

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN DI RUMAH SAKIT: *LITERATURE REVIEW*

Nuzul Shafira Alie¹, Rachmat Faisal Syamsu², Dahlia³

Program Profesi Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muslim Indonesia¹,

Bagian IKM-IKK Fakultas Kedokteran Universitas Muslim Indonesia^{2,3}

*Corresponding Author: rachmatfaisal.syamsu@umi.ac.id

ABSTRAK

Rumah Sakit adalah fasilitas kesehatan yang sangat penting bagi masyarakat. Dalam struktur organisasi Rumah Sakit, pelayanan gizi adalah pelayanan penunjang medis yang dikelola oleh Instalasi Gizi. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan gizi sangat memengaruhi reputasi Rumah Sakit dan loyalitas pasien juga diduga dipengaruhi oleh standar pelayanan makanan. Tujuan dari tinjauan literatur ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan dan kualitas makanan di Rumah Sakit. Menggunakan metode *literature review* dengan prinsip Diagram Alir PRISMA. Artikel atau jurnal ilmiah diunduh dari *PubMed*, Portal Garuda, dan *Google Scholar* dengan standar SINTA IV dan V. Kata kunci dalam pencarian artikel ini yaitu pelayanan makanan di Rumah Sakit, kualitas makanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan dan kualitas makanan di Rumah Sakit. Didapatkan 120 artikel dalam hasil pencarian. Semua artikel diseleksi berdasarkan kriteria inklusi diperoleh 16 artikel penelitian yang akan di telaah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit dipengaruhi oleh kualitas makanan (rasa, tekstur, penampilan, variasi, dan kebersihan) dan kualitas pelayanan makanan (sistem, peralatan makan, sikap staf, dan kinerja). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh makanan dan kualitas pelayanan makanan sehingga diperlukan evaluasi secara terus-menerus.

Kata kunci: Kualitas Makanan, Kepuasan Pasien Rawat Inap, Pelayanan Makanan Rumah Sakit

ABSTRACT

Hospitals are very important health facilities for the community. In the hospital's organizational structure, nutrition services are medical support services managed by the Nutrition Installation. The level of patient satisfaction with the quality of nutrition services greatly affects the reputation of the hospital and patient loyalty is also thought to be influenced by food service standards. The purpose of this literature review is to determine the description of patient satisfaction with food service and quality in the hospital. Using the literature review method with the PRISMA Flow Chart principle. Scientific articles or journals were downloaded from PubMed, Garuda Portal, and Google Scholar with SINTA IV and V standards. The keywords in this article search are food service in hospitals, food quality and patient satisfaction with food service and quality in hospitals. 120 articles were found in the search results. All articles were selected based on the inclusion criteria, resulting in 16 research articles to be reviewed. The results showed that patient satisfaction with food service in hospitals is influenced by food quality (taste, texture, appearance, variety, and cleanliness) and food service quality (system, tableware, staff attitude, and performance). Patient satisfaction is influenced by food and food service quality so that continuous evaluation is needed.

Kata kunci: *Food Quality, Hospital Food Service, Inpatient Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah fasilitas kesehatan yang sangat penting bagi masyarakat, Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 mengatur keberadaan Rumah Sakit sebagai tempat pelayanan Kesehatan. Tingginya tuntutan masyarakat seiring berjalan waktu untuk mendapatkan mutu pelayanan Kesehatan membuat Rumah Sakit terus berkembang dan mengevaluasi pelayanannya. Pelayanan Rumah Sakit ditujukan kepada pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit untuk mendapatkan perawatan medis (Sumera et al., 2022).

Berdasarkan data nasional, pada tahun 2018 Indonesia mencapai 2.820 Rumah Sakit dan kini memiliki 2.831 Rumah Sakit. Peningkatan jumlah Rumah Sakit merupakan langkah positif dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat Indonesia. Rumah Sakit adalah suatu fasilitas kesehatan yang memberikan layanan kesehatan menyeluruh kepada individu, terdiri dari layanan rawat jalan, rawat inap dan layanan gawat darurat. Salah satu layanan yang perlu dipersiapkan baik pihak manajemen Rumah Sakit adalah rawat inap (Yordan et al., 2021). Pelayanan gizi Rumah Sakit adalah program yang dirancang untuk menyediakan makanan yang dibutuhkan pasien untuk memenuhi kebutuhan gizinya (Armala et al., 2023).

Dalam struktur organisasi Rumah Sakit, pelayanan gizi adalah pelayanan penunjang medis yang dikelola oleh Instalasi Gizi. Instalasi Gizi mengintegrasikan operasinya dengan pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit. Ini didasarkan pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 134/Menkes/SK/IV/1978, yang telah diperbarui dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 983/Menkes/SK/XI/1992, Keputusan Menteri Kesehatan No. 983 Tahun 1998, dan Peraturan Menteri Kesehatan No. 1045/MENKES/PER/XI/2006 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Kemenkes RI, 2013).

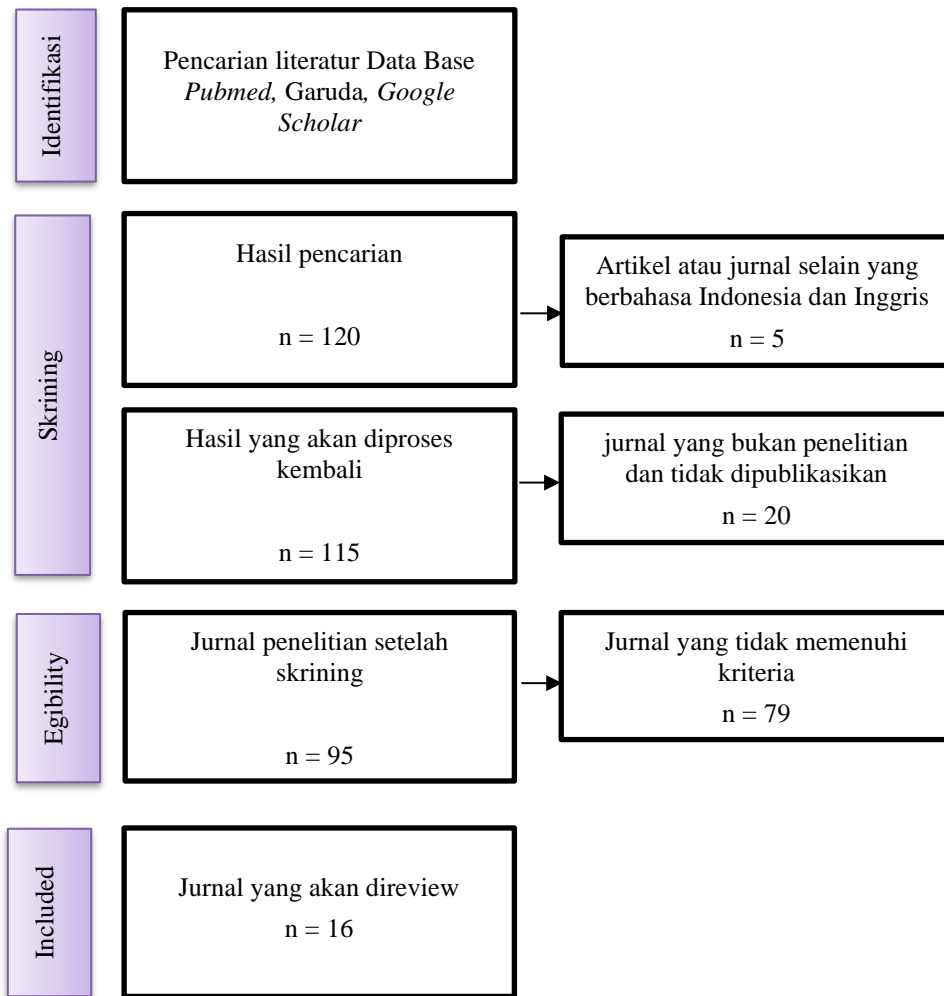
Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan gizi mempunyai dampak signifikan terhadap reputasi Rumah Sakit, sehingga meningkatkan pendapatan. Pelanggan akan bosan jika makanan yang sama sering disajikan dalam waktu singkat. Nafsu makan dan asupan makanan pasien akan berkurang akibatnya. Menu yang bervariasi mungkin bisa membantu pasien merasa tertarik dan mengonsumsi semua makanan yang ditawarkan (Nuryani et al., 2020).

Beberapa faktor dapat menentukan keberhasilan pelayanan makanan meliputi kebersihan alat makan, kesesuaiannya, ketepatan waktu penyajian, variasi menu dan sikap petugas penyaji makanan. Tujuannya untuk memuaskan atau melampaui kebutuhan konsumen. Selain itu, standar pelayanan makan diduga berperan penting terhadap loyalitas pasien. Berbagai faktor dapat digunakan untuk menentukan kualitas makanan, termasuk rasa (aroma, suhu, bumbu, tingkat kematangan, dan kelembutan) dan tampilan (warna, porsi, bentuk, tekstur, dan penyajian). Diharapkan kualitas makanan yang baik akan mempercepat penyembuhan, makanan yang membuat pasien kenyang dan puas dianggap berkualitas tinggi (Sholeha et al., 2020).

Berdasarkan uraian diatas yang mana mencakup proses pelayanan di Rumah Sakit, sehingga dirasa masih perlu diidentifikasi bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan dan kualitas makanan di Rumah Sakit. Tujuan dari *literature review* ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap layanan dan kualitas makanan di Rumah Sakit.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *literature review*. Literatur diperoleh dengan cara menelaah artikel atau jurnal ilmiah yang diunduh dari *PubMed*, Portal Garuda dan *Google Scholar* dengan standar SINTA IV dan V yang tercantum pada Gambar 1. Artikel diskriminasi berdasarkan ketentuan diantaranya merupakan artikel yang dipublikasikan pada tahun 2018-2023, artikel yang diterbitkan dapat diunduh secara *full text* dan memiliki akses terbuka, artikel dengan desain observasional analitik yang diteiliti di Rumah Sakit serta membahas kegiatan pelayanan makanan dan terdapat faktor determinan kepuasan pasien. Kata kunci dalam pencarian artikel antara lain *hospital food*, *food quality* dan kepuasan pasien terhadap pelayanan dan kualitas makanan di Rumah Sakit.



Gambar 1. Alur PRISMA Artikel Penelitian Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Layanan dan Kualitas Makanan di Rumah Sakit

HASIL

120 artikel ditemukan dalam hasil pencarian. Semua artikel dimasukkan dalam pencarian dan penyaringan kemudian disaring dengan berdasarkan Bahasa Indonesia dan Inggris, metode, terindeks sinta IV dan V dan terbit di jurnal. 16 artikel penelitian yang akan ditelaah terdiri dari 2 artikel *PubMed* dan 14 artikel dari *Google Scholar* yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Hasil Telaah Artikel

No.	Nama Penulis	Judul Artikel	Desain Penelitian	Hasil	Faktor Determinan
1.	Aulya, Riska., dkk	Description of the Level of Patient Satisfaction with the Appearance and Taste of Regular food served at Mataram City Hospital	Cross Sectional	Tingkat kepuasan terhadap tampilan makanan termasuk kategori warna cukup puas sebesar 95,7%, kategori bentuk puas sebesar 87%, dan penyajian di kelas cukup senang sebesar 78,3%. Sedangkan aspek rasa makanan meliputi aroma dengan kategori agap	Kualitas makanan

				memuaskan 43,5%, rasa dengan kategori puas 34,8%, tekstur dengan jenis nyaman 82,6%, dan suhu dengan kategori senang 56,5%.	
2.	Sholehah, Silvyana., dkk	Pentingnya Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap	Cross Sectional	Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RS Muhammadiyah Taman Puring Jakarta.	Pelayanan makanan
3.	Suhermi, Geroda., dkk	Metode Diagram Kartesius Untuk Melihat Tingkat Kepuasan Pelayanan Makanan di Rumah Sakit	Cross Sectional	52,6% pasien tidak puas dengan pelayanan makanan.	Pelayanan makanan
4.	Pratiwi, Caca., dkk	Penilaian Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Makanan Instalasi Gizi RS. USU	Cross Sectional	Penilaian dari aspek rasa makanan menurut responden baik sebesar sebesar 85% dan sangat baik sebesar 10%, aspek penampilan 65% baik dan 20% sangat baik, aspek aroma 70% baik dan 20% sangat baik, aspek variasi menu 75% baik dan 20% sangat baik, aspek kombinasi warna 70% baik dan 20% sangat baik, aspek tekstur 70% baik dan 30% sangat baik, aspek besar porsi yang disajikan 70% baik dan 20% sangat baik. Pada aspek pelayanan makanan oleh pramusaji, sebagian besar responden memberikan penilaian yang memuaskan.	Pelayanan makanan dan kualitas makanan
5.	Sumiati, Aaltje., dkk	Analisis Hubungan Indikator Mutu Pelayanan Gizi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado	Cross Sectional	Indikator pelayanan ketepatan waktu pemberian makanan, ketepatan preskripsi diet, dan sisa makanan berhubungan bermakna dengan kepuasan pasien. Ketepatan waktu merupakan faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien.	Pelayanan makanan

6.	Panjaitan, Delita., dkk	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan di RS Grandmed Lubuk Pakam	Cross Sectional	Penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap penyajiann makanan merasa puas dengan hasil 73,9% yang berarti bahwa ada faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap penyajian makanann di Rs Grandmed Lubuk Pakam sudah diterapkan dengan baik	Pelayanan makanan
7.	Wahyuningsih, Retno., dkk	Description of Inpatient Satisfaction Levels for Nutrition Consultation Services at Regional General Hospitals	Cross Sectional	Penelitian ini menggambarkan kepuasan pasien dengan konsultasi gizi yang dilakukan oleh ahli gizi. Aspek yang dinilai adalah kepuasan dalam keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti	Pelayanan makanan dan konsultasi gizi
8.	Fatkul Aliyah dan Tri Ardianti	Hubungan Pelayanan Gizi, Kualitas Makanan, dan Konseling Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Balaraja	Cross Sectional	Ada hubungan antara layanan gizi, kualitas makanan, dan konseling gizi terhadap kepuasan pasien.	Kualitas pelayanan makanan, kualitas makanan
9.	Rosmini, Suriani Rauf dan Zakaria	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar	Observation al yang menggunakan pendekatan survei	Secara umum pasien puas dengan pelayanan makanan di RSUD Kota Makassar, namun masih terdapat 22,5% pasien yang merasa tidak puas dengan menu pagi yang disajikan.	Pelayanan dan kualitas makanan
10.	Karunia, Laksmi., dkk	Kepuasan Pasien Terhadap Variasi Bahan Makanan di Rumah Sakit	Cross Sectional	Hasil analisis data menggunakan uji Korelasi Spearman menunjukkan terdapat hubungan ($p < 0,05$) antara variasi bahan pangan protein hewani ($< 0,001$), variasi bahan pangan protein nabati ($< 0,001$), bahan pangan nabati (0,006), dan variasi bahan makanan secara keseluruhan ($< 0,001$) terhadap kepuasan pasien.	Variasi bahan makanan protein hewani, variasi bahan makanan protein nabati, bahan makanan nabati, dan variasi bahan makanan secara keseluruhan
11.	Amalia, Rabiul., dkk	Gambaran Kepuasan Pasien Kelas 3 Terhadap Pelayanan Makanan di RSU	Analisis deskriptif menggunakan skala Likert.	Tingkat kepuasan pasien di RSU swasta X Bengkulu adalah 4,08 dan nilai gizi makanan untuk pasien kelas 3 adalah 1.800,63 kalori/hari.	Pelayanan gizi dan nilai gizi makanan yang disajikan

		Swasta X Kota Bengkulu		Dapat disimpulkan pasien merasa puas dengan menu makanan yang disajikan.	
12.	Nuryani., dkk	Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan di Instalasi Gizi Rsud Dr. M.M Dunda Limboto	Kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif	Pengukuran kepuasan dari aspek bukti nyata respon sangat puas 74,3% dan hanya 25,7% yang puas, pada aspek reliabilitas 40,9% puas dan 7,3% tidak puas. Aspek responsiveness 58,6% kurang puas dan 7,3% sangat puas. Aspek jaminan 50,8% puas dan sangat puas 49,2%, aspek empati 49,1% tidak puas dan sangat puas 14,5%.	Pelayanan makanan
13.	Nurul Hidayah., dkk	Relationship of Food Services and Patients Satisfaction in Medan Advent's Public Hospital	Cross Sectional	Terdapat hubungan waktu makan, penampilan makanan, rasa makanan, keramahan pelayan, kebersihan peralatan dan makanan, variasi makanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit Umum Advent Medan.	Pelayanan dan kualitas makanan
14.	Vafaenasab, Mohamadreza, et al.	Evaluation of Patients' Satisfaction with Food and Nutrition Service in Selected Hospitals Affiliated to Yazd Shahid Sadoughi University of Medical Sciences in 2016-2017	Cross Sectional	Rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan adalah $4,40 \pm 0,90$. Tingkat kepuasan terendah terdapat pada kualitas makan malam yang tidak sesuai dengan rata-rata $4,02 \pm 1,50$. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada kebersihan makanan dengan rata-rata $4,69 \pm 0,55$.	Kualitas makanan dan kurangnya variasi makanan
15.	Rapo S, Sydner YM, Kautto E, RD, Hörnell A	Exploring patient satisfaction with hospital foodservice: A Swedish study using the Acute Care Hospital Foodservice Patient Satisfaction Questionnaire	Cross Sectional	Kuesioner dari 439 pasien diikutsertakan dalam analisis. Mayoritas (80%) melaporkan kepuasan secara keseluruhan "baik" atau "sangat baik". Pertanyaan yang berkaitan dengan Staf dan Layanan sebagian besar mendapat penilaian tertinggi, sementara pertanyaan yang berkaitan dengan Kualitas Makanan dan Porsi Makanan mendapat penilaian yang sedikit lebih rendah dan variasi yang lebih tinggi. Perbandingan antar kelompok menunjukkan bahwa perbedaannya kecil meskipun secara statistik signifikan. Nafsu makan yang rendah dan lama rawat inap di Rumah Sakit berdampak buruk pada	Pelayanan dan kualitas makanan

