapat memberikan pelayanan kepada pasien khususnya yang berhubungan dengan penyelenggaraan makanan dalam rangka pemenuhan gizi pasien untuk mempercepat proses penyembuhan<sup>9</sup>. Manajemen yang baik akan membuat pasien dan keluarga pasien merasa terlayani dengan baik yang nantinya akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien di RSM Kalitidu. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas penyelenggaraan makanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalitidu.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Pengumpulan data

dilakukan pada bulan Juli 2023 di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalitidu Penelitian ini terdiri dari 91 responden yang dipilih secara acak menggunakan simple random sampling. Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu pasien dewasa usia 18-65 tahun, pasien rawat inap yang sudah mendapatkan layanan makan 3x berturut-turut, memiliki kesadaran penuh, bersedia menjadi sampel penelitian. Adapun kriteria eksklusinya yaitu pasien berada di ruang intensif, dan pasien mendapatkan diet sonde.

Variable independen pada penelitian ini adalah kualitas penyelenggaraan makanan, sementara variable independen penelitian ini adalah kepuasan pasien di pelayanan gizi RSM Kalitidu. Menurut Kemenkes RI No 78 Tahun 2013 indikator kualitas penyelenggaraan makanan yaitu 1) ketepatan penyajian makanan; 2) ketepatan cita rasa makanan; 3) sisa makanan. Sementara indikator kepuasan pasien yaitu 1) kesesuaian harapan; 2) minat berkunjung kembali; 3) kesediaan merekomendasi. Kedua variabel diukur dengan metode wawancara menggunakan kuesioner dengan skala linkert. Pada kedua variabel masing-masing terdiri dari 11 pertanyaan yang mewakili indikator. Sebelumnya sudah dilakukan uji coba kuesioner untuk memastikan kuesioner yang digunakan sudah valid dan reliabel.

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan bantuan perangkat lunak *Microsoft excell 2021* dan *SPSS for Windows versi 25*. Analisis statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis univariat, dan bivariat. Analisis univariat dilakukan untuk memperoleh karakteristik responden, identifikasi kualitas penyelenggaraan makanan, dan identifikasi kepuasan pasien di pelayanan gizi RSM Kalitidu. Sementara itu analisis bivariat yang digunakan pada penelitian ini

adalah Uji korelasi *Spearman Rho* untuk melihat ada tidaknya hubungan antara kualitas penyelenggaraan makanan dengan kepuasan pasien di pelayanan gizi RSM Kalitidu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diidentifikasi pada penelitian ini terdiri dari usia, pendidikan, jenis kelamin, dan status pernikahan. Data ditampilkan dalam bentuk

tabel distribusi frekuensi yang disajikan pada tabel 1. Berdasarkan hasil pada tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia responden didominasi oleh usia 18-35 tahun (31,9%) dan usia 56-65 tahun (37,4%). Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan mayoritas adalah Sekolah Dasar (35,2%) dan SMA (33%). Mayoritas responden pada penelitian ini adalah perempuan (65,9%). Berdasarkan status pernikahan menunjukkan mayoritas responden sudah menikah (89%)

**Tabel 1.** Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Umur (tahun)</b>		
18-35 Tahun	29	31,9%
36-45 Tahun	17	18,7%
46-55 Tahun	11	12,0%
56-65 Tahun	34	37,4%
<b>Pendidikan</b>		
SD	32	35,2%
SMP	25	27,5%
SMA	30	33,0%
S1	4	4,4%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	31	34,1%
Perempuan	60	65,9%
<b>Status Perkawinan</b>		
Belum Menikah	10	11%
Menikah	81	89%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

### Kualitas Penyelenggaraan Makanan

Kualitas penyelenggaraan makanan yang dianalisis pada penelitian ini terdiri dari ketepatan waktu penyajian makanan, ketepatan cita rasa makanan, serta sisa makanan. Ketepatan penyajian makanan pada penelitian ini merupakan ketepatan waktu petugas dalam memberikan makanan mulai dari makan pagi, siang dan sore kepada pasien, serta ketepatan pasien terkait alat makan yang digunakan.

