

## ***The Correlation Between the Level of Satisfaction with Serving and Food Service to The Food Waste of Inpatients***

**Marina Marina<sup>1\*</sup>, Farida Nailufar<sup>1</sup>, Diah Retno Wahyunigrum<sup>1</sup>**

Correspondence e-mail: [marina.poltekkes@gmail.com](mailto:marina.poltekkes@gmail.com)

<sup>1</sup>Jurusan Gizi, Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur, Indonesia

### **ABSTRACT**

*This study aimed to analyze the relationship between the level of satisfaction of food presentation and service with food waste in inpatient patients at the Gerbang Sehat Mahulu Hospital, Mahakam Ulu Regency. This was an analytical observational study with a cross-sectional approach. The population of the study was all adult female, adult male, and obstetric inpatients at the Gerbang Sehat Mahulu Hospital with an average of 60 patients (adult patients) per month. The independent variables were food presentation and service satisfaction, while the dependent variable was food waste in patients using the visual Comstock estimation method. Data analysis was performed using SPSS and Chi-square statistical tests with a significance level of  $p < 0.05$ . The results showed that there was no relationship between food presentation satisfaction, including the accuracy of food delivery time ( $p = 0.428$ ), menu variety ( $p = 0.742$ ), food texture ( $p = 0.428$ ), and food presentation method ( $p = 0.428$ ), with food waste in patients. There was a relationship between food taste and food waste in patients ( $p = 0.031$ ). There was no relationship between food service satisfaction, including the attitude of food service officers ( $p = 0.575$ ) and food service equipment ( $p = 0.914$ ), with food waste in patients. The level of satisfaction of food presentation in inpatient patients at hospitals is only influenced by food taste. Patients who are satisfied with the taste of food tend to leave less food. Meanwhile, the level of satisfaction of food service in inpatient patients at hospitals is not influenced by the accuracy of food delivery time, menu variety, food texture, food presentation method, attitude of food service officers, and food service equipment.*

### **ARTICLE INFO**

Submitted: 20 October 2023

Accepted: 30 November 2023

#### **Keywords:**

Level of satisfaction; Serving, Food Waste

## **Hubungan Tingkat Kepuasan Penyajian dan Pelayanan Makanan Terhadap Sisa Makanan Pasien Rawat Inap**

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis hubungan tingkat kepuasan penyajian dan pelayanan makanan terhadap sisa makanan pasien rawat inap di RS Pratama Gerbang Sehat Mahulu Kabupaten Mahakam Ulu. Jenis penelitian adalah observasional analitik dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien perempuan dewasa, laki-laki dewasa dan Kebidanan rawat inap di RS Gerbang Sehat Mahulu dengan jumlah rata-rata pasien 60 orang (pasien dewasa) perbulan. Variabel independen yaitu kepuasan penyajian dan pelayanan makanan, sedangkan variabel dependen adalah sisa makanan pasien dengan menggunakan metode taksiran visual comstock. Analisis data yaitu menggunakan SPSS dan uji statistik Chi-Square dengan tingkat signifikansi  $p < 0.05$ . Hasil penelitian yaitu tingkat kepuasan penyajian makanan yaitu tidak ada hubungan antara ketepatan waktu pemberian makanan dengan nilai  $p = 0,428$ , variasi menu dengan nilai  $p = 0,742$ , tekstur makanan dengan nilai  $p = 0,428$  dan cara penyajian makanan dengan nilai  $p = 0,428$  terhadap sisa makanan pasien. Terdapat hubungan antara rasa makanan dengan sisa makanan pasien dengan nilai  $p = 0,031$ . Tingkat kepuasan pelayanan makanan yaitu tidak ada hubungan antara sikap petugas penyajian makanan dengan nilai  $p = 0,575$  dan peralatan saji makanan dengan nilai  $p = 0,914$  terhadap sisa

#### **Kata Kunci:**

Kepuasan Penyajian, Pelayanan Makanan, Sisa Makanan Pasien

---

makanan pasien. kesimpulan yaitu tingkat kepuasan penyajian makanan pasien rawat inap di rumah sakit hanya dipengaruhi oleh rasa makanan. Pasien yang merasa puas dengan rasa makanan cenderung menyisakan makanan lebih sedikit. Sementara itu, tingkat kepuasan pelayanan makanan pasien rawat inap di rumah sakit tidak dipengaruhi oleh ketepatan waktu pemberian makanan, variasi menu, tekstur makanan, cara penyajian makanan, sikap petugas penyajian makanan, dan peralatan saji makana.

---

DOI: <http://dx.doi.org/10.62870/jgkp.v5i1.25136>

---

## **Pendahuluan**

Penyelenggaraan makanan adalah serangkaian kegiatan perencanaan menu hingga distribusi makanan, pencatatan, pelaporan dan evaluasi (Kementerian Kesehatan RI, 2013). Penyelenggaraan makanan di rumah sakit masih menghadapi tantangan berupa sisa makanan pasien yang masih banyak (Tanuwijaya et al., 2018). Keberhasilan suatu penyelenggaraan makanan sering dikaitkan dengan adanya sisa makanan yang menjadi indikator sederhana untuk mengevaluasi keberhasilan pelayanan gizi rumah sakit.

Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan adalah hasil dari perbandingan antara layanan yang diterima dengan harapan pasien. Ketepatan waktu, variasi, cita rasa, kebersihan, penampilan, dan selera makan pasien adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan makanan di rumah sakit (Teka et al., 2022). Persepsi pasien terhadap kinerja manajemen rumah sakit dalam menyajikan makanan kepada pasien akan memengaruhi kepuasan pasien terhadap penyajian dan pelayanan makanan di rumah sakit (Sibagariang, 2018). Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan gizi akan berdampak positif pada citra rumah sakit dan meningkatkan pemasukan rumah sakit. Namun, kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan dapat menurun jika jenis makanan yang dihidangkan berkali-kali dalam jangka waktu yang singkat (Manimaran et al., 2023). Penurunan nafsu makan dan konsumsi makan dapat berdampak negatif pada kesehatan pasien. Pasien yang tidak makan cukup akan mengalami kekurangan gizi, yang dapat memperlambat proses penyembuhan penyakit. Selain itu, penurunan nafsu makan juga dapat menyebabkan pasien mengalami penurunan berat badan, yang dapat melemahkan daya tahan tubuh (Sieske et al., 2019).

Jumlah makanan yang tidak dimakan atau dibuang oleh pasien dapat digunakan sebagai indikator kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan oleh rumah sakit (Schiavone et al., 2019). Sisa makanan merupakan komponen yang sangat penting hal ini dapat menggambarkan asupan zat-zat gizi dan tingginya tingkat sisa makanan dapat menyebabkan status kesehatan pasien yang semakin buruk. Pasien yang tidak menghabiskan makanannya akan mengalami kekurangan gizi. Kekurangan gizi dapat menyebabkan berbagai masalah kesehatan, termasuk komplikasi, masa rawat inap yang lebih lama, dan biaya perawatan yang lebih tinggi (Barker et al., 2011). Sisa makanan di rumah sakit dikategorikan baik apabila terdapat sisa makanan  $\leq 20\%$  dan dikategorikan tidak baik apabila terdapat sisa makanan sebesar  $> 20\%$  (Kementerian Kesehatan RI, 2013).

Penelitian mengenai standar pelayanan minimal (SPM) tentang sisa makanan pasien di RS. Pratama Gerbang Sehat Mahulu Kab. Mahakam Ulu pada tahun 2022 menunjukkan bahwa rata-rata sisa makanan pasien terdiri dari 68,5 % makanan pokok, 20 % lauk hewani, 25,83% lauk nabati, 50% sayur dan 27,5 % buah. Jika di bandingkan dengan standar pelayanan minimal belum mencapai target karena sisa makanan pasien di RS. Pratama Gerbang Sehat Mahulu masih tinggi yaitu  $> 20\%$ , disebabkan karena makanan yang diberikan di rumah sakit tidak sesuai dengan selera makan pasien.

Tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis hubungan tingkat kepuasan penyajian dan pelayanan makanan terhadap sisa makanan pasien rawat inap di RS Pratama Gerbang Sehat Mahulu Kabupaten Mahakam Ulu.

## **Metode**

Jenis penelitian adalah observasional analitik dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2023 di RS. Pratama Gerbang Sehat Mahulu yang beralamat di Jalan Ujoh Bilang-Long Melaham, RT XV, Ujoh Bilang, Long Bagun Mahakam Ulu. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien perempuan dewasa, laki-laki dewasa dan Kebidanan rawat inap di RS Gerbang Sehat Mahulu dengan jumlah rata-rata pasien 60 orang (pasien dewasa) perbulan. Perhitungan jumlah sampel minimal menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh jumlah sampel yaitu 38 orang. Teknik Pengambilan Sampel dalam penelitian ini dengan cara Purposive sampling sesuai kriteria inklusi yang sudah ditetapkan.

Variabel independen yaitu kepuasan penyajian dan pelayanan makanan, sedangkan variabel dependen adalah sisa makanan pasien dengan menggunakan metode taksiran visual comstock. Kepuasan makanan berhubungan kuat dengan variasi, rasa, tekstur, dan jenis menu. Kualitas pelayanan makanan memiliki dampak yang sangat penting bagi pasien di kemudian hari. Tingkat kepuasan penyajian: ketepatan waktu pemberian makan, variasi menu, rasa, tekstur dan cara penyajian makanan. Variabel tingkat kepuasan penyajian makanan ini diukur dengan menggunakan kuesioner dan kategorinya terdiri atas: kurang puas: jika skor < 100% Puas: jika skor 100% Sangat puas: jika skor > 100%. Kemudian, variable pelayanan makanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan pelayanan gizi sesuai dengan standar untuk memuaskan pasien dari segi kualitas, pelayanan petugas maupun sarana yaitu: petugas penyaji makanan dan peralatan saji makan pasien. variable ini diukur dengan menggunakan kuesioner dan kategorinya terdiri atas: Kurang puas: jika skor < 100 %. Puas: jika skor 100%. Sangat puas: jika skor > 100% (Supranto, 2011). Selanjutnya, variable sisa makanan adalah volume atau presentase makanan yang tidak bisa dihabiskan dari satu atau lebih waktu makan dan dibuang sebagai sampah dan digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap makanan rumah sakit yang terdiri dari menu: makan pokok, lauk hewani, lauk nabati, sayur dan buah. Variable ini diukur dengan menggunakan Form sisa makanan skala Comstock dan kategorinya terdiri atas: Baik: rata-rata sisa makanan pasien  $\leq$  20%, Tidak baik: rata-rata sisa makanan pasien > 20 %.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah from sisa makanan skala comstock. Metode taksiran dengan skala pengukuran dikembangkan oleh comstock dengan menggunakan 6 point, dengan kriteria sebagai berikut: a. Skala 0 jika makanan seluruhnya dikonsumsi oleh pasien (100% dikonsumsi atau habis) b. Skala 1 jika tersisa makanan  $\frac{1}{4}$  porsi (hanya 75% yang dikonsumsi). c. Skala 2 jika tersisa makanan  $\frac{1}{2}$  porsi (hanya 50% yang dikonsumsi) d. Skala 3 jika tersisa makanan  $\frac{3}{4}$  porsi (hanya 25% yang dikonsumsi). e. Skala 4 jika hanya dikonsumsi sedikit (kira-kira 1 sendok makan atau hanya 5%) f. Skala 5 jika tidak dikonsumsi sama sekali (utuh). Panduan kuesioner untuk kepuasan penyajian dan pelayanan makanan pasien, dimana kuesioner kepuasan penyajian makanan pasien terdiri dari 24 pertanyaan dan kuesioner pelayanan makanan pasien terdiri dari 15 pertanyaan. Penilaian tingkat kepuasan penyajian dan pelayanan makanan pasien menggunakan menggunakan skala likert dengan kriteria dimana setiap pertanyaan mempunyai 4 alternatif yang memiliki bobot jawaban sebagai berikut: 1) Sangat Setuju = Skor 4; 2) Setuju = Skor 3; 3) Tidak Setuju = Skor 2; 4) Sangat Tidak Setuju = Skor 1. Analisis data yaitu menggunakan SPSS dan uji statistik Che-Square dengan tingkat signifikansi  $p < 0.05$ .

### **Kode Etik Kesehatan**

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan Ethical Clearance oleh komisi Etik Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur dengan No. DP.04.03/7.1/7870/2023.

### **Hasil**

Tabel 1 menunjukkan bahwa rerata usia pasien pada penelitian ini yaitu berusia 18-29 tahun ada 10 orang (26,3%) dan yang berusia 30-60 tahun ada 28 orang (73,7%). Kemudian, jenis kelamin pasien pada penelitian ini yaitu laki – laki ada 11 orang (26,9%) dan perempuan ada 27 orang (71,1%). Rerata menurut ruang perawatan pasien yaitu pada ruang dewasa perempuan ada 22 orang (57,9%), untuk ruang dewasa laki – laki ada 14 orang (36,8%) dan diruang kebidanan ada 2 orang (5,3%).

Table 1 Karakteristik Responden

<b>Karakteristik</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Usia</b>		
Usia 18 – 29 Tahun	10	26,3
Usia 30 – 60 Tahun	28	73,7
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki - laki	11	28,9
Perempuan	27	71,1
<b>Kategori Ruang Perawatan Pasien</b>		
Ruang Dewasa Perempuan	22	57,9
Ruang Dewasa Laki – Laki	14	36,8
Ruang Kebidanan	2	5,3

**Tabel 2 Hubungan Tingkat Kepuasan Penyajian Makanan Pasien dan Pelayanan Makanan Terhadap Sisa Makanan Pasien**

Kepuasan Penyajian dan Pelayanan Makanan	Sisa Makanan				Total		p	OR
	Baik		Tidak Baik		n	%		
	n	%	n	%				
<b>Ketepatan Waktu Pemberian Makan</b>								
Sangat Puas	8	40	12	60	20	100	0,428 <sup>a</sup>	0,577
Puas	0	0	0	0	0	0		
Kurang Puas	5	28	13	72	18	100		
<b>Variasi Menu</b>								
Sangat Puas	8	36	14	64	22	100	0,743 <sup>a</sup>	0,795
Puas	0	0	0	0	0	0		
Kurang Puas	5	31	11	69	16	100		
<b>Rasa Makanan</b>								
Sangat Puas	10	50	10	50	20	100	0,031 <sup>a</sup>	0,200
Puas	0	0	0	0	0	0		
Kurang Puas	3	17	15	83	18	100		
<b>Tekstur Makanan</b>								
Sangat Puas	8	40	12	60	20	100	0,428 <sup>a</sup>	0,577
Puas	0	0	0	0	0	0		
Kurang Puas	5	28	13	72	18	100		
<b>Cara Penyajian Makanan</b>								
Sangat Puas	8	40	12	60	20	100	0,428 <sup>a</sup>	0,577
Puas	0	0	0	0	0	0		
Kurang Puas	5	28	13	72	18	100		
<b>Petugas Penyaji Makanan</b>								
Sangat Puas	8	38	13	62	21	100	0,575 <sup>a</sup>	0,677
Puas	0	0	0	0	0	0		
Kurang Puas	5	29	12	71	17	100		
<b>Peralatan Saji Makan Pasien</b>								
Sangat Puas	7	35	13	65	20	100	0,914 <sup>a</sup>	0,929
Puas	0	0	0	0	0	0		
Kurang Puas	6	33	12	67	18	100		

Tabel 2 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penyajian makanan yaitu tidak ada hubungan antara ketepatan waktu pemberian makanan dengan nilai  $p = 0,428$ , variasi menu dengan nilai  $p = 0,742$ , tekstur makanan dengan nilai  $p = 0,428$  dan cara penyajian makanan dengan nilai  $p = 0,428$  terhadap sisa makanan pasien. Terdapat hubungan antara rasa makanan dengan sisa makanan pasien dengan nilai  $p = 0,031$ . Tingkat kepuasan pelayanan makanan yaitu tidak ada hubungan antara sikap petugas penyajian makanan dengan nilai  $p = 0,575$  dan peralatan saji makanan dengan nilai  $p = 0,914$  terhadap sisa makanan pasien.

## Pembahasan

### Hubungan Tingkat Kepuasan Penyajian Makanan Pasien Terhadap Sisa Makanan Pasien

Waktu pemberian makan pasien merupakan ketepatan jadwal pemberian makanan juga dapat mempengaruhi sisa makanan pasien di rumah sakit. Sisa makanan adalah volume atau presentase makanan yang tidak bisa dihabiskan dari satu atau lebih waktu makan dan dibuang sebagai sampah dan digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap makanan rumah sakit. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji chi square menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara ketepatan waktu pemberian makan pasien terhadap sisa makanan pasien dengan nilai  $p = 0,428$ . Hasil penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu penyajian dengan sisa makanan pasien ( $p > 0,05$ ) (Andis Triyanto, 2022). Hal ini dapat disebabkan oleh faktor internal yang memengaruhi sisa makanan pasien yaitu faktor psikologis pasien dan kebosanan.

Variasi menu yang merupakan warna makanan serta jenis bahan makanan yang disajikan yang dapat dinikmati melalui pandangan pada saat makanan dihidangkan. Komposisi warna makanan mungkin merusak dan mungkin meningkatkan penampilan makanan tersebut, yang perlu diperhatikan

adalah penggunaan warna alamiah dan tidak berlebihan. Sisa makanan adalah volume atau presentase makanan yang tidak bisa dihabiskan dari satu atau lebih waktu makan dan dibuang sebagai sampah dan digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap makanan rumah sakit.

Hasil penelitian yang dilakukan di ruang rawat inap RSP Gerbang Sehat Mahulu yang berjumlah 38 responden menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penyajian makanan dengan indikator variasi menu (sangat puas, puas dan kurang puas) terhadap sisa makanan pasien yaitu sangat puas kategori baik sebanyak 8 responden (36%) dan kategori tidak baik sebanyak 14 responden (64%). Puas kategori baik dan tidak baik sebanyak 0 responden (0%). Kurang puas kategori baik sebanyak 5 responden (31%) dan kategori tidak baik 11 orang (69%). Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji chi square menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara variasi menu makan pasien terhadap sisa makanan pasien dengan nilai  $p = 0,743$ . Maka dapat dikatakan bahwa variasi menu pasien tidak mempengaruhi dengan sisa makanan pasien. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Bernadeth Dwi Wahyunani et al., 2017) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara variasi makanan dengan sisa makanan pasien dimana nilai  $p = 0,417$  yang menunjukkan 63% pasien sisa makanannya baik dan puas terhadap variasi menu dan ada 27% pasien yang puas terhadap variasi menu namun sisa makanannya tidak baik, dari hasil wawancara variasi menu yang dikeluhkan pasien adalah variasi menu lauk nabati. Jenis lauk nabati yang disediakan di RS Panti Rapih adalah tempe dan tahu. Lauk nabati yang disajikan umumnya diolah dengan cara direbus seperti tahu dan tempe bumbu kuning, tahu dan tempeopor, tahu bumbu bali, bacem basah (tidak digoreng) sehingga kurang menggugah selera makan pasien.

Rasa makanan merupakan faktor yang menentukan cita rasa makanan yang ditentukan oleh rangsangan terhadap indra penciuman dan indra pengecap. Rasa makanan pada dasarnya adalah perasaan yang timbul setelah menelan makanan. Rasa makanan yang disajikan sangat mempengaruhi tingkat asupan makanan pasien. Sisa makanan adalah volume atau presentase makanan yang tidak bisa dihabiskan dari satu atau lebih waktu makan dan dibuang sebagai sampah dan digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap makanan rumah sakit. Hasil penelitian yang dilakukan di ruang rawat inap RSP Gerbang Sehat Mahulu bahwa ada hubungan antara rasa makanan pasien terhadap sisa makanan pasien dengan nilai  $p = 0,031$ . Penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara rasa makanan dengan sisa makanan pasien dimana nilai  $p = 0,016$  dimana aroma makanan dapat meningkatkan selera responden, ada 20,0% responden menilai aroma makanan kurang enak karena terlalu amis untuk bahan makanan ikan sedangkan untuk bumbu sebanyak 50,0% responden menilai kurang enak, seperti terlalu asin pada menu tahu asin, kurang asin pada menu soto dan sayur sop, oseng yang pedas (Rina et al., 2017).

Tekstur makanan adalah komponen yang turut menemukan cita rasa makanan karena sensitivitas indera dipengaruhi oleh konsistensi makanan. konsistensi makanan juga mempengaruhi penampilan makanan yang dihidangkan. Tekstur makanan akan menjadi hal yang berkaitan dengan struktur makanan yang dapat dideteksi dengan baik, yaitu dengan merasakan makanan di dalam mulut. Sifat yang digambarkan dari tekstur makanan antara lain renyah, lembut, kasar, halus, berserat, empuk, keras, dan kenyal. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji chi square menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara tekstur makanan pasien terhadap sisa makanan pasien dengan nilai  $p = 0,428$ . Penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara konsistensi makanan dengan sisa makanan pasien dimana nilai  $p = 0,789$  penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap RS Haji Jakarta dengan 58 responden, rata-rata sisa makanan pada responden yang menyatakan konsistensi makanan tidak sesuai adalah 20,72% dengan standar deviasi 11,94%, sedangkan rata-rata sisa makanan pada responden menyatakan konsistensi makanan sesuai adalah 19,88% dengan standar deviasai 11,90% (Aula, 2011).

Tahap akhir pengolahan bahan makanan adalah penyajian makanan. Setiap makanan yang dihasilkan atau selesai diolah diletakkan pada tempat/alat yang sesuai dengan menunya. Sisa makanan adalah volume atau presentase makanan yