

## Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara

Samsudi<sup>1</sup>, Nining Indrayani<sup>2</sup>, Naro Elyas Sueratman AR<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Gizi, Institut Teknologi dan Kesehatan Avicenna, Kendari

Email korespondensi: sggizi@gmail.com

### Info Artikel

Submitted: 03 Juni 2023

Accepted: 13 April 2023

Publish Online: 30 Mei 2023

### Kata Kunci:

Kepuasan, Aroma, Suhu, Penampilan, Rasa, Tekstur, Waktu, Makanan

### Keywords:

Satisfaction, Aroma, Temperature, Appearance, Taste, Texture, Time, Food

### Abstrak

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan gizi sangat mempengaruhi citra rumah sakit dan berimplikasi pada peningkatan kualitas rumah sakit. Rumah sakit Buton Utara telah memberikan pelayanan makanan yang terbaik dengan memberikan makanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. **Tujuan:** penelitian ini bermaksud untuk mengetahui kepuasan pasien dalam pelayanan makanan di RSUD Buton Utara. **Metode:** Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional study*. Sampel adalah pasien rawat inap di ruang interna dan kebidanan Rumah Sakit Umum Daerah Buton sebanyak 53 orang. Pengambilan sampel dengan cara total sampling. Data dianalisis menggunakan uji *paired t-test*. **Hasil:** penelitian menunjukkan bahwa adanya kepuasan pasien terhadap aroma sangat puas sebesar 75,5% pada *p value* 0,064, sehingga tidak ada perbedaan antara harapan dan kenyataan. Adanya kepuasan pasien terhadap suhu sangat puas 75,5% pada *p value* 0,083 sehingga tidak ada perbedaan antara harapan dan kenyataan. Adanya kepuasan penampilan sebesar 98,1% dengan *p value* 0,322. Adanya kepuasan pada rasa sangat puas sebesar 83% pada *p value* 0,064. Adanya kepuasan pasien terhadap tekstur puas sebesar 94,3% pada *p value* 0,083 dan adanya kepuasan terhadap waktu penyajian makanan sangat puas sebesar 98,1% pada *p value* 0,322 sehingga tidak ada perbedaan antara harapan dan kenyataan. **Kesimpulan:** tidak ada perbedaan harapan dan kenyataan terhadap aroma, suhu, penampilan, rasa, tekstur dan waktu penyajian makanan yang berarti bahwa pasien sangat puas terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara.

### Abstract

**Background:** Patient satisfaction with the quality of nutrition services greatly affects the image of the hospital and has implications for improving the quality of the hospital. North Buton Hospital has provided the best food service by providing food according to patient needs. **Objective** this study intends to determine patient satisfaction in food service at North Buton General Hospital. **Method:** Type of quantitative research with a cross sectional study design. Samples were inpatients in the internal and obstetric room of the Buton Regional General Hospital as many as 53 people. Sampling by means of total sampling. Data were analyzed using paired t-test. **Results:** the study showed that the patient's satisfaction with the aroma was very satisfied by 75.5% at a *p value* of 0.064, so there was no difference between expectations and reality. The existence of patient satisfaction with temperature is very satisfied 75.5% at a *p value* of 0.083 so there is no difference between expectations and reality. There is an appearance satisfaction of 98.1% with a *p value* of 0.322. There is satisfaction in feeling satisfied by 83% at a *p value* of 0.064. There was patient satisfaction with the satisfied texture of 94.3% at a *p value* of 0.083 and there was satisfaction with the time of serving food, very satisfied at 98.1% with a *p value* of 0.322 so that there was no difference between expectations and reality. **Conclusion:** there is no difference between expectations and reality regarding the aroma, temperature, appearance, taste, texture and time of serving food, which means that the patient is very satisfied with the food service at the North Buton Regional General Hospital.

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan gizi sangat mempengaruhi citra rumah sakit secara keseluruhan dan berimplikasi pada peningkatan pemasukan rumah sakit. Beberapa masalah yang seringkali terjadi berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan salah satunya jenis makanan yang dihidangkan berkali-kali dalam jangka waktu yang singkat akan menyebabkan pasien merasa bosan. Hal ini akan menyebabkan nafsu makan pasien menurun dan konsumsi makan pasien berkurang (Prawiningdyah, 2019).