Berdasarkan hasil olah data indikator ketepatan penyajian makanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 90,1%. Namun hasil ini tidak sesuai dengan rekomendasi dari Permenkes yang menyatakan bahwa ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien seharusnya 100%<sup>1</sup>. Hasil ini hampir sama dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Semarang dimana tingkat ketepatan waktu penyajian makanan hanya 80%<sup>10</sup>.

Penelitian sebelumnya menyebutkan terdapat hubungan signifikan antara ketepatan waktu dalam penyajian makanan dengan tingkat kepuasan pasien<sup>11</sup>. Penting dilakukan control terhadap waktu penyajian makanan karena berpengaruh terhadap mutu pelayanan pada pasien. Makanan yang telah dimasak harus disajikan ke pasien tepat waktu, tidak boleh terlalu cepat atau terlalu lambat. Hal ini akan berpengaruh terhadap suhu makanan saat disajikan kepada pasien.

Sementara itu, ketepatan cita rasa makanan didapatkan dari observasi terkait dengan menu yang disajikan, kematangan, aroma, tekstur, dan warna makanan. Berdasarkan hasil olah data didapatkan ketepatan cita rasa makanan di pelayanan gizi RSM Kalitidu sebesar 64,6%. Hasil ini juga belum sesuai dengan nilai minimal

yang direkomendasikan dalam Permenkes dimana nilai minimal ketepatan cita rasa yaitu 100%<sup>1</sup>. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa terhadap hubungan signifikan antara cita rasa makanan dengan sisa makanan pasien rawat inap di RSUD dr. Moewardi<sup>12</sup>. Cita rasa yang kurang akan menyebabkan nafsu makan pasien turun sehingga makanan tidak dikonsumsi oleh pasien dan cenderung memilih mengonsumsi makanan dari luar rumah sakit. Meskipun makanan memiliki cita rasa yang baik, namun jika penyajian makanan kurang tepat maka akan menurunkan nilai dari makanan tersebut. Hal ini dikarenakan tampilan makanan saat disajikan akan merangsang mulai dari indra penglihatan dan penciuman, sehingga memunculkan selera makan dan rasa puas pasien dari makanan yang disajikan<sup>13</sup>.

**Tabel 2.** Distribusi Sisa Makanan di Instalasi Gizi RSM Kalitidu

Jenis Makanan	Rata-rata (%)	Kategori
Nasi	24,5	Tinggi
Lauk	8,3	Rendah
Sayur	11,7	Rendah
Rata-rata	14,8	Rendah

Indikator yang ketiga yaitu sisa makanan yang diukur dengan cara observasi menu dalam satu hari mulai dari makan pagi, siang, dan sore. Sisa makanan merupakan jumlah makanan yang tidak habis termakan oleh pasien dan dibuang sebagai sampah dan dapat digunakan untuk mengukur efektifitas menu<sup>14</sup>. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi sisa makanan pasien diantaranya rasa makanan, menu yang disajikan, dan lama rawat inap pasien<sup>15</sup>. Hasil analisis sisa makanan penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2. Tabel 2 menunjukkan bahwa sisa makanan paling besar yaitu nasi dan paling sedikit yaitu lauk. Rata-rata sisa makanan di RSM

kalitidu mencapai 14,8% atau dalam termasuk kategori rendah. Besaran ini sesuai dengan Standart Pelayanan Minimal Pelayanan Gizi dimana sisa makanan tidak boleh lebih dari 20%<sup>4</sup>. Rata-rata sisa makanan pada penelitian ini hampir sama dengan penelitian yang dilakukan di RS Sanglah Provinsi Bali dimana rata-rata sisa makanan pasien sebesar 14,8%<sup>16</sup>. Selain itu rerata sisa makanan pada penelitian ini lebih rendah dibandingkan penelitian yang dilakukan di RSUD Ahmad Yani Kota Metro yaitu sebesar 18,5%<sup>17</sup>. Meskipun demikian jika dilihat lagi pada Tabel 2, jenis makanan yang memiliki persentase sisa makanan paling besar yaitu nasi

(24,5%). Pasien yang tidak menghabiskan makanan yang disediakan rumah sakit memiliki risiko kekurangan asupan gizi selama masa rawat inap dan jika dibiarkan dalam jangka waktu lama maka dapat berisiko mengalami malnutrisi serta memperlama waktu rawat inap. Selain itu banyaknya sisa makanan dapat menyebabkan penggunaan anggaran rumah sakit untuk makanan menjadi kurnag efisien<sup>17</sup>. Sisa makanan menjadi salah satu indikator optimalnya penyelenggaraan makanan rumah sakit. Melalui sisa makanan dapat digunakan untuk mengevaluasi asupan pasien sehingga risiko malnutrisi dapat dikendalikan<sup>18</sup>.

Hasil identifikasi kualitas penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Muhammadiyah Kalitidu dapat dilihat pada tabel 3. Berdasarkan hasil dari tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden (79,1%) menilai kualitas penyelenggaraan makanan di RSM Kalitidu memiliki tingkat kualitas baik, namun terdapat 20,9% responden menyatakan cukup. Penelitian sebelumnya yang dilakukan di RSAU Dr. S. Hardjolukito Yogyakarta memiliki hasil yang lebih tinggi. Kualitas manajemen program penyelenggaraan makanan pasien menunjukkan skor 96,233% dan termasuk dalam kategori baik<sup>19</sup>.

**Tabel 3.** Kualitas Penyelenggaraan Makanan

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	72	79,1%
Cukup	19	20,9%
Kurang	0	0%
Total	91	100%

Kualitas pelayanan makanan yang disajikan maupun jasa pelayanan yang diberikan kepada pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien. Salah satunya manajemen sistem penyelenggaraan makanan pada bagian proses dari sistem pengadaan makanan mulai dari perencanaan menu sampai penyimpanan, proses produksi atau pengolahan makanan berupa penyajian makanan yang meliputi penampilan makanan (warna, besar porsi, bentuk makanan, tekstur), cita rasa (aroma, suhu, bumbu, tingkat kematangan), variasi menu dan proses distribusi makanan serta penerapan hygiene berupa ketepatan waktu, kebersihan dan sikap perilaku petugas.

Berdasarkan fakta dan teori penyelenggaraan makanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah

Kalitidu berada dalam kriteria yang baik. Hal tersebut dapat dikaitkan dari ketiga indikator kualitas penyelenggaraan makanan terdapat dua indikator yang memiliki nilai baik yaitu ketepatan penyajian makanan dan sisa makanan. Sementara itu ketepatan cita rasa memiliki nilai paling rendah pada pernyataan terkait aroma makanan. Aroma yang dikeluarkan makanan tentu saja berbeda-beda, begitu juga ada faktor lain yang membuat aroma makanan menjadi tampak lain dikarenakan daya tahan tubuh pasien yang menurun membuat aroma makanan kurang menggugah selera. Tidak hanya itu faktor lain yang menyebabkan daya terima makanan menjadi menurun adalah nafsu makan. Nafsu makan biasanya dipengaruhi oleh keadaan kondisi seseorang yang sedang sakit. Orang sakit cenderung

memiliki nafsu makan yang terus menurun, begitu pula sebaliknya orang yang sehat akan memiliki nafsu makan yang baik. Berdasarkan penjelasan diatas meskipun penyelenggaraan makanan dalam kriteria baik tetapi masih ada penyelenggaraan makanan dalam kriteria cukup, sehingga akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien dan tentunya rumah sakit. Perlu upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Muhammadiyah Kalitidu.

### **Kepuasan Pasien di Pelayanan Gizi RSM Kalitidu**

Kepuasan konsumen merupakan hasil penilaian konsumen terhadap apa yang diharapkan dengan membeli/ mengonsumsi suatu produk, atau menerima dan menggunakan sebuah jasa<sup>20</sup>. Pada penelitian ini konsumen adalah pasien yang menggunakan jasa pelayanan gizi Rumah Sakit Muhammadiyah Kalitidu. Indikator

kepuasan pasien pada penelitian ini yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasi. Pada indikator kesesuaian harapan peneliti melakukan wawancara terkait dengan kesesuaian antara harapan dengan pelayanan gizi yang diberikan, ketepatan waktu, sikap pelayan gizi, serta kepedulian pelayan terhadap pasien. Indikator minat berkunjung kembali terdiri dari beberapa pertanyaan terkait kemauan responden untuk berkunjung kembali ke RSM Kalitidu jika mengalami masalah kesehatan karena pelayanan makanan dan gizi yang diberikan. Sementara itu indikator kesediaan merekomendasi terdiri dari pertanyaan terkait kesediaan pasien untuk merekomendasikan RSM Kalitidu kepada pihak lain karena kepuasan terhadap pelayanan gizi, serta petugas gizi yang kompeten. Adapun distribusi tingkat kepuasan pasien rawat inap pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Kepuasan Pasien di Pelayanan Gizi RSM Kalitidu

<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Puas	69	75,8
Tidak Puas	22	24,2
Total	91	100%

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan terdapat 75,8% pasien puas terhadap pelayanan gizi yang diberikan rumah sakit khususnya penyelenggaraan makanan dan gizi. Selain itu terdapat sebanyak 24,2% pasien menyatakan tidak puas. Sejalan dengan penelitian di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya dimana sebanyak 76,5% pasien merasa puas dengan pelayanan makanan yang ada di rumah sakit tersebut<sup>21</sup>. Hasil penelitian ini menunjukkan kurang dari target yang ditetapkan pada Pedoman Pelayanan gizi

Rumah Sakit yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan  $\geq 80\%^2$ . Namun jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan pasien tahun sebelumnya, penelitian ini menunjukkan terdapat peningkatan kepuasan pasien dari 49,2% menjadi 75,8%. Hal ini mungkin saja dipengaruhi oleh faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya waktu distribusi makanan, variasi menu, cita rasa, kebersihan alat, serta penampilan petugas<sup>21</sup>. Selain itu terdapat 24,2% pasien yang merasa tidak

puas terhadap pelayanan gizi sehingga membuat belum tercapainya target yang ditetapkan dalam PGRS 2013. Hal tersebut dikarekanakan berdasarkan hasil analisis data, indikator kesediaan merekomendasikan Rumah Sakit kepada pihak lain karena puas dengan pelayanan gizi memiliki skor yang rendah. Penelitian lain menyebutkan ditemukan ketidakpuasan pasien dikarenakan masih adanya faktor dari kepuasan pelayanan makanan yang dirasa kurang yaitu ketepatan waktu pemberian makan serta cita rasa makanan. Namun kembali lagi, pendapat terkait kepuasan dinilai secara subjektif sehingga pasien akan menilai sesuai dengan selera masing-masing<sup>21</sup>.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien akan

merekomendasikan rumah sakit tidak hanya berdasarkan faktor pelayanan gizi saja, melainkan karena ada faktor lain yang membuat pasien akan merekomendasikan kepada teman, saudara ataupun tetangga karena faktor lokasi rumah sakit yang strategis, karena faktor pelayanan yang diberikan dan juga fasilitas yang ada. Pasien juga merasa puas dengan penyelenggaraan makanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalitidu dengan ketepatan waktu yang diberikan maka pasien akan merasa pelayanan yang ada sudah memenuhi harapan mereka. Tentu saja hal tersebut akan meningkatkan citra rumah sakit yang nantinya akan berdampak pada minat kunjung pasien, dengan minat kunjungan yang tinggi akan menghasilkan profit rumah sakit yang terus meningkat.

**Tabel 5.** Hubungan Kualitas Penyelenggaraan Makanan dengan Kepuasan Pasien di Pelayanan Gizi RSM Kalitidu

Kualitas Penyelenggaraan Makanan	Kepuasan Pasien				<i>p-value</i>	<i>Correlation Coefficient</i>
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	n	%		
Kurang	0	0	0	0	0,000	0,506
Cukup	13	65	7	35		
Baik	9	12,7	62	87,3		

### Hubungan Kualitas Penyelenggaraan Makanan dengan Kepuasan Pasien di Pelayanan Gizi RSM Kalitidu

Hubungan kualitas penyelenggaraan makanan dengan kepuasan pasien di RSM Kalitidu disajikan pada tabel 5. Tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang menyatakan puas menilai baik terkait kualitas penyelenggaraan makanan di RSM Kalitidu. Begitu pula sebaliknya, 14,3% pasien yang tidak puas terhadap pelayanan gizi di RSM Kalitidu menilai cukup untuk kualitas penyelenggaraan makanan.

