

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN GIZI DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI RS AWAL BROS PANAM  
PEKANBARU TAHUN 2024**

**Syifa Suciana Putri<sup>1\*</sup>, Mitra<sup>2</sup>, Jasrida Yunita<sup>3</sup>, Hetty Ismainar<sup>4</sup>, Aldiga Rienarti  
Abidin<sup>5</sup>**

Universitas Hang Tuah, Pekanbaru<sup>1,2,3,4,5</sup>

*\*Corresponding Author : syifasuciana18@gmail.com*

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien salah satu masalah utama di rumah sakit. Salah satunya sering tertuju pada pelayanan gizi. Angka kunjungan pasien di RS Awal Bros Panam meningkat dalam tiga tahun terakhir. Hal ini mungkin karena dampak positif kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi. Namun disisi lain tiga indikator kualitas layanan gizi yaitu ketepatan waktu, jumlah kompleks pasien, kekurangan porsi dan jumlah makanan pasien masih belum mencapai target capaian 100%. Tujuan penelitian yaitu menganalisis hubungan kepuasan pasien dengan mutu pelayanan gizi rumah sakit. Metode penelitian kuantitatif menggunakan desain studi *cross-sectional* dimulai pada Maret 2024, sampel dari 212 pasien rawat inap menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisa data menggunakan uji univariat, bivariat (*Chi-square*) dan multivariat (regresi logistik ganda). Menurut hasil uji multivariat regresi logistik ganda, proporsi kepuasan pasien di RS Awal Bros Panam Pekanbaru adalah 59,4%. Variabel ketepatan waktu menunjukkan hubungan yang signifikan OR 2,314 (CI = 1,128-4,748) artinya ketepatan waktu mempunyai peluang 2 kali lebih besar terhadap kepuasan pasien dan dikendalikan oleh variabel cita rasa makanan. Kesimpulannya adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah ketepatan waktu yang berasosiasi dengan variabel cita rasa makanan. Untuk lima variabel lainnya tidak ada hubungan yang signifikan. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan gizi meliputi pemantauan dan evaluasi beban kerja tenaga ahli gizi, pengkajian multidisipliner perjanjian kerja sama pihak ketiga sebagai penyedia makanan untuk meningkatkan kualitas penyajian makanan, terutama dengan memperbaiki waktu pengantaran dan penjemputan makanan, perubahan cita rasa yang dapat meningkatkan selera makan sehingga pasien makan dengan baik.

**Kata kunci** : kepuasan pasien, mutu pelayanan gizi, rumah sakit

**ABSTRACT**

*Patient satisfaction is one of the main issues in hospitals. One of them often focuses on nutrition services. The number of patient visits at Awal Bros Panam Hospital has increased over the past three years. This may be due to the positive impact of patient satisfaction on nutritional services. However, on the other hand three indicators of the quality of nutritional services—timeliness, the number of patient complaints, portion shortages, and the amount of food for patients have still not reached the target achievement of 100%. The aim of the research is to analyze the relationship between patient satisfaction and the quality of hospital nutrition services. The quantitative research method using a cross-sectional study design will begin in March 2024, with a sample of 212 inpatients using a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Data analysis was conducted using univariate, bivariate (*Chi-square*), and multivariate tests (multiple logistic regression). According to the results of the multivariate multiple logistic regression test, the proportion of patient satisfaction at Awal Bros Panam Hospital in Pekanbaru is 59.4%. The punctuality variable shows a significant relationship with an odds ratio of 2.314 (CI = 1.128-4.748), meaning that punctuality has a 2 times greater chance of influencing patient satisfaction and is controlled by the food taste variable. In conclusion, the variable that most significantly affects patient satisfaction is punctuality, which is associated with the food taste variable.*

**Keywords** : *patient satisfaction, quality of nutritional services, hospital*

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien menjadi perhatian utama dalam pelayanan rumah sakit, terutama terkait penyediaan makanan. Banyak pasien rawat inap memiliki pandangan bahwa makanan rumah sakit kurang enak, dan tidak sedikit yang membawa makanan dari luar, yang berpotensi membahayakan kondisi mereka jika tidak sesuai dengan aturan (Alie, Syamsu, & Dahlia, 2023; S., Pasinringi, & Sari, 2022). Kepuasan terkait layanan gizi di rumah sakit bergantung pada kesesuaian kinerja dengan harapan pasien. Ketika harapan tersebut terpenuhi atau terlampaui, kepuasan pasien akan meningkat, dan mereka cenderung untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit (Sulistiyanto, Handayani, & Rustiana, 2017). Menurut WHO (2021), pelayanan gizi rumah sakit mempengaruhi persepsi dan kepuasan pasien. Pelayanan berkualitas menjadi kebutuhan dasar bagi setiap orang. Sebuah studi di Malang menunjukkan bahwa kualitas makanan, khususnya variasi menu, berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Variasi menu diperlukan untuk menghindari kebosanan pada pasien yang menjalani perawatan jangka panjang (Tanuwijaya et al., 2019). Penelitian serupa di RS Universitas Sumatera Utara menemukan bahwa 85% pasien merasa puas terhadap layanan makanan selama rawat inap (Pratiwi, Solin, & Zega, 2022).

Di RS Dr. Abdul Radjak Cileungsi, komponen layanan makanan seperti kelengkapan alat makan dan kehangatan makanan sangat penting dalam menentukan kualitas layanan. Studi tersebut menyarankan agar instalasi gizi memperhatikan penyajian makanan untuk meningkatkan kepuasan pasien (Suhermi, Beda Ama, Ramun, & Djaali, 2019). Di RSUD Kota Semarang, tampilan makanan berhubungan dengan kepuasan pasien dan jumlah sisa makanan (Nareswara, 2017). Faktor lain seperti sikap petugas, rasa, dan suhu makanan juga memengaruhi tingkat kepuasan (Mangunsong & Junadi, 2018). Faktor-faktor internal dan eksternal turut mempengaruhi kepuasan pasien terhadap makanan rumah sakit. Kondisi fisik dan kebiasaan makan pasien menjadi faktor eksternal yang paling signifikan dalam menentukan sisa makanan yang dikonsumsi. Selain itu, dukungan keluarga yang membawa makanan dari luar rumah sakit juga mempengaruhi persepsi pasien terhadap layanan makanan (Nafi'a, 2021; Armala, Putri, Nur'aini, Prasetya, & Moulina, 2023).