			kepuasan secara keseluruhan dan pertanyaan terkait kualitas makanan. Pasien pria dan pasien yang lebih muda melaporkan lebih sering merasa lapar setelah dan di antara waktu makan.	
16	Sciavone S, Pistone MT, Finale E, Guala A, Attena F.	Patient Satisfaction and Food Waste in Cross Obstetrics and Gynaecology Wards	Pasien utara lebih puas dengan kualitas makanan (54,2% vs 36,0%) dan layanan makanan (54,5% vs 38,2%) daripada pasien selatan. Pasien utara memiliki ekspektasi yang lebih positif terhadap kualitas makanan (69,5% vs 31,6%), sedangkan pasien selatan menyatakan bahwa mereka tidak memiliki ekspektasi. Pasien selatan lebih mementingkan waktu makan (72,7% vs 26,2%), dan banyak dari mereka yang membawa makanan dari rumah ke Rumah Sakit (30,2% vs 2,2%) melalui kerabat yang datang menjenguk. Pasien dari bagian selatan membuang sekitar 41,7% makanan yang disajikan, sedangkan pasien dari bagian utara hanya membuang sekitar 15,3%.	Pelayanan makanan

PEMBAHASAN

Berdasarkan 16 artikel yang telah didapatkan, kualitas makanan dan layanan makanan adalah dua kelompok yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit.

Pelayanan Makanan

Kualitas makanan, ketepatan waktu, profesionalisme pelayanan, suhu, dan sikap petugas pelayanan adalah tujuh faktor yang dapat digunakan untuk menentukan bagaimana pasien menilai pelayanan makanan yang diberikan (Nur Widyaning Rochmawati et al., 2022). Penelitian oleh (Rapo et al., 2021) di tiga Rumah Sakit di Swedia menemukan bahwa peningkatan pelayanan makanan Rumah Sakit meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Banyaknya masalah terutama terkait dengan kepuasan pasien, seringkali berfokus pada penyediaan makanan di Rumah Sakit. Hal ini selain berdampak pada psikologi pasien juga disebabkan oleh fakta bahwa makanan sebagai produk jasa makanan seringkali tidak memberikan kepuasan kepada pasien atau pelanggan. Berdasarkan penelitian (Suhelmi et al., 2019) yang di lakukan di RS Dr. Abdul Radjak Cileungsi, didapatkan kesimpulan 52,6% pasien tidak puas dengan pelayanan makanan. Ini didasarkan pada hasil analisis diagram kartesius yang menunjukkan bahwa komponen penyajian makanan, termasuk kelengkapan makanan, adanya gelas dan tisu pada makanan, kondisi gelas yang tidak tertutup, minat terhadap rasa,

dan kehangatan makanan adalah faktor utama yang menentukan prioritas peningkatan kualitas. Instalasi gizi harus fokus pada keadaan makanan yang disajikan, termasuk peralatan yang tepat serta penampilan dan kehangatan makanan untuk meningkatkan standar pelayanan makanan Rumah Sakit.

Pelayanan makanan pasien dimulai dengan pelayan mencuci tangan di ruang rawat inap sebelum memberikan makanan kepada pasien. Dia kemudian menyapa pasien dan memastikan identitas mereka sekali lagi untuk memastikan makanan tersebut sesuai dengan diet mereka, pelayan kemudian memberikan makanan kepada pasien setelah mengambil peralatan makan pasien dari jadwal makan sebelumnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RS Universitas Sumatera Utara didapatkan penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan menunjukkan respon positif sebanyak 85% responden dengan tingkat kepuasan baik (Pratiwi et al., 2022).

Dalam seluruh operasional layanan kesehatan, kepuasan pasien sangat penting untuk memastikan bahwa fasilitas medis memberikan layanan berkualitas tinggi. Persepsi pasien dalam menggunakan jasa Rumah Sakit atau penyedia layanan kesehatan lainnya dapat dipengaruhi oleh kepuasan pasien. Akibatnya, pasien akan pergi ke Rumah Sakit yang dianggap memiliki layanan yang baik jika mereka sakit lagi. Penelitian yang dilakukan (Kandou et al., 2023) menghasilkan indikator layanan yang mencakup waktu pengantaran makanan, kebutuhan diet yang ditentukan, dan berhubungan antara sisa makanan dan kepuasan pasien. Elemen terpenting yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah ketepatan waktu. Hal ini berkaitan dengan penelitian (Panjaitan et al., 2021) yang menemukan bahwa 73,9% pasien merasa puas dengan makanan yang disajikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di RS Grandmed Lubuk Pakam terdapat faktor yang sudah diterapkan dengan baik.

Kualitas pelayanan makanan adalah salah satu komponen yang mempengaruhi kepuasan pasien, menurut penelitian yang dilakukan di RS Muhammadiyah Taman Puring Jakarta menemukan bahwa ada korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan makanan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap obstetri (Sholeha et al., 2020). Penelitian serupa juga dilakukan (Schiavone et al., 2020) pasien di Rumah Sakit Italia Utara lebih puas dengan layanan makanan dibandingkan pasien di Rumah Sakit Italia Selatan. Berbeda dengan RS Italia Selatan yang hanya menawarkan dua pilihan makanan alternatif, RS Italia Utara menggunakan sistem pemesanan menu di samping tempat tidur, sehingga pasien dapat memilih dari berbagai macam pilihan yang harus dikonsumsi keesokan harinya.

Keberhasilan pelayanan makanan berbanding lurus dengan pelayanan gizi di Rumah Sakit. Ada 4 (empat) bagian pada pelayanan gizi, yaitu: pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, penatausahaan makanan dan pengembangan gizi. Keempat kegiatan tersebut menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di Rumah Sakit (Kemenkes RI, 2013). Konsultasi gizi yang berkualitas tinggi juga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan efektivitas sumber daya. Pada penelitian yang dilakukan di RSUD Kota Mataram (Retno Wahyu Ningsih et al., 2023), berdasarkan aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti didapatkan hasil dari responden baik. Penelitian juga dilakukan di RSUD Balaraja (Aliyah et al., 2023) dengan fokus pada hubungan antara kepuasan pasien dan pelayanan timbal balik staf (assurance, responsiveness, dan reliabilitas). Meskipun sebagian besar pasien merasa puas, survei kepuasan pasien harus dilakukan secara berkala untuk memastikan kualitas layanan, kepuasan pasien terkait dengan kualitas makanan dan konseling gizi.

Kualitas Makanan

Makanan yang berkualitas diberikan dengan tujuan untuk meningkatkan dan mempertahankan status gizi pasien sekaligus mempercepat proses penyembuhan. Inisiatif

pengelolaan makanan di Rumah Sakit dapat menghasilkan produksi makanan berkualitas tinggi (Sulistiawati et al., 2021).

Makanan kaya nutrisi akan memenuhi kebutuhan sel-sel tubuh yang berbeda untuk hal-hal seperti membangun dan mengatur zat serta mengganti sel-sel yang rusak. Oleh karena itu, makanan Rumah Sakit harus berkualitas tinggi agar pasien dapat menghabiskannya. Penelitian yang dilakukan di RSUD Swasta di Bengkulu oleh (Armala et al., 2023) yang mana pasien merasa puas terhadap menu makanan yang di sajikan. Hasil yang sama juga didapatkan pada penelitian (Riska Febriani et al., 2022) di RSUD Kota Mataram dengan hasil tingkat kepuasan pasien pada kategori puas terhadap tampilan makanan dan cukup senang terhadap rasa makanan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan di RSUD Kota Makassar didapatkan 22.5% responden merasa tidak puas. Hal ini disebabkan karena jumlah juru masak yang sedikit, waktu penyajian yang singkat, dan rasa yang tidak sesuai (Rosmini et al., 2020).

Lima faktor (*reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*) digunakan untuk menghubungkan kepuasan pasien dengan dimensi tingkat kualitas layanan. Penelitian di RSUD Dr M.M Djunda Limboto mengungkapkan bahwa sebagian besar pasien sangat puas terhadap aspek tangible, puas terhadap aspek reliability, kurang puas terhadap aspek responsiveness, puas terhadap aspek assurance, dan kurang puas terhadap aspek empathy (Nuryani et al., 2020). Disarankan agar kualitas pelayanan ditingkatkan pada bidang-bidang yang belum memenuhi standar, terutama dalam bidang-bidang seperti daya tanggap dan empati ketika memberikan pelayanan kepada pasien.

Unsur kualitas makanan berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Advent Medan di dapatkan ada hubungan waktu makan, penampilan makanan, rasa makanan, keramahan pelayan, kebersihan peralatan dan makanan, variasi makanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit (Hidayah et al., 2021). (Vafaenasab et al., 2021) juga meneliti di Shahid Sadoughi, Shahid Rahnemoun, Afshar, Ardakan Ziaei, dan Mehriz Fatemeh Al-Zahra hospitals, sampel diambil dari beberapa Rumah Sakit di Iran dengan hasil meskipun kepuasan pasien terhadap layanan makanan dan gizi tinggi di Rumah Sakit yang diteliti, pasien masih merasa tidak puas terhadap beberapa layanan. Ketidakpuasan pasien terhadap kualitas makanan yang tidak sesuai akibat kurangnya variasi makanan harus menjadi perhatian pengelola Rumah Sakit. Hal ini sesuai dengan penelitian di sebuah Rumah Sakit di Kota Malang yang menemukan bahwa lauk pauk yang terbuat dari sayuran, daging dan bahan lain meningkatkan kepuasan pasien dengan makanan mereka. Sehingga menunjukkan bahwa semakin banyak variasinya, semakin puas pasien dengan makanan yang disajikan (Laksmi Karunia Tanuwijaya et al., 2019).

KESIMPULAN

Salah satu faktor yang mempengaruhi pilihan layanan kesehatan seseorang adalah tempat dimana yang memberikan pelayanan terbaik. Masyarakat umum dan keluarga pasien juga merupakan khalayak yang dituju atas pelayanan kesehatan Rumah Sakit. Demikian pula, makanan dianggap berkualitas tinggi jika rasanya enak, tampilan menarik, dan disajikan sedemikian rupa sehingga memotivasi pasien untuk mengonsumsi semuanya guna mempercepat proses penyembuhan.

Berdasarkan kesimpulan di atas, kepuasan pasien terhadap makanan sangat berpengaruh pada mutu pelayanan di Rumah Sakit. Saran pada Rumah Sakit perlunya berbagai evaluasi dan penilaian selain menjunjung tinggi pelayanan makanan dan kualitas makanan, agar gizi yang diberikan kepada pasien dapat menunjang kesehatannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Fakultas Kedokteran Universitas Muslim Indonesia, Dosen Pembimbing dan seluruh pihak yang telah berkontribusi terhadap lancarnya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyah, Fatkul, & Tri Ardianti Khasanah. (2023). Hubungan Pelayanan Gizi, Kualitas Makanan, dan Konseling Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Balaraja. In *the Indonesian Journal of Health*: Vol. XIII (Issue 2).
- Armala, R., Putri, S. N., Nur'aini, H., Prasetya, A., & Moulina, A. (2023). *Gambaran Kepuasan Pasien Kelas 3 Terhadap Pelayanan Makanan di Rsu Swasta X Kota Bengkulu A Description of Satisfaction in Grade 3 Patients of Food Service at RSU Private X Bengkulu* (Vol. 10, Issue 1).
- Hidayah, N., Simanjorang, A., Asriwati, A., & Lastiur, L. (2021). Relationship of Food Services and Patients Satisfaction in Medan Advent's Public Hospital. *Journal La Medihealthico*, 2(3), 39–50. <https://doi.org/10.37899/Journallamedihealthico.V2I3.361>
- Kandou, R. D., Sumiati, M., Manampiring, A. A. E., & Wungouw, H. I. S. (2023). Analisis Hubungan Indikator Mutu Pelayanan Gizi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP Prof Analysis of Relationship Between Nutrition Service Quality and Inpatient Satisfaction At. *Medical Scope Journal*, 5(2), 182–187. <https://doi.org/10.35790/msj.v5i2.46>
- Laksmi Karunia Tanuwijaya, Tiara Dian Novitasari, Eva Putri Arfiani, Yudi Arimba Wani, & Dina Elok Wulandari. (2019). *Kepuasan Pasien Terhadap Variasi Bahan Makanan di Rumah Sakit* (Vol. 8). <http://jurnal.unimus.ac.id>
- Kemendes RI. (2013). *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit. Direktorat Jenderal Bina Gizi, dan Kesehatan Ibu dan Anak, Jakarta*.
- Nuryani, N., Ramadhani, F., & Lestari, A. P. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr. M.M Dunda Limboto. *Ghidza: Jurnal Gizi Dan Kesehatan*, 4(2), 166–180. <https://doi.org/10.22487/ghidza.V4i2.165>
- Panjaitan, D. B., Rifai, A., & Kurniawati, L. (2021). *Factors Affecting Patient Satisfaction Hospitalization of Food Service at Grandmed Lubuk Pakam Hospital* (Vol. 4, Issue 2). <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JKG>
- Pratiwi, C., Solin, S., & Zega, M. K. (2022). Penilaian Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Makanan Instalasi Gizi RS USU. *Pontianak Nutrition Journal (PNJ)*, 5(1), 171–176. <http://ejournal.poltekkes-pontianak.ac.id/index.php/PNJ/Index>
- Rapo, S., Mattson Sydner, Y., Kautto, E., & Hörnell, A. (2021). Exploring Patient Satisfaction with Hospital Foodservice: A Swedish Study Using the Acute Care Hospital Foodservice Patient Satisfaction Questionnaire. *Nutrition And Dietetics*, 78(5), 487–495. <https://doi.org/10.1111/1747-0080.12665>
- Retno Wahyu Ningsih, Yuli Laraeni, Joyeti Darni, Jaya Pandu RN, Tati Arisanti, & Nurafiani. (2023). Description of Inpatient Satisfaction Levels for Nutrition Consultation Services at Regional General Hospitals. In *Frime Nutrition Journal* (Vol. 8, Issue 1).
- Riska Febriani, A., Chandradewi, A., Suranadi, L., Nyoman Adiyasa, I., & Sofiyatin, R. (2022). Description of the Level of Patient Satisfaction with the Appearance and Taste of Regular Food Served at Mataram City Hospital. In *Frime Nutrition Journal* (Vol. 7, Issue 2).
- Rosmini, Suriani Rauf, & Zakaria. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Interna pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. In *Media Gizi Pangan* (Vol. 27).
- Schiavone, S., Pistone, M. T., Finale, E., Guala, A., & Attena, F. (2020). Patient Satisfaction and Food Waste in Obstetrics and Gynaecology Wards. *Patient Preference and Adherence*, 14, 1381–1388. <https://doi.org/10.2147/PPA.S256314>

- Sholeha, S., Kusindrati, K., Tanuwijaya, R. R., & Marini, R. (2020). Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 19(02), 55–58. <https://doi.org/10.33221/Jikes.V19i02.513>
- Suhermi, Petrus Geroda, Vitalis Ramun, & Nur Asniati. (2019). Metode Diagram Kartesius untuk Melihat Tingkat Kepuasan Pelayanan Makanan di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 11(2), 161–168. <http://journal.thamrin.ac.id/index.php/Jikmht/Issue/View/8>
- Sulistiawati, D., Dharmawati, T., & Abadi, E. (2021). Hubungan Rasa Makanan Dengan Sisa Makanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 2(01), 72–77. <https://stikesks-kendari.e-journal.id/Jikk>
- Sumera, Syahrudin, Lina Marlina, & Endang Susilawati. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Konawe. *Jurnal Penelitian Sains Dan Kesehatan Avicenna*, 1(3), 52–61.
- Vafaenasab, M., Motealehi, A., Bahariniya, S., Raadabadi, M., & Safari, M. (2021). Evaluation Of Patients' Satisfaction with Food and Nutrition Service in Selected Hospitals Affiliated to Yazd Shahid Sadoughi University of Medical Sciences in 2016-2017. *Journal of Nutrition and Food Security*, 6(2), 146–153. <https://doi.org/10.18502/Jnfs.V6i2.6066>
- Nur Widyaning Rochmawati, Titis Sari Kusuma, & Fiki Husna. (2022). Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Makanan dan Kecukupan Gizi pada Pasien Non-Communicable Diseases di Rumah Sakit Bersertifikasi Halal. *Journal of Nutrition College*, 11(3), 211–219. <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/Jnc/>
- Yordan, Geraldo Vereyl Nauvalio, & Aulia Novasyra. (2021). Determinan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit dalam Peserta JKN Penerima Bantuan Iur di RSUD Cut Meutia Lhokseumawe Tahun 2020. *Ibnu Sina: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan-Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara*, 20(2), 1129–141