Berdasarkan hasil uji statistic dengan *Spearman rho* didapatkan hasil terdapat

hubungan yang signifikan antara kualitas penyelenggaraan makanan dengan kepuasan pasien di RSM Kalitidu yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi *p-value*: 0,000 (<0,05) dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,506. Hal tersebut menjelaskan bahwa apabila pasien menilai kualitas penyelenggaraan makanan baik maka pasien puas terhadap pelayanan gizi di RSM Kalitidu. Koefisien korelasi pada penelitian ini sebesar 0,506 yang termasuk dalam kategori hubungan kuat dan kearah korelasi positif. Hal tersebut memiliki arti semakin baik kualitas penyelenggaraan makanan maka semakin tinggi tingkat

kepuasan pasien pada Instalasi Gizi Rumah Sakit Muhammadiyah Kalitidu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RS Muhammadiyah Taman Puring Jakarta dimana terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap ditunjukkan dengan p-value 0,001<sup>22</sup>. Penelitian lain juga memberikan hasil yang sejalan, pelayanan petugas makanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien terutama dari faktor ketepatan waktu makan dan ketanggapan petugas pelayan makanan<sup>23</sup>. Studi yang dilakukan di Rumah Sakit dr Reksodiwiryo Padang menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dipengaruhi oleh cara pramusaji menyajikan makanan dan jenis makanan yang diberikan<sup>24</sup>. Keduanya berkontribusi positif terhadap penilaian kepuasan pasien di rumah sakit.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan sendiri didefinisikan sebagai penilaian pasien setelah konsumsi, bahwa suatu produk yang dia beli atau jasa yang mereka pakai melebihi harapan pasien<sup>25</sup>. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa kualitas penyelenggaraan makanan merupakan salah satu faktor yang berkontribusi kuat

dalam penentuan kepuasan pasien rawat inap di pelayanan kesehatan<sup>26</sup>. Jika kualitas penyelenggaraan makanan kurang baik maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi akan semakin rendah, demikian sebaliknya. Pada penelitian ini mayoritas pasien sudah merasa puas dengan pelayanan gizi di RSM Kalitidu, namun perlu dilakukan penilaian kepuasan pasien secara berkala dengan tujuan mempertahankan kualitas pelayanan gizi rumah sakit. Selain itu rumah sakit juga perlu melakukan evaluasi yang terjadwal untuk meningkatkan pelayanan gizi agar bisa memenuhi harapan konsumen.

## SIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas penyelenggaraan makanan dengan kepuasan pasien di pelayanan gizi Rumah Sakit Muhammadiyah Kalitidu. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas penyelenggaraan makanan yang baik maka akan memberikan kepuasan kepada pasien.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Muhammadiyah Kalitidu, Bojonegoro dan seluruh responden yang berpartisipasi pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan RI. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit Dengan*. Jakarta, Indonesia, 2013.
2. Kementerian Kesehatan RI. *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. 2013. Epub ahead of print 2013. DOI: 10.1002/9783527678679.dg09374.
3. Azizah, S. D., Angelia, K., Mardiah, F. W., et al. *Modul Pelatihan Food Safety Management System ISO 22000:2018 Bagi Ahli Gizi Di Fasilitas Pelayanan Penyedia Makanan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan, 2022
4. Kementerian Kesehatan RI. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta, 2008.
5. Syahmien, M. *Penyelenggaraan makanan institusi dan jasa boga*. 1st ed. Jakarta:

- Bhratara, 1992.
6. Siti, M., Zulpahiyana, Z., Indrayana, S. Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. *J Ners dan Kebidanan Indones* 2016; 4(1): 30-34
  7. Samsudi, Nining, I., Naro, E. S. A. R. Kepuasan pasien dalam pelayanan makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara. *J Penelit Sains dan Kesehat Avicenna* 2023; 2(2): 57–66
  8. Wahyunani, B. D., Susilo, J., Wayansari, L. Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi dengan sisa makanan pasien VIP di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *J Nutr* 2017; 19:(2): 119.
  9. Darise, D. S., Nurkamiden, S. S., Dengo, M, R. Manajemen sistem penyelenggaraan makanan di instalasi gizi rumah sakit umum daerah toto kabila. *J Promot Prev* 2024; 7(2): 295–303.
  10. Khalishah, S., Meganingrum, P. P. Analisis ketepatan waktu makan dan ketepatan diet pasien rawat inap. *J Ilm Indones* 2023; 8(4): 2739–2747.
  11. Sumiati, S., Manampiring, A. E., Wungouw, H. I. S. Analisis hubungan indikator mutu pelayanan gizi dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado. *Med Scope J* 2023; 5(2): 182–187.
  12. Qurrota'yun, S. Hubungan Cita Rasa Makanan dan Konsumsi Makanan dari Luar Rumah Sakit Terhadap Sisa Makanan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Moewardi. 2021. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
  13. Nareswara, A. S. Hubungan kepuasan pasien dari kualitas makanan rumah sakit dengan sisa makanan di RSUD Kota Semarang. *Ilmu Gizi Indones* 2017; 1(1): 34-39
  14. Rimporok, M., Widyaningrum, K., Satrijawati, T. Faktor-faktor yang mempengaruhi sisa makanan yang dikonsumsi oleh pasien rawat inap di Rumah Sakit Permata Bunda Malang tahun 2019. *Chmk Heal J* 2019; 3(3): 56–61.
  15. Izzah, N., Nurulfuadi, Fitriyah, I., et al. Faktor-faktor yang berhubungan dengan sisa makanan pasien rawat inap di RSUD Anutapura Kota Palu. *J Kesehat Masy* 2022; 13: 676–692.
  16. Wirasamadi, N. L. P., Adhi, K. T., Weta, I. W. Analisis sisa makanan pasien rawat inap di RSUP Sanglah Denpasar Provinsi Bali. *Public Heal Prev Med Arch* 2015; 3(1): 72–77.
  17. Sumardilah, D. S. Analisis sisa makanan pasien rawat inap rumah sakit. *J Kesehat* 2022; 13(1): 101–109.
  18. Mardianingsih, N., Utami, F. A., Palupi, I. R. Capaian standar pelayanan minimal gizi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Manokwari Papua Barat. *J Gizi Klin Indones* 2020; 16(4): 152-167.
  19. Trisnawati, P. I. Manajemen Penyelenggaraan Makanan Pasien di RSPAU DR. S Hardjolukito Yogyakarta. *J Pendidik Tek Boga* 2018; 1–10.
  20. Ritonga, H. M., Pane, D. N., Rahmah, C. A. A. Pengaruh kualitas pelayanan dan emosional terhadap kepuasan pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan. *J Manaj Tools* 2020; 12(2): 30–44.
  21. Nurqisthy, A., Adriani, M., Muniroh, L. Hubungan kepuasan pelayanan makanan dengan tingkat kecukupan energi dan protein pasien di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. *Media Gizi Indones* 2017; 1(1): 32-39
  22. Sholeha, S., Kusindrati, K., Tanuwijaya, R, R., et al. Pentingnya kualitas pelayanan makanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *J Ilm Kesehat* 2020; 19(2): 55–58.
  23. Aliyah, F., Khasanah, T. A. Hubungan pelayanan gizi, kualitas makanan, dan konseling

- terhadap kepuasan pasien di RSUD Balaraja. *J Kesehat Indones* 2023; 13(2): 57.
24. Siska, R.A. Hubungan Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap VIP di Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryono Padang. 2019. *Skripsi*. Padang: STIKes Perintis.
  25. Sasmita, E. D. Hubungan Karakteristik Personal Pasien dengan Lama Rawat Pasien Moderate Care di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso, Surakarta. 2017. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
  26. Aminuddin, N. F., Vijayakumaran, R. K., Razak, S. A. Patient satisfaction with hospital food service and its impact on plate waste in public hospitals in East Malaysia. *Hosp Pract Res* 2018; 3(3): 90–97.