Rumah Sakit Awal Bros Panam sebagai salah satu rumah sakit terbesar di Riau mengutamakan kualitas layanan, keselamatan pasien, dan telah diakreditasi KARS. Instalasi gizi rumah sakit berperan penting dalam mendukung pemulihan pasien melalui layanan makanan. Dalam kurun waktu 2021-2023, terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien di RS Awal Bros Panam, yang diikuti peningkatan tipe rumah sakit dari tipe C ke tipe B pada 2024, menunjukkan bahwa kepuasan pasien turut meningkat seiring dengan kualitas layanan yang diberikan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan, evaluasi bulanan dilakukan melalui lima indikator mutu, yaitu: ketepatan waktu pengantaran makanan, tingkat complain pasien terkait pelayanan gizi, kepatuhan pengisian ceklis kelengkapan alat makan, quality control makanan oleh ahli gizi, dan kesesuaian suhu makanan (63-68°C). Namun, pada tahun 2023, beberapa indikator mutu belum mencapai target. Contohnya, ketepatan waktu pengantaran makanan masih berada di angka 78.33%, dengan distribusi dari vendor mencapai hanya 58.06%. Kekurangan porsi makanan mencapai 9.68%, dengan complain pasien terkait pelayanan gizi sebesar 1.81% (Permenkes RI, 2008).

Studi awal menunjukkan adanya beberapa keluhan pasien mengenai keterlambatan dan kualitas makanan, seperti porsi lauk yang tidak sesuai dan kondisi makanan yang sudah dingin. Selain itu, evaluasi mutu instalasi gizi menunjukkan ketidakpatuhan dalam pengisian form kelengkapan alat makan pasien sebanyak 42 kali. Kepala instalasi gizi RS Awal Bros Panam menyebutkan bahwa kurangnya disiplin petugas terhadap Standar Prosedur Operasional (SPO) menyebabkan pelayanan seringkali kurang optimal. Permasalahan yang kerap timbul meliputi ketidaktepatan waktu pengiriman dari vendor, yang berdampak pada kualitas makanan, termasuk

cita rasa dan suhu makanan yang tidak sesuai harapan pasien. Sebagai upaya peningkatan, rumah sakit perlu melakukan perbaikan pada SPO dan berkolaborasi dengan vendor untuk meningkatkan ketepatan waktu pengiriman makanan. Selain itu, pemantauan rutin dan peningkatan disiplin petugas penting untuk memastikan semua komponen pelayanan makanan memenuhi standar yang diharapkan.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan gizi dengan kepuasan pasien terhadap makanan di Ruang Rawat Inap di RS Awal Bros Panam Pekanbaru Tahun 2024.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif, dengan rancangan *cross sectional study*. Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Dalam Penelitian ini dilakukan di RS Awal Bros Panam Pekanbaru. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Maret 2024. dengan jumlah populasi sebanyak 5.318 perbulan. Sampel minimal tertinggi adalah 212 responden. Adapun prosedur pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *consecutive sampling*. Adapun kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien yang bersedia menjadi responden dengan kelompok usia 18-60 tahun, pasien rawat inap kelas 1,2,3 di RS Awal Bros Panam Pekanbaru dan pasien rawatan 2 hari atau lebih. Data primer dikumpulkan dapat berupa angka, keterangan tertulis, informasi lisan dan beragam fakta yang berhubungan dengan fokus penelitian yang di teliti. Pada penelitian ini peneliti dibantu oleh 4 enumerator yang merupakan tim di ahli gizi dengan latar pendidikan D3 ahli gizi, masa kerja 1 tahun yang bertugas untuk membantu memberikan kuesioner penilaian kepuasan kepada pasien diruang rawat inap. Sebelum penelitian dilakukan, seluruh enumerator sudah diberikan pelatihan untuk menyamakan persepsi antara peneliti dan enumerator, sehingga seluruh tahapan pengumpulan data dapat dilakukan sesuai dengan prosedur. Analisis data dilakukan secara bertahap, termasuk analisis univariat, bivariat, dan multivariat. Analisis yang dilakukan menggunakan uji regresi logistik ganda dengan model faktor prediksi. Penelitian ini telah dilakukan kaji etik penelitian oleh Komisi etik Universitas Hang Tuah Pekanbaru dan telah memenuhi kelayakan etik dengan surat nomor: 069/KEPK/UHTP/V/2024 dan mendapatkan izin penelitian dari RS Awal Bros Panam Pekanbaru No. 1106/RSAB-PNM/DIR/06.24.

## HASIL

### Analisa Univariat

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Dependen & Independen Penelitian**

No	Variabel	n	%
<b>Variabel Dependen</b>			
<b>1</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>		
	Tidak Puas	86	40,6
	Puas	126	59,4
<b>Variabel Independen</b>			
<b>1</b>	<b>Variasi Makanan</b>		
	Kurang Bervariasi	65	30,7
	Bervariasi	147	69,3
<b>2</b>	<b>Cita Rasa Makanan</b>		
	Kurang Baik	110	51,9
	Baik	102	48,1
<b>3</b>	<b>Penyajian Makanan</b>		

	Tidak Memuaskan	82	38,7
	Puas	130	61,3
<b>4</b>	<b>Suhu Makanan</b>		
	Tidak Sesuai	103	48,6
	Sesuai	109	51,4
<b>5</b>	<b>Ketepatan Waktu Makanan</b>		
	Tidak Tepat Waktu	147	69,3
	Tepat Waktu	65	30,7
<b>6</b>	<b>Keramahan Petugas</b>		
	Tidak Ramah	106	50,0
	Ramah	106	50,0
<b>7</b>	<b>Pelayanan Ahli gizi</b>		
	Tidak Memuaskan	82	38,7
	Puas	130	61,3

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 212 responden, 59,4% merasa puas dengan layanan rumah sakit. Harapan dan kenyataan terhadap variasi makanan sesuai bagi 69,3% responden, sementara 30,7% tidak sesuai. Untuk cita rasa, 51,9% puas, dan 48,1% merasa tidak sesuai. Penyajian makanan sesuai harapan bagi 61,3% responden, dan 38,7% tidak puas. Ketepatan waktu pengantaran makanan dinilai sesuai oleh 69,3% responden. Kepuasan terhadap keramahan petugas seimbang, yaitu 50% puas dan 50% tidak puas. Terakhir, 61,3% responden merasa pelayanan ahli gizi sesuai, namun 38,7% masih belum puas.

## Analisis bivariat

**Tabel 2. Hubungan Variabel Kepuasan Pasien dengan Pelayanan Gizi Rumah Sakit**

Variabel Independen	Pelayanan Gizi Rumah Sakit						P Value	POR (95%CI)
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
<b>Variasi Makanan</b>								
Kurang bervariasi	27	41,5	38	58,5	65	100	0,968	1.060
Bervariasi	59	40,1	88	59,5	147	100		(0,585-1.918)
<b>Cita Rasa Makanan</b>								
Kurang Baik	42	38,2	68	61,8	110	100	0,552	814
Baik	44	43,1	58	56,9	102	100		(0,470-1.226)
<b>Penyajian Makanan</b>								
Tidak Memuaskan	34	41,5	48	58,5	82	100	0,946	1,063
Puas	52	40,0	78	60,0	130	100		(0,606-1,864)
<b>Suhu Makanan</b>								
Tidak Sesuai	45	43,7	58	56,3	103	100	0,447	1.287
Sesuai	41	37,6	68	62,4	109	100		(0,743-2.299)
<b>Ketepatan Waktu</b>								
Tidak Tepat Waktu	65	44,2	82	55,8	147	100	0,140	1.661
Tepat Waktu	21	32,3	44	67,7	65	100		(0,899-3,067)
<b>Keramahan Petugas</b>								
Tidak Ramah	44	41,5	62	58,5	106	100	0,889	1.081
Ramah	42	39,6	64	60,4	106	100		(0,625-1,871)
<b>Pelayanan Ahli Gizi</b>								
Tidak Memuaskan	33	40,2	49	59,8	82	100	1.000	978
Puas	53	40,8	77	59,2	130	100		(0,557-1718)

**Tabel 3. Hasil Seleksi Bivariat Hubungan Mutu Pelayanan Gizi dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

<b>Variabel</b>	<b>P Value</b>	<b>POR</b>	<b>95% C.I.for POR</b>	
			<b>Lower</b>	<b>Upper</b>
Step 1	Variasi Makanan	0,792	1,132	0,450 2,853
	Citarasa makanan	0,218	0,482	0,151 1,539
	Penyajian Makanan	0,794	0,878	0,332 2,325
	Suhu Makanan	0,165	5,183	0,507 52.966
	Ketepatan Waktu	0,121	2,026	0,830 4,941
	Keramahan Petugas	0,199	0,219	0,021 2,226
	Pelayanan Ahli Gizi	0,728	1,279	0,319 5,122
Step 2 <sup>a</sup>	Variasi Makanan	0,878	1,065	0,478 2,371
	Citarasa makanan	0,225	0,506	0,169 1,519
	Suhu Makanan	0,176	4,983	0,486 51.058
	Ketepatan Waktu	0,076	2,117	0,925 4,846
	Keramahan Petugas	0,182	0,208	0,021 2,090
	Pelayanan Ahli Gizi	0,789	1,192	0,331 4,292
Step 3 <sup>a</sup>	Citarasa makanan	0,196	0,527	0,200 1,390
	Suhu Makanan	0,175	5,017	0,488 51.619
	Ketepatan Waktu	0,056	2,159	0,981 4,753
	Keramahan Petugas	0,184	0,208	0,021 2,110
	Pelayanan Ahli Gizi	0,824	1,139	0,363 3,577
Step 4 <sup>a</sup>	Citarasa makanan	0,122	0,568	0,277 1,163
	Suhu Makanan	0,176	4,839	0,492 47.592
	Ketepatan Waktu	0,037	2,220	1,048 4,701
	Keramahan Petugas	0,177	0,207	0,021 2,042
Step 5 <sup>a</sup>	Citarasa makanan	0,118	0,570	0,281 1,154
	Suhu Makanan	0,824	1,071	0,584 1,964
	Ketepatan Waktu	0,028	2,273	1,091 4,737
Step 6 <sup>a</sup>	Citarasa makanan	0,072	0,552	0,288 1,055
	Ketepatan Waktu	0,022	2,314	1,128 4,748
<i>Omnibus Test</i>		: 0,050	<i>Nagelkerke R Square</i> : 0,038	

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa terdapat satu variabel yang memiliki nilai signifikan  $\leq 0,05$  pada *omnibus test*. Sehingga dapat dijelaskan bahwa dari ke tujuh variabel setelah dikeluarkan satu persatu dari pemodelan multivariat dari *P value* terbesar yaitu, Pada step 1 variabel yang dikeluarkan adalah penyajian makanan (*P value* 0,794), Pada step 2 variabel variasi makanan (*P value* 0,878) juga dikeluarkan. Pada step 3 variabel yang dikeluarkan adalah pelayanan ahli gizi (*P value* 0,824). Pada step 4, variabel keramahan ahli gizi (*P value* 0,177) dikeluarkan, terakhir step ke 5 yaitu variabel suhu makanan (*P value* 0,824) dikeluarkan dari pemodelan. Sehingga didapatkan pada pemodelan akhir yaitu variabel cita rasa makanan (*P value* 0,072) dan variabel ketepatan waktu (*P value* 0,022) yang merupakan *p value* terkecil pada uji multivariat.

## PEMBAHASAN

### Variabel yang berhubungan

Terdapat 2 variabel yang berhubungan pada penelitian ini yaitu ketepatan waktu penyajian makanan dan cita rasa makanan. Berdasarkan hasil analisis univariat didapatkan proporsi kepuasan pasien terhadap makanan yang tersaji tepat waktu (30.7%) dan tidak tepat waktu (69.3%). Hasil analisis multivariat didapatkan hubungan antara kepuasan pasien dengan ketepatan waktu penyajian makanan nilai didapatkan hasil Nilai POR 2,314 (CI=1,128 – 4,748). Selain ketepatan waktu, terdapat variabel yang berhubungan lainnya yaitu cita rasa makanan. Pada hasil uji univariat proporsi cita rasa baik (48.1%) dan proporsi kurang baik

(51.9%), pada hasil analisis bivariat serta multivariat diketahui terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien cita rasa makanan yang dijasikan dengan  $p\ value = 0.552$  dan makna dari nilai POR 814 (CI=0,470- 1,410).

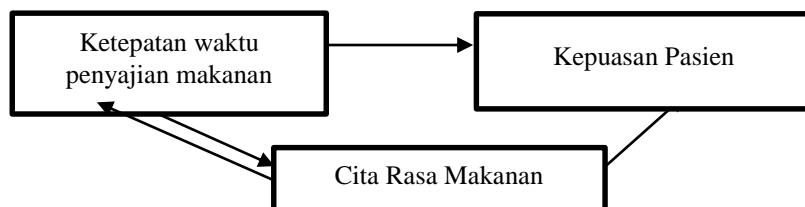
Pentingnya ketepatan waktu penyajian makanan kepada pasien, menurut Kemenkes No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien adalah  $\geq 90\%$  (Triyanto, 2022; Khalishah dan Meganingrum, 2023). Pada penelitian sebelumnya, ketepatan waktu penyajian makanan diinstalasi gizi RS USU, sebesar 95% responden puas terhadap ketepatan waktu penyajian makanan yang dilakukan oleh tim instalasi gizi rumah sakit tersebut (Pratiwi, Solin dan Zega, 2022). Pemilihan sampel pada penelitian ini sudah sesuai dengan kriteria inklusi dan ekslusii yang ditentukan. Penelitian yang dilakukan sesuai dengan kaedah standar mutu pelayanan gizi rumah sakit dan tidak bertentangan, hanya saja hasil penelitian berdasarkan nilai *Negarleke R square* yang didapatkan kecil yaitu 3,8%. Menurut teori Hair (2023), nilai *Negarleke R square* tergantung dari banyak variabel yang masuk kedalam pemodelan, semakin banyak variabel yang masuk ke dalam pemodelan maka nilai *Negarleke R square* menjadi besar.

Walaupun didapatkan tingginya angka tingkat kepuasan pasien, namun masih terdapat beberapa masalah yang belum mencapai target sesuai indikator mutu pelayanan gizi. Hal ini didukung oleh data survei awal pada tahun 2023, ada 3 indikator yang belum mencapai target salah satunya adalah indikator ketepatan waktu (78,33%) angka tersebut belum sesuai capaian target (100%) pada indikator mutu layanan instalasi gizi RS Awal Bros Panam Pekanbaru. Dapat dijelaskan pada uji multivariat didapatkan bahwa ketepatan waktu penyajian makanan mempunyai peluang 2 kali terhadap kepuasan pasien. Hal ini didasari berdasarkan nilai kuesioner tingkat harapan pasien yang tinggi pada ketepatan waktu pengantaran makanan di RS Awal Bros Panam Pekanbaru. Apabila makanan yang disajikan datang tidak tepat waktu akan berdampak pasien tidak merasa puas, dan sebaliknya apabila makanan datang tepat waktu maka pasien 2 kali merasa puas karena sesuai dengan harapan dan kenyataan pasien.

Masih ditemukan angka kompleks pasien, karena rasa ketidakpuasan pasien pada petugas dalam memberikan informasi terkait waktu pengantaran dan pengambilan makanan pada awal pasien dating ke rumah sakit, sehingga pasien merasa menunggu lama saat menerima makanan karena tidak mengetahui jam datang dan pengambilan sisa makanan. Keluhan pasien pada pengantaran maupun penjemputan sisa makanan yang tidak tepat waktu, karena mengakibatkan penumpukan wadah makanan dan menimbulkan ketidaknyamanan pasien selama berada dikamar rawatannya. Dalam penelitian oleh Nurhamidah *et al*, (2019), 60% responden menganggap cita rasa makanan di RSUD Arosuka Kabupaten Solok memuaskan. Makanan dengan cita rasa tinggi didefinisikan sebagai makanan yang disajikan dengan menarik, mengeluarkan aroma yang menyenangkan, dan memiliki rasa yang lezat. Cita rasa pasien dapat memengaruhi pilihan mereka untuk makan (Nurhamidah, Yensasnidar, & Manora, 2019).

Didasarkan pada penelitian tambahan yang dilakukan pada tahun 2022 di RSUD Teluk Kuantan, terdapat 26 orang yang mengatakan bahwa makanan mereka bercita rasa cukup, dan 10 orang yang mengatakan bahwa sisa makanannya sedikit. Namun, dari 32 responden yang mengatakan bahwa makanan mereka bercita rasa baik, hanya 6 (18%) yang mengatakan demikian. Ini karena pasien percaya bahwa makanan rumah sakit membantu mempercepat penyembuhan mereka (Oktaviani, Afrinis, & Verawati, 2023) . Penelitian lainnya di RSUD Berkah Kabupaten PdaneLang, cita rasa makanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi sisa makanan dengan jumlah 70 sampel pasien kelas III yang menerima makanan lunak menunjukkan cita rasa terbaik pada makan pagi dan siang, masing-masing 53 (75,7%) dan yang paling kurang baik pada makan malam, yaitu 37 (52,9%) (Anggraeni, Ronitawati, & Hartati, 2017). Beberapa penelitian diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan, terdapat hubungan antara cita rasa makanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Terlihat dari hasil analisis multivariat variabel cita rasa makanan merupakan variabel pengedali dan dimasukkan kembali ke dalam pemodelan multivariat. Responden dengan cita rasa makanan kurang baik memiliki risiko pada tingkat kepuasan pasien. Meskipun hasil analisis multivariat tidak menunjukkan signifikansi statistik pada tingkat 0,05, namun terdapat kecenderungan yang kuat bahwa cita rasa dapat mempengaruhi kepuasan pasien.



**Gambar 1. Hubungan Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Pasien Dikendalikan Oleh Cita Rasa Makanan**

Berdasarkan gambar 1 diketahui bahwa ketepatan waktu penyajian makanan merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien. Cita rasa makanan memiliki asosiasi dengan variabel ketepatan waktu penyajian makanan. Cita rasa makanan merupakan faktor risiko yang juga mengendalikan kepuasan pasien, karena mengacu pada kualitas rasa yang dirasakan oleh pasien saat mengonsumsi makanan, sedangkan kepuasan pasien adalah penilaian atau evaluasi positif terhadap makanan yang diterima. Jika dalam penyajian sudah tersaji rapi dan menarik namun pada aroma makanan, tekstur makanan, serta tingkat kematangan makanan tidak sesuai yang disajikan membuat pasien kehilangan selera makan. Akibat trend peningkatan angka kunjungan pasien diikuti oleh perubahan tipe rumah sakit dari C menjadi B dan dipengaruhi oleh bertambahnya kapasitas tempat tidur yang saat ini berjumlah 250 tempat tidur otomatis beban kerja tenaga distribusi gizi juga meningkat, sehingga perlu adanya evaluasi analisa beban kerja yang sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit dengan mengadakan perekutan tenaga gizi agar utilisasi pelayanan gizi dapat berjalan maksimal.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap tenaga pelayanan gizi, pihak rumah sakit dapat mengadakan pembinaan tenaga gizi seperti pelatihan, kursus-kursus tertentu untuk meningkatkan kinerja, meningkatkan pengetahuan manajemen gizi diharapkan dapat mengubah prilaku positif yang dapat meningkatkan citra pelayanan gizi RS Awal Bros Panam Pekanbaru. Upaya selanjutnya untuk meningkatkan kepuasan pasien pada dua variabel yang berpengaruh (ketepatan waktu dan cita rasa makanan) dengan melakukan evaluasi pada perjanjian kontrak kerjasama dengan pihak vendor terkait ketepatan waktu pengantaran makanan dengan konsekuensi terukur/sanksi apabila terjadi keterlambatan pengantaran makanan ke rumah sakit, datang  $\pm$  1 jam lebih cepat dari jam penjadwalan agar terdapat multidisiplin dalam pengantaran makanan dalam pendistribusian makanan kepada pasien.

Pada aspek cita rasa makanan termasuk didalamnya mencakup aroma makanan, tekstur, rasa makanan, rumah sakit dapat melakukan evaluasi bersama pihak vendor dalam pemilihan hidangan yang akan disajikan dan melakukan modifikasi terhadap jenis makanan sesuai dengan ketetapan terapi diet pasien. Rumah sakit dapat melakukan penilaian menu dan revisi menu makanan yang didapatkan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pasien terkait penilaian pada cita rasa makanan. Berikutnya menilai kepuasan pasien dengan memberikan formulir kuesioner penilaian kepuasan pasien berkala dapat berupa formulir manual atau *google form* kepuasan sebagai evaluasi dalam mencapai target capaian indikator mutu layanan gizi rumah sakit.

## Variabel yang Tidak Berhubungan Variasi Makanan

Hasil uji analisis multivariat menunjukkan bahwa sebagian besar peserta puas dengan variasi makanan yang disajikan dengan persentase 69,3%, sedangkan peserta yang kurang puas dengan variasi makanan sebesar 30,7%. Nilai POR adalah 1,060 (CI = 585– 1,918). Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak memiliki masalah dengan variasi makanan yang disajikan selama perawatan di RS Awal Bros Panam Pekanbaru. Didukung oleh penelitian sebelumnya, variasi makanan tidak terkait dengan kepuasan pasien; dari 49 responden, yang memiliki variasi makanan (40,8%) memiliki banyak sisa makanan, karena pasien percaya bahwa makanan rumah sakit membantu mereka pulih (Oktaviani et al., 2023).

Hubungan variasi makanan dengan kepuasan pasien di RS Awal Bros Panam Pekanbaru ini mengungkapkan temuan yang menarik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, responden yang berasal dari kelas rawatan berbeda yaitu kelas I, II, dan III. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dari kelas rawatan I, II, dan III secara umum diberi makanan yang sesuai dengan kebutuhan metabolisme mereka dan jenis penyakit pasien. Pada jenis lauk yang disajikan sesuai selera, responden merasa puas. Beberapa responden merasa puas dengan variasi olahan lauk, yang dapat menambah selera pasien meskipun nafsu makan mereka terganggu oleh penyakitnya. Ketika makanan dihidangkan dengan cara yang menarik, dapat membuat kepuasan pasien meningkat.

Upaya yang dapat dilakukan oleh rumah sakit untuk mencegah pasien bosan dengan makanan mereka dapat mencegah pasien bosan dengan makanan mereka, rumah sakit harus mengubah menu setiap hari. Menu yang berbeda atau bervariasi dapat membuat makanan lebih menarik dan meningkatkan nafsu makan. Sebagian besar responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa responden menerima makanan bervariasi dan kurang variatif selama rawat inap di RS Awal Bros Panam Pekanbaru, mereka tetap merasa puas dengan makanan yang mereka makan. Ini menunjukkan bahwa pilihan makanan di RS Awal Bros Panam Pekanbaru sudah baik dan bukan salah satu faktor yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pasien.

## Penyajian Makanan

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa 130 orang (61.3%) dan 82 orang tidak memuaskan. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa ada hubungan antara penyediaan makanan dan tingkat kepuasan pasien di RS Awal Bros Panam Pekanbaru pada tahun 2024 dengan  $p\ value = 0,946$ . Nilai POR adalah 1,063 (CI = 606–864). Beberapa faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan penyajian makanan, menurut peneliti sebelumnya, adalah sebagai berikut: (1) makanan harus disajikan dengan terampil sehingga makanan disajikan dengan rapi dan menarik; (2) makanan harus diletakkan dengan benar di tempatnya; (3) penyajian harus menggunakan kata-kata sopan saat berbicara dengan pasien; (4) kombinasi makanan harus cerah dan menarik; dan (5) cara penyajian harus menarik dan menarik (Permadi & Padmiari, 2021).

Berdasarkan analisis pada jurnal sebelumnya secara keseluruhan, penelitian tersebut melibatkan 47 pasien. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dengan membandingkan harapan mereka dengan pengalaman mereka dengan penyajian makanan di rumah sakit berdasarkan lima komponen kepuasan adalah 107%, atau kategori puas. Persentase ini tinggi karena pengalaman pasien lebih besar daripada yang mereka harapkan (Purnamasari, Padmiari, & Gumala, 2020). Rumah Sakit Pemerintah memiliki tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan paling rendah 7% dan paling tinggi 107%, sedangkan Rumah Sakit Swasta memiliki tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan paling rendah 43.2% dan paling tinggi 105.83%. Berdasarkan ulasan literatur, 97,9% pasien puas dengan kebersihan makanan dan 70.6% puas dengan pelaksanaan. Ini

menunjukkan bahwa penyajian makanan bukan masalah yang signifikan bagi pelayanan gizi (Sari, Padmiari, & Sukraniti, 2023).

Dalam penelitian ini, analisis multivariat yang dilakukan tidak menemukan signifikansi statistik pada tingkat 0,05 untuk variabel penyajian makanan dan tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pelayanan gizi di RS Awal Bros Panam Pekanbaru dan tingkat kepuasan pasien. Terdapat beberapa faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien didalam penelitian terhadap penyajian makanan adalah pengalaman penyaji dalam menyajikan makanan, yang berarti makanan disajikan dengan rapi dan menarik, peralatan makan lengkap dan bersih, wadah makanan yang layak dan tertutup, dan makanan yang disajikan dapat meningkatkan selera pasien di RS Awal Bros Panam Pekanbaru.

### Suhu Makanan

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa suhu makanan yang sesuai saat penyajian, dengan persentase 51,4%. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa responden yang puas dengan suhu makanan yang sesuai, dengan  $p\ value = 0,447$  dan nilai POR 1,287 (CI=7,43-2.229), yang menunjukkan bahwa baik responden yang mendapatkan makanan dengan suhu yang sesuai maupun tidak sesuai, tidak menunjukkan permasalahan. Penelitian ini mendukung penelitian Rachmawati *et al.*, yang menyatakan bahwa tingkat kesesuaian rata-rata antara harapan dan kenyataan makanan memenuhi kualitas dan suhu yang diharapkan (Rachmawati, Anna dan Afifah, 2021; Indrayani, Elyas dan Ar, 2023). Pada analisis multivariat didapatkan makanan (nasi dan lauk) yang disajikan dalam keadaan hangat, dan terbukti dari jawaban responden selama penelitian suhu makanan yang disajikan sudah sesuai. Hal tersebut telah sesuai dengan capaian target pada indikator mutu layanan gizi RS Awal Bros Panam Pekanbaru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa suhu makanan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan gizi di rumah sakit karena responden menganggap suhu makanan sesuai dengan harapan dan apa yang sebenarnya disajikan oleh tim pramusaji rumah sakit. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun suhu makanan agak dingin, pasien tetap merasa puas dengan makanan mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada korelasi signifikan antara suhu makanan dan kepuasan pasien di RS Awal Bros Panam Pekanbaru.

### Keramahan Petugas dan Pelayanan Ahli Gizi

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan keramahan karyawan dengan persentase mencapai 50%; angka ini menunjukkan bahwa karyawan sesuai dengan harapan dan kenyataan responden. Hubungan antara keramahan petugas dan tingkat kepuasan pasien ditemukan dengan  $p\ value = 0,889$ . Tingkat kepuasan pasien di RS Awal Bros Panam Pekanbaru tidak terpengaruh oleh keramahan karyawan, dengan nilai POR 1,081 (CI=625-1,871). Sikap petugas terhadap penyajian makanan sebanding dengan tingkat kepuasan pasien. Namun, hasil analisis multivariat tidak menunjukkan signifikansi statistik pada tingkat 0,05. Dalam penelitian sebelumnya di Instalasi Gizi RS USU, 13 responden (65 persen) sangat puas, 5 responden (25 persen), puas, dan 1 responden (5%) cukup puas dengan penampilan petugas yang rapi dan sopan. Selanjutnya, indikator "sikap petugas yang ramah dan sopan" menunjukkan bahwa 14 pasien sangat puas, 5 responden (25 persen), puas, dan 1 responden (5%) cukup puas dengan penampilan petugas yang rapi dan sopan (Pratiwi *et al.*, 2022).

Penelitian sebelumnya oleh Roestam juga menunjukkan bahwa dari 63 sampel, sebagian besar, 77,8%, menyatakan puas dengan bagaimana petugas menanggapi keluhan pasien dengan cepat, dan sebagian kecil, 6,3%, menyatakan sangat puas dengan bagaimana petugas

menanggapi keluhan pasien dengan cepat (Roestam, 2016). Sebuah penelitian tambahan menunjukkan bahwa sikap petugas mempengaruhi kepuasan pasien. Terdapat 92,3% responden menyatakan bahwa ahli gizi menunjukkan sikap yang mendukung dalam memberikan pelayanan gizi. Pelayanan Ahli gizi tersebut membantu penyembuhan pasien di rumah sakit dengan menjelaskan dan mendidik keluarga dan pasien tentang nutrisi selama perawatan. sebanyak 75,0 persen responden mengatakan bahwa pramusaji memberikan dukungan saat memberikan pelayanan gizi di RSUD Kota Salatiga (Prasetyani, 2016).

Pada penelitian sebelumnya, tingkat kepuasan pasien dengan ahli gizi ruangan RSUP Sanglah mencapai 76,31%, menurut hasil penelitian. Ini menunjukkan bahwa pasien cukup puas dengan layanan ahli gizi ruangan (Permadi & Padmiari, 2021). Pasien yang paling puas dengan pelayanan pramusaji saat mengantarkan makanan sebanyak 83,3%, sementara pasien yang kurang puas sebanyak 16,7%. Nilai pengambilan data tertinggi adalah 90,38%, nilai terendah adalah 75,0%, dan nilai rata-rata adalah 83,6%. Pasien yang paling puas dengan penampilan pramusaji, seperti pakaianya bersih, rambutnya rapi, dan make-upnya tidak terlalu banyak (Chasanah, 2018). Penelitian lainnya juga menilai yang menjadi dominan dari kepuasan pasien adalah rasa sangat puas dengan petugas nutrisi yang selalu memberikan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien (55,88%), selanjutnya adalah kesan sopan dan bersahabat (61,8%). Pada *attention* atau perhatian adalah petugas ahli gizi/ nutrisi yang cenderung dengan ramah menanggapi keluhan pasien tentang konseling gizi dengan cara yang menyenangkan (61,8%) (Retno Wahyu Ningsih et al., 2023).

Pada hasil analisis multivariat diketahui bahwa hubungan pelayanan ahli gizi dengan tingkat kepuasan pasien dengan  $p\ value = 0,1000$ . Nilai POR 978 (CI=557-1,781) yang artinya pelayanan ahli gizi tidak berhubungan dengan kepuasan pasien di RS Awal Bros Panam Pekanbaru. Pada variabel pelayanan ahli gizi tidak menunjukkan signifikansi statistik pada tingkat 0,05, ini menunjukkan bahwa pelayanan ahli gizi di rumah sakit sudah sesuai dengan kepuasan pasien yang diharapkan. Kepuasan pasien tidak terlepas pada keramahan petugas dalam menyajikan makanan selama mendapat pelayanan dirawatan rumah sakit. Keramahan petugas saat mengantar makanan memberikan dapat memberi nilai lebih dari penilaian mutu pelayanan gizi di rumah sakit. Setiap kali mereka menyajikan makanan kepada pasien, petugas pramusaji tidak lupa memberikan senyum, salam, dan sapa. Keramahan mereka membuat pasien senang dan menikmati makanan mereka. Pasien merasa dihargai dan diperhatikan oleh petugas yang ramah selama memberikan pelayanan dirumah sakit.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu pertama petugas yang dapat memberikan sikap kepedulian terhadap keluhan mereka, hal ini membuat pasien merasa puas. Dari aspek penampilan petugas berpakaian rapi dan bersih saat bertugas memberikan nilai lebih pada kepuasan pasien, selanjutnya petugas menanyakan keluhan pasien terhadap makanan saat penjemputan sisa makanan sehingga petugas dapat mengetahui hal yang tidak diskuai dan disukai dari pasien dan begitu juga sikap petugas dalam merespon keluhan pasien secara cepat dan tepat dengan tujuan agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima selama rawatan di RS Awal Bros Panam Pekanbaru. Secara keseluruhan kepuasan pasien tergambar dari sikap ramah dan sopan petugas pramusaji dalam memberikan pelayanan. Petugas ahli gizi memberikan informasi/edukasi gizi kepada pasien terkait nutrisi, jenis-jenis makanan yang berhubungan dengan masalah metabolisme dan diit sesuai dengan penyakit. Tingkat kepuasan yang sudah tercapai dapat dilihat dari harapan dan kenyataan pasien terhadap pelayanan ahli gizi ini telah sesuai. Para petugas ahli gizi memberikan kepedulian terhadap kondisi pasien dengan menunjukkan rasa empati kepada pasien selama rawatan, serta adanya upaya komunikasi yang baik dari petugas kepada pasien agar pasien dapat memahami edukasi yang diberikan. Pelayanan yang prima dapat membantu dalam proses penyembuhan. Beberapa faktor pelayanan tersebut memiliki dampak positif pada kepuasan pasien terhadap mutu layanan gizi di RS Awal Bros Panam Pekanbaru.

## KESIMPULAN

Kepuasan pasien terhadap mutu layanan gizi di RS Awal Bros Panam menunjukkan proporsi pasien puas lebih tinggi dibandingkan yang tidak puas. Ketepatan waktu penyajian makanan menjadi faktor signifikan, dengan peluang 2 kali lebih besar dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Keterlambatan distribusi makanan, baik dari vendor maupun distribusi gizi, serta keterlambatan penjemputan sisa makanan menjadi penyebab utama masalah ini. Cita rasa makanan, sebagai variabel pendukung, turut berperan sebagai faktor risiko terhadap kepuasan pasien. Faktor lain seperti variasi, suhu, penyajian makanan, keramahan petugas, dan pelayanan ahli gizi tidak menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien terhadap mutu layanan instalasi gizi di RS Awal Bros Panam.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak terkait, terutama pihak Rumah Sakit Awal Bros Panam yang telah memberikan kesempatan dan meluangkan waktunya kepada peneliti untuk melakukan penelitian sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alie, N. S., Syamsu, R. F., & Dahlia, D. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Dan Kualitas Makanan Di Rumah Sakit: Literature Review. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16428–16438. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v7i3.20246>
- Anggraeni, D., Ronitawati, P., & Hartati, L. S. (2017). Hubungan Cita Rasa Dan Sisa Makanan Lunak Pasien Kelas Iii Di Rsud Berkah Kabupaten Pandeglang. *Nutrire Diaita*, 9(1), 13–20.
- Armala, R., Putri, S. N., Nur'aini, H., Prasetya, A., & Moulina, A. (2023). Gambaran Kepuasaan Pasien Kelas 3 Terhadap Pelayanan Makanan di RSU X Swasta Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmu Dan Teknologi Pertanian (AGRITEPA)*, 10(1), 185–200.
- Chasanah, U. (2018). *Gambaran Kualitas Pelayanan Gizi (Kepatuhan Pramusaji Dalam Pelaksanaan Sop, Kepuasan Pasien Dan Daya Terima Makanan) Pasien Kelas Iii Rsud K.R.M.T Wongsonegoro Semarang*.
- Emiliana, Dhesa, D. B., & Mayangsari, R. (2021). Analisis Pelaksanaan Pelayanan Gizi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 2(1), 22.
- Kemenkes RI. (2009). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 058/Menkes/SK/I/2009 Tentang Pedoman penyelengaraan Rumah Sakit Bergerak. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 1–26.
- Nafi'a, Z. (2021). Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit: Literature Review Patient Satisfaction Factors for Food Service In Hospital: Literature Review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 7, 233–247.
- Nareswara, A. S. (2017). Hubungan Kepuasan Pasien dari Kualitas Makanan Rumah Sakit dengan Sisa Makanan di RSUD Kota Semarang. *Ilmu Gizi Indonesia*, 01(01), 34–39.
- Nurhamidah, N., Yensasnidar, Y., & Manora, E. (2019). Hubungan Penampilan, Rasa Dan Keramahan Penyajian Terhadap Sisa Makanan Pada Pasien Rawat Inap Rsud Arosuka Solok. *Sainstek : Jurnal Sains Dan Teknologi*, 11(2), 56. <https://doi.org/10.31958/js.v11i2.1619>

- Oktaviani, A., Afrinis, N., & Verawati, B. (2023). Hubungan Cita Rasa Dan Variasi Menu Makanan Dengan Sisa Makanan Lunak Pada Pasien Rawat Inap Di Rsud Teluk Kuantan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4, 133–147.
- Permadi, M. R., & Padmiari, I. A. E. (2021). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Penyajian Makanan Biasa Di Rumah Sakit Umum Puri Raharja Denpasar. *Jurnal Gizi Dan Kesehatan Manusia*, 1(April), 31–37.
- Permenkes RI. (2008). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Tentang Pedoman Penyediaan Dan Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau Di Kawasan Perkotaan.*, 3.
- Prasetyani, L. N. (2016). Hubungan Sikap Ahli Gizi dan Pramusaji Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah ( Rsud ) Kota Salatiga. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- 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.
- Purnamasari, N. M. D., Padmiari, I. A. E., & Gumala, N. M. Y. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar. *Journal of Nutrition Science*, Vol. 9(No. 4), 191–198.
- Ramesh, & Manimegalai. (2018). Uniqueness of Hospital Food Service. *International Journal of Development Research*, 08(07), 21857–21860.
- 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. *Frime Nutrition Journal*, 8(1), 15–22.
- Roestam, A. C. (2016). *Tinjauan Kepuasan Pasien Dari Dimensi Mutu Pelayanan Makanan Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara*. 3(1), 18–30.
- Rose, N., Dewi, M., Ilmu, F., Surabaya, U. N., Ruhana, A., Ilmu, F., & Surabaya, U. N. (2020). *Kelas III RSUD Gambiran Kota Kediri*.
- Rozalina Azeman, A., Adenan, H., & Ripin, A. (2018). Patient'S Satisfaction Towards Private Hospital'S Food Service In Melaka. *Journal of Hospitality and Networks Jurnal Hospitaliti Dan Jaringan*, 1(2015), 32–36.
- S., A. Z., Pasinringi, S. A., & Sari, N. (2022). Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap Tahun 2022. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 246–256. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.23370>
- Sari, N. P. P. W., Padmiari, I. A. E., & Sukraniti, D. P. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Ilmu Gizi : Journal of Nutrition Science*, 12(3), 201–208. <https://doi.org/10.33992/jig.v12i3.2158>
- Suhermi, S., Beda Ama, P. G., Ramun, V., & Djaali, N. A. (2019). Metode Diagram Kartesius Untuk Melihat Tingkat Kepuasan Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 11(2), 161–168. <https://doi.org/10.37012/jik.v11i2.112>
- Sulistiyanto, A. D., Handayani, O. W. K., & Rustiana, E. R. (2017). Peran Petugas Gizi Dalam Memberikan Pelayanan Asuhan Gizi Pada Pasien Rawat Inap. *Unnes Journal of Public Health*, 6(2), 75. <https://doi.org/10.15294/ujph.v6i2.13776>
- Sumiati, S., Manampiring, A. E., & Wungouw, H. I. S. (2023). Analisis Hubungan Indikator Mutu Pelayanan Gizi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado. *Medical Scope Journal*, 5(2), 182–187. <https://doi.org/10.35790/msj.v5i2.46149>
- Tanuwijaya, L. K., Novitasari, T. D., Arifiani, E. P., Wani, Y. A., & Wulandari, dina E. (2019). Kepuasan Pasien terhadap Variasi Bahan Makanan di Rumah Sakit. *Jurnal Gizi*, 8(1), 50–58.