Menurut penelitian yang dilakukan di Indonesia pada rumah sakit tipe B di RSUD Kota Semarang menunjukkan sebanyak 92,6% responden tidak puas dengan rasa makanan, 53,7% tidak puas dengan penampilan makanan, 81,5% tidak puas dengan variasi menu (Nareswara, 2017). Penelitian Rachmawati dan Afifah (2021) menunjukkan pasien sangat puas terhadap penyajian makanan dan pelayanan makanan. Penelitian Trisilawati (2021) menemukan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan makanan di rumah sakit dipengaruhi beberapa faktor, antara lain: kualitas makanan, masalah staf/ layanan, penyajian makanan, lingkungan fisik, faktor lapar dan kuantitas makanan dan pengiriman (distribusi) makanan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kemenkes RI (2018) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah ketepatan waktu distribusi makanan, variasi menu makanan, cita rasa makanan, kebersihan alat, serta penampilan petugas. Penelitian yang dilakukan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten menyatakan 93,3% pasien suka terhadap penampilan makanan, 100% suka terhadap rasa makanan, 96,7% menilai pelayanan makanan baik, 90% menilai kebersihan alat makan bersih, 86,7% suka terhadap keseluruhan daya terima, Rachmawati dan Afifah, *patient satisfaction, food serving and service, plate waste* dan tingkat kepuasan pelayanan gizi pasien 96,7% menilai puas (Agustina, 2016).

Penelitian Emiliana, dkk., (2021) di RSU. Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara menunjukkan bahwa penyelenggaraan makanan

sebagian besar telah dilaksanakan sesuai pedoman PGRS di RSU. Bahteramas, dari 14 indikator, terdapat 4 indikator sistem penyelenggaraan makanan di RSU. Bahteramas yang tidak terlaksana sesuai dengan pedoman PGRS yakni perencanaan menu, pemesanan dan pembelian, pemasakan serta distribusi makanan. Kemudian penelitian Oktaria (2014) di Rumah Sakit Bhayangkara menunjukkan ketidakpuasan terlihat dari banyaknya sisa makanan pasien yang melebihi 25%, sedangkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit dalam Kemenkes (2018) yaitu  $\leq 20\%$ .

Pelayanan makanan pada suatu rumah sakit merupakan hal yang sangat penting, karena dengan adanya pelayanan makanan maka diharapkan para pasien merasa puas. Pasien yang puas tentunya akan kembali memilih rumah sakit yang sama jika menderita sakit lagi dan merekomendasikannya kepada teman atau keluarganya. Penelitian yang dilakukan oleh Ernalia (2014), menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara ketepatan waktu distribusi makanan, variasi menu, cita rasa makanan, kebersihan alat dan penampilan makanan terhadap kepuasan pasien di ruang penyakit dalam dan ruang bersalin RSUD Mandau Duri.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buton Utara merupakan salah satu rumah sakit tipe D yang merupakan rumah sakit umum dan menjadi tempat rujukan dari Puskesmas dan berbagai daerah di Kabupaten Buton Utara. Manajemen pelayanan gizi di rumah sakit umumnya dilaksanakan di Instalasi Gizi RSUD Kabupaten Buton Utara dan merupakan tempat penyelenggaraan makanan dengan jumlah tenaga gizi di instalasi gizi sebanyak 6 orang (1 orang honorer dan 1 orang PNS), kemudian pramusaji 4 orang. Pada rumah sakit tipe D, standar jumlah tenaga gizi disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan sehingga dengan kompleksnya kegiatan pelayanan gizi, maka jumlah tenaga gizi di RSUD Kabupaten Buton Utara masih kurang. Pada umumnya tenaga gizi belum menjalani pelatihan tentang pelayanan gizi di Rumah Sakit.

Penyelenggaraan makanan di rumah sakit Kabupaten Buton Utara disesuaikan dengan standar PGRS tahun 2013 dan dalam perencanaan makanan di Rumah Sakit Kabupaten Buton Utara umumnya menggunakan siklus menu 10 hari + 1 hari dengan diet yang bervariasi sesuai dengan kondisi dari pasien dan standar diet yang ditetapkan. Pasien diberikan makanan tiga kali sehari yaitu makan pagi pada pukul 06.30 - 07.00 WITA, makan siang pada pukul 11.30 - 12.00 WITA, dan makan sore pada pukul 15.30 - 16.00 WITA. Selain itu pasien juga diberikan dua kali snack atau makanan ringan pada pagi pukul 10.00 dan 16.00 WITA.

Menurut Kepala instalasi gizi, pekerja kurang memahami *Standar Procedur Operasional* (SPO) Rumah Sakit sehingga mereka sering mengerjakan pekerjaannya tidak sesuai dengan SPO, misalnya kurang sesuainya rasa makanan, lamanya proses pengolahan makanan, kurang tepatnya waktu pengiriman makanan ke pasien. Hal ini berakibat banyak makanan yang masih tersisa. Tingginya sisa makanan pasien merupakan salah satu bentuk keluhan pasien terdapat makanan yang disajikan belum sesuai dengan keinginan pasien baik dari aspek rasa makanan, aroma makanan maupun penampilan makanan (RSUD Buton Utara, 2022).

Berdasarkan pengamatan peneliti, rumah sakit telah memberikan pelayanan makanan yang terbaik dengan memberikan makanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien dalam proses pemulihan. Peningkatan kualitas pelayanan tentunya akan terus dilakukan rumah sakit untuk mendapatkan kepercayaan dari pasien. Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat dilihat bahwa perlu dilakukan peningkatan pelayanan gizi rumah sakit khususnya pelayanan makan pasien rawat inap di rumah sakit dan penyelenggaraan makanan.

## METODE

Penelitian ini adalah analitik dengan rancangan *paired t test*. Penelitian ini dilaksanakan selama 4 minggu yaitu pada tanggal 1 Desember sampai dengan 31 Desember 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap diruang interna dan kebidanan Rumah Sakit Umum

Daerah Buton Utara pada tanggal 1 sampai 31 Desember 2022 sebanyak 53 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah total sampling. Analisis data menggunakan uji *chi square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik responden

**Tabel 1.** Distribusi Karakteristik Responden di Wilayah Kerja Puskesmas Wonggeduku Barat

No	Karakteristik Responde	n	%
1.	<b>Umur</b>		
	18-29	30	56,6
	30-39	13	24,5
	40-49	4	7,5
	50-59	1	1,9
	60-69	3	5,7
	>70	2	3,8
2.	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	7	13,2
	perempuan	46	86,8
2.	<b>Pendidikan</b>		
	SD	1	1,9
	SMP	3	5,7
	SMA	46	86,8
	S1	3	5,7
3.	<b>Pekerjaan</b>		
	IRT	28	52,8
	Nelayan	1	1,9
	Petani	7	13,2
	PNS	1	1,9
	Witaswasta	16	30,2

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 53 responden, sebagian besar pada kelompok umur 18-29 tahun sebanyak 30 orang (56,6%) dan sebagian kecil pada kelompok umur 50-59, 70-79 dan 80-89 masing-masing sebanyak 1 orang (1,9%). paling banyak berjenis kelamin Perempuan sebanyak 46 orang (86,8%) dan selebihnya berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 7 orang (13,2%). sebagian besar tamatan SMA sebanyak 46 orang (86,8%) dan sebagian kecil tamatan SD sebanyak 1 orang (1,9%). Responden paling banyak adalah ibu rumah tangga yaitu 28 orang (52,8%) dan sebagian kecil nelayan dan PNS, masing-masing sebanyak 1 orang (1,9%).

2. Aroma

**Tabel 2.** Distribusi Harapan dan Kenyataan Kepuasan Responden terhadap Aroma Makanan di RSUD Kabupaten Buton Utara

Aroma	Harapan		kenyataan		Paired t-test 0,064
	n	%	n	%	
Sangat Puas	40	75,5	44	83,0	
Puas	13	24,5	9	17,0	
Kurang Puas	0	0	0	0	
Tidak Puas	0	0	0	0	
Total	53	100	53	100	

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 53 responden sebagian besar mengharapkan sangat puas terhadap aroma makanan (75,5%), selebihnya mengharapkan puas terhadap aroma makanan di rumah sakit (24,5%) dan tidak ditemukan pasien yang kurang puas dan tidak puas terhadap pelayanan aroma makanan di Rumah Sakit Buton Utara (0%). Sedangkan pada segi kenyataan yang terjadi sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap aroma makanan yaitu 44 orang (83,0%), selebihnya menyatakan puas terhadap aroma makanan di rumah sakit sebanyak 9 orang (17,0%) dan tidak terdapat pasien yang kurang puas (0%), apalagi tidak puas terhadap pelayanan aroma makanan di Rumah Sakit Buton Utara (0%).

Hasil uji *paired t-test* diperoleh nilai *p value*  $0,064 > \alpha (0,05)$ , sehingga tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan terhadap aroma makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara. Hal ini berarti bahwa responden puas terhadap pelayanan aroma makanan karena harapan dan kenyataan tidak jauh berbeda. Kepuasan yang diamati adalah kepuasan terhadap aroma makanan yang dapat menggugah selera makan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rachmawati dan Afifah (2021) yang menemukan bahwa aroma makanan yang disajikan dapat menggugah selera makan (100%), rasa dari makanan yang disajikan (100%), tekstur lauk sudah tepat dan mudah dikunyah (98,89%). Hasil analisis pada aroma makanan menunjukkan kesesuaian dengan apa yang diharapkan oleh pasien

Aroma makanan adalah aroma yang disebarkan oleh makanan yang mempunyai daya tarik yang sangat kuat dan mampu

merangsang indera penciuman sehingga mampu membangkitkan selera. Aroma yang dikeluarkan oleh makanan berbeda-beda. Demikian pula cara memasak makanan yang berbeda akan memberikan aroma yang berbeda pula. Aroma yang disebarkan oleh makanan merupakan daya tarik yang sangat kuat dan mampu merangsang indera penciuman sehingga membangkitkan selera (Kemenkes RI, 2018). Penelitian ini dipertegas oleh pendapat Rotua & Siregar (2015) bahwa aroma makanan yang ditimbulkan dari oleh makanan tersebut mampu merangsang indera penciuman dan meningkatkan selera makan. Aroma yang ditimbulkan setiap makanan berbeda-beda, hal tersebut dipengaruhi oleh cara pengolahan makanan yang berbeda-beda.

3. Suhu

**Tabel 3.** Distribusi Harapan dan Kenyataan Kepuasan Responden terhadap Suhu Makanan di RSUD Kabupaten Buton Utara

Suhu	Harapan		Kenyataan		p-value
	N	%	N	%	
Sangat Puas	40	75,5	44	83,0	0,083
Puas	13	24,5	9	17,0	
Kurang Puas	0	0	0	0	
Tidak Puas	0	0	0	0	
Total	53	100	53	100	

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 53 responden sebagian besar mengharapkan sangat puas terhadap suhu makanan (75,5%), selebihnya mengharapkan puas terhadap aroma makanan di rumah sakit (24,5%) dan tidak terdapat pasien yang kurang puas (0%), apalagi tidak puas terhadap pelayanan suhu makanan di Rumah Sakit Buton Utara (0%). dan kenyataan yang ditemukan sebagian besar menyatakan sangat puas (81,1%), selebihnya menyatakan puas terhadap suhu makanan (18,9%). Keadaan tersebut menggambarkan bahwa terjadi peningkatan kepuasan dari puas menjadi sangat puas

Hasil uji *paired t-test* diperoleh nilai *p value*  $0,083 > \alpha (0,05)$ , sehingga tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan terhadap suhu makanan di Rumah Sakit Umum

Daerah Buton Utara. Hal ini berarti bahwa responden puas terhadap pelayanan suhu makanan. Suhu yang dikaji adalah terkait kepuasan terhadap nasi, sayur dan lauk hewani yang selalu disajikan dalam kondisi hangat, demikian pula dengan susu yang diberikan masih dalam kondisi hangat. Hal ini sesuai dengan anjuran Kemenkes RI (2013) bahwa penyajian makanan di rumah sakit sebaiknya dalam kondisi yang hangat, dimana anjuran suhu hangat pada nasi, sayur, lauk hewani dan susu berkisar 60°C.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rachmawati dan Afifah (2021) bahwa rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Terdapat item dengan tingkat kesesuaian di bawah rata-rata yaitu lauk yang disajikan masih hangat (105,56%). Berdasarkan perolehan data membuktikan bahwa makanan dari segi kualitas dan suhu sudah maksimal sesuai dengan apa yang diharapkan. Demikian pula dengan penelitian Agustina dan Primadona menemukan pada suhu makanan yang disajikan memiliki peranan menentukan rasa makanan yang telah disajikan baik dengan kondisi yang terlalu panas atau terlalu dingin yang akan mempengaruhi sensitifitas syaraf pengecap pasien terhadap makanan (Agustina dan Primadona, 2018).

Penelitian ini diperkuat oleh pendapat Rotua & Siregar (2015), bahwa suhu atau temperatur makanan ketika disajikan menjadi faktor yang menentukan rasa makanan. Namun suhu disesuaikan tidak terlalu panas atau terlalu dingin. Makanan yang harus di sajikan dalam keadaan hangat dan ada makanan yang disajikan dalam keadaan dingin. Kemenkes RI juga mempertegas bahwa prinsip panas yaitu makanan yang harus disajikan diusahakan tetap dalam keadaan panas dengan memperhatikan suhu makanan sebelum ditempatkan dalam alat saji, panas makanan harus berada pada suhu >60°C. Hal ini bertujuan untuk mencegah pertumbuhan bakteri dan meningkatkan selera makan (Kemenkes RI, 2013)

#### 4. Penampilan

**Tabel 4.** Distribusi Harapan dan Kenyataan Kepuasan Responden terhadap Penampilan Makanan di RSUD Kabupaten Buton Utara

Penampilan	Harapan		Kenyataan		p-value
	N	%	n	%	
Sangat Puas	0	0	1	1,9	0,322
Puas	53	100,0	52	98,1	
Kurang Puas	0	0	0	0	
Tidak Puas	0	0	0	0	
Total	53	100	53	100	

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 53 responden semua responden mengharapkan puas terhadap penampilan makanan (100%) dan tidak ditemukan harapan pasien yang sangat puas, kurang puas serta tidak puas terhadap penampilan makanan di Rumah Sakit Buton Utara (0%). Begitupula dengan kenyataan yang terjadi bahwa dari 53 responden, sebagian besar yaitu 52 orang (98,1%) menyatakan puas terhadap penampilan makanan, selebihnya sangat puas terhadap penampilan makanan yaitu 1 orang (1,9%) dan tidak ditemukan pasien yang kurang puas serta tidak puas terhadap penampilan makanan di Rumah Sakit Buton Utara (0%).

Hasil uji *paired t-test* diperoleh nilai *p value*  $0,322 < \alpha$  (0,05), sehingga tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan terhadap penampilan makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara. Hal ini berarti bahwa responden puas terhadap pelayanan penampilan makanan. Penampilan makanan yang dihidangkan dalam keadaan tertutup dan makanan diberi hiasan dan terlihat menarik untuk dikonsumsi sehingga menggugah selera makan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rachmawati dan Afifah (2021) yang menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan dan pelayanan makanan pada kategori sangat puas dengan nilai rata-rata kenyataan lebih besar dari nilai rata-rata harapan. Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan dalam prinsip pewadahan menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas dengan hasil rata-rata sebesar 105,19%. Dengan rata-rata tersebut, terdapat item dengan tingkat kesesuaian di bawah rata-rata yaitu buah yang disajikan dalam

keadaan tertutup (102,22%). Hal ini menunjukkan bahwa makanan maupun minuman yang diberikan kepada pasien selalu ditutup agar tidak terkontaminasi silang dari bahan lain dan selalu dalam keadaan bersih.

Penelitian lainnya yang sejalan adalah penelitian di RSUD. Dr. M.M Dunda Limboto menunjukkan bahwa penyajian makanan tertutup responden menjawab sangat puas dengan pelayanan rumah sakit sebanyak 81 orang (74,3%), hal ini untuk menjaga agar makanan tidak tercemar oleh debu ataupun serangga yang masuk, sehingga berpengaruh terhadap tampilan makanan yang disajikan (Nuryani dkk, 2020). Prinsip pewadahan yaitu setiap jenis makanan ditempatkan dalam wadah yang terpisah dan memiliki tutup untuk mencegah terjadinya kontaminasi silang (Kemenkes RI, 2013)

## 5. Rasa

**Tabel 5.** Distribusi Harapan dan Kenyataan Kepuasan Responden terhadap Rasa Makanan di RSUD Kabupaten Buton Utara

Penampilan	Harapan		Kenyataan		p-value
	N	%	n	%	
Sangat Puas	40	75,5	44	83,0	0,064
Puas	13	24,5	9	17,0	
Kurang Puas	0	0	0	0	
Tidak Puas	0	0	0	0	
Total	53	100	53	100	

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 53 responden sangat puas terhadap rasa makanan (75,5%), selebihnya mengharapkan puas terhadap rasa makanan di rumah sakit (24,5%) dan tidak ditemukan harapan pasien yang kurang puas serta tidak puas terhadap rasa makanan di Rumah Sakit Buton Utara (0%). Begitu pula pada kenyataan yang terjadi bahwa, sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap rasa makanan yaitu 44 orang (83,0%), selebihnya menyatakan puas terhadap rasa makanan di rumah sakit sebanyak 9 orang (17,0%) dan tidak ditemukan pasien yang kurang puas serta tidak puas terhadap rasa makanan di Rumah Sakit Buton Utara (0%).

Hasil uji *paired t-test* diperoleh nilai *p value*  $0,064 > \alpha (0,05)$ , sehingga tidak ada perbedaan

yang signifikan antara harapan dan kenyataan terhadap rasa makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara. Hal ini berarti responden merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Rasa sayur dan lauk yang dihidangkan terasa enak sehingga responden sangat puas dengan rasa makanan yang disajikan di rumah sakit.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rachmawati dan Afifah (2021) yang menemukan bahwa rasa dari makanan yang disajikan (100%) puas. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh bagian penelitian dan pengembangan gizi di RSUP H. Adam Malik Medan sebanyak 52,3% pasien tidak menghabiskan menu makanan dan 53,1% pasien menyatakan rasa tidak enak pada menu makanan yang disajikan oleh instalasi gizi. Rasa merupakan salah satu sifat dari makanan, minuman dan bumbu yang dapat didefinisikan kumpulan hasil persepsi dari stimulasi indera yang digabungkan dengan stimulasi pencernaan berupa kesan yang diterima dari suatu produk yang ada di mulut (Kemenkes RI., 2018). Menurut Liber dkk, cita rasa dapat meningkatkan selera makan pasien yang berdampak pada peningkatan konsumsi makanan pada pasien dan akan mempengaruhi terjadinya sisa makanan.

Salah satu faktor yang menyebabkan rasa enak pada makanan adalah adanya bumbu makanan adalah bahan penyedap yang berasal dari bahan alami, bumbu ditambahkan dalam masakan bertujuan untuk memberikan rasa. Bumbu dan rempah-rempah adalah bahan penyedap yang ditambahkan untuk memberikan rasa dan aroma pada makanan sesuai dengan resep yang digunakan. Penilaian terhadap bahan makanan berbeda-beda, tergantung dari kesenangan atau selera seseorang. Penilaian akan berbeda karena pengalaman, misalnya rasa enak pada jenis makanan yang sama akan berbeda pada setiap orang. Dua aspek utama dalam makanan adalah penampilan makanan sewaktu dihidangkan dan rasa makanan pada saat dimakan

## 6. Tekstur

**Tabel 6.** Distribusi Harapan dan Kenyataan Kepuasan Responden terhadap Tekstur Makanan di RSUD Kabupaten Buton Utara

Penampilan	Harapan		Kenyataan		p-value
	N	%	n	%	
Sangat Puas	0	0	3	5,7	0,083
Puas	53	100,0	50	94,3	
Kurang Puas	0	0	0	0	
Tidak Puas	0	0	0	0	
Total	53	100	53	100	

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 53 semua responden mengharapkan puas terhadap tekstur makanan (100%). sedangkan pada kenyataan sebagian besar yaitu 50 orang (94,3%) menyatakan puas terhadap tekstur makanan, selebihnya sangat puas terhadap tekstur makanan yaitu 3 orang (5,7%) dan tidak ditemukan pasien yang kurang puas serta tidak puas terhadap tekstore makanan di Rumah Sakit Buton Utara (0%).

Hasil uji *paired t-test* diperoleh nilai *p value*  $0,083 > \alpha (0,05)$ , sehingga tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan terhadap tekstur makanan yang berarti bahwa responden sangat puas terhadap pelayanan tekstur makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara. Tekstur makanan seperti nasi tidak keras, ikan dan sayuran yang disajikan dalam kondisi matang. Tekstur makanan merupakan komponen yang dapat menentukan kualitas makanan karena sensitifitas indra perasa yang dipengaruhi oleh konsistensi pada makanan. Makanan yang bertekstur padat atau kental cenderung akan memberikan rangsangan yang lebih lambat terhadap indra perasa.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rachmawati dan Afifah (2021) yang menemukan bahwa tekstur lauk sudah tepat dan mudah dikunyah (98,89%), namun hasil analisis pada pernyataan tentang tekstur lauk menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian harapan pasien terpenuhi sebesar 98,89% sehingga termasuk dalam kategori kurang puas dikarenakan pasien menilai tekstur lauk yang sulit dikunyah oleh pasien sehingga tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Penelitian ini tidak sejalan dengan temuan di Rumkital Dr. Ramelan Surabaya menunjukkan bahwa

penilaian responden terhadap tekstur lauk hewani saat makan pagi mendapat penilaian kurang sesuai sebanyak 5,8%, sesuai sebanyak 47,1%, dan sangat sesuai sebanyak 47,1%. Pada makan siang responden yang menilai tekstur lauk hewani dengan kategori kurang sesuai sebanyak 11,8%, sesuai sebanyak 50%, dan sangat sesuai sebanyak 38,2% (Agustina dan Primadona, 2018)

## 7. Waktu penyajian

**Tabel 7.** Distribusi Harapan dan Kenyataan Kepuasan Responden terhadap Waktu Penyajian Makanan di RSUD Kabupaten Buton Utara

Penampilan	Harapan		Kenyataan		p-value
	N	%	n	%	
Sangat Puas	53	100,0	52	98,1	0,322
Puas	0	0	1	1,9	
Kurang Puas	0	0	0	0	
Tidak Puas	0	0	0	0	
Total	53	100	53	100	

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 53 semua responden mengharapkan puas terhadap waktu penyajian makanan adalah sangat puas sebanyak 53 orang (100%) dan tidak ditemukan harapan pasien yang puas, kurang puas serta. Begitu pula dengan kenyataan yang terjadi bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap waktu penyajian makanan yaitu 52 orang (98,1%), selebihnya puas terhadap waktu penyajian makanan yaitu 1 orang (1,9%) dan tidak ditemukan harapan pasien yang kurang puas serta tidak puas terhadap waktu penyajian makanan di Rumah Sakit Buton Utara (0%).

Hasil uji *paired t-test* diperoleh nilai *p value*  $0,322 > \alpha (0,05)$ , sehingga tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan terhadap waktu penyajian makanan yang berarti bahwa responden puas terhadap waktu penyajian makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara. Waktu penyajian makanan sesuai jam penyajian pagi jam 07.00, siang jam 12.00 dan malam jam 16.00 dan penyajian snack tepat waktu yaitu jam 10.00 dan 16.00 wita. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa waktu pendistribusian makanan dan menu maupun porsi yang disajikan sudah sesuai dengan yang diharapkan.

Hal tersebut harus dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan kinerja dan harapan pasien sehingga sudah memuaskan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurqisthy dkk (2016) di Rumah Sakit Universitas Airlangga yang menyatakan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap ketepatan waktu pemberian atau penyajian makanan sebesar 67,6% dan yang menyatakan tidak puas sebesar 32,4%. Demikian pula penelitian Rachmawati dan Afifah (2021) yang menyatakan puas terhadap waktu penyajian makanan. Rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan dalam prinsip tepat penyajian adalah 105,83%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas.

Penelitian ini diperkuat oleh Teori yang dikemukakan oleh Rotua & Siregar bahwa makanan pasien harus langsung dibagikan ke ruang rawat inap. Waktu penyajian makanan sangat mempengaruhi selera makan pasien, penyajian makanan harus tepat waktu, baik waktu penyajian makan pagi, siang dan malam (Rotua & Siregar, 2015). Waktu pendistribusian makanan adalah serangkaian kegiatan penyaluran makanan ke pasien di ruang rawat inap sesuai dengan jumlah porsi dan jenis makanan sehingga dapat memuaskan konsumen yang dilayani yang dilakukan oleh petugas pendistribusian makanan (Utari, 2019).

## KESIMPULAN DAN SARAN

1. Tidak ada perbedaan harapan dan kenyataan terhadap aroma makanan yang berarti bahwa pasien sangat puas terhadap aroma makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara.
2. Tidak ada perbedaan harapan dan kenyataan terhadap suhu makanan yang berarti bahwa pasien sangat puas terhadap suhu makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara.
3. Tidak ada perbedaan harapan dan kenyataan terhadap penampilan makanan yang berarti bahwa pasien puas terhadap penampilan makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara.
4. Tidak ada perbedaan harapan dan kenyataan terhadap rasa makanan yang berarti bahwa pasien sangat puas terhadap rasa makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara.
5. Tidak ada perbedaan harapan dan kenyataan terhadap tekstur makanan yang berarti bahwa pasien puas terhadap tekstur makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara.
6. Tidak ada perbedaan harapan dan kenyataan terhadap ketepatan distribusi makanan yang berarti bahwa pasien sangat puas terhadap ketepatan distribusi makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara.

Disarankan kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan dalam menetapkan kebijakan terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan makanan di Rumah Sakit. Bagi tenaga gizi dan penjamah makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan makanan sehingga dapat memberikan kepuasan pasien dalam hal pelayanan makanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina F. 2016. Hubungan Antara Daya Terima Makanan Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Gizi Pasien Hipertensi Rawat Inap Di RSUD Dr 47 Gorontalo *Journal of Nutrition and Dietetic*. Vol 1(2) Agustus 2021 Soeradji Tirtonegoro Klaten. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Agustina L dan Primadona S. 2018. Hubungan Antara Rasa Makanan Dan Suhu Makanan Dengan Sisa Makanan Lauk Hewani Pada Pasien Anak Di Ruang Rawat Inap RUMKITAL Dr. Ramelan Surabaya. *Anumerta Nutr*. 2(3): 245-253.
- Aliffianti. R., 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit 'Aisyiyah Purworejo. Skripsi Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Capra, S., Wright, O., Sardie, M., Bauer, J., & Askew, D. 2015. The acute hospital foodservice patient satisfaction questionnaire: The development of a valid and reliable tool to measure



- patient satisfaction with acute care hospital foodservice. *Foodservice Research International*, 16, 1–14. <https://doi.org/10.1111/j.1745-4506.2015.00006>
- Emiliana, E., 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(01), 16-24.
- Endang Mulyatiningsih. 2011. *Riset Terapan Bidang Pendidikan dan Teknik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Ernalina Y. 2014. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Penyakit Dalam Dan Ruang Bersalin Terhadap Pelayanan Makanan Pasien Di RSUD Mandau Duri. *Jurnal Gizi STIKes Tuanku Tambusai Riau*. 34(3): 1 - 10.
- Fernika, O. S. 2017. *Hubungan Ketepatan Waktu Penyajian Makanan, Penampilan Makanan dan Rasa Makanan dengan Kepuasan Pasien DM Rawat Inap Kelas II dan III di RS Islam Siti Khadijah Palembang Tahun 2017*. Palembang: Politeknik Kesehatan Palembang.
- Hartiningsih D. 2014. Hubungan Cita Rasa, Besar Porsi Dan Waktu Pemberian Makan Terhadap Sisa Makanan Lunak Pasien Kelas 3 Di RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang. Naskah Publikasi. Universitas Esa Unggul. Jakarta.
- Jalilah, N.H. & Prapitasari, R. 2020. *Buku Ajar Kesehatan Reproduksi dan Keluarga Berencana*. Jawa Barat: Penerbit Adab.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2013. *Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS)*. Jakarta: Direktorat Jendral Bina Gizi dan Kesehatan Ibu dan Anak.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2018. *Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS)*. Jakarta: Direktorat Jendral Bina Gizi dan Kesehatan Ibu dan Anak.
- Oktaria. 2014. Hubungan Kepuasan Pelayanan Gizi Dengan Sisa Makanan Pasien Di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri. (Skripsi). Universitas Brawijaya. Malang.
- Najmah, 2016. *Epidemiologi untuk Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Rajawali Press.
- Nareswara, A. S. 2017. Hubungan kepuasan pasien dari kualitas makanan rumah sakit dengan sisa makanan di RSUD Kota Semarang. *Ilmu Gizi Indonesia*, 1(1), 34-39.
- Notoatmodjo. 2014. *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Noviyanti. 2020. *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nuryani, Ramadhani F, Lestari A. 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.
- Nurqisthy A, Andriana M, Muniroh L. 2016. Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan dengan Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Pasien di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. *Jurnal Media Gizi Indonesia*. 1(2): 20 – 33
- Prawiningdyah D. 2019. Menu Pilihan Diet Nasi Yang Disajikan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien VIP Di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*. 7(3): 112-120.
- Rahayu. 2018. Pengaruh Pelayanan Makanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Taming. *Skripsi* Universitas Sumatera Utara. Medan. repository.usu.ac.id.
- Rachmawati, A. D., & Afifah, C. A. N. 2021. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Penyajian dan Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit. *Gorontalo Journal of Nutrition And Dietetic*, 1(2), 37-49.
- Rotua, M. dan Siregar, R. 2015. *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan*.

- Institusi Dasar. Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.
- RSUD Buton Utara, 2022. *Profil Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara Tahun 2021*. Ereka. Buton Utara.
- Siti M, Zulpahiyana Z, Indrayana S. 2016. Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*. 4(1): 30-34.
- Sudirman, I. 2021. *Penerapan Orientasi Pasar di Rumah Sakit Ditelaah dari Multiperspektif Strategi*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Sugiyono, 2015. *Statistik Non Parametris untuk Penelitian*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Trisilawati, E. 2021. Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Makanan Rumah Sakit. *Journal of Health and Therapy*, 1(1), 15-26.
- Tulak, G. T. 2020. *Manajemen Keperawatan Bagi Pendidikan Vokasi*. Surabaya: Penerbit Tahta Media Group.
- Utari, R. 2019. *Evaluasi Pelayanan Makanan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Gondangrejo Karanganyar*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Zebua, M. 2018. *Pemasaran Produk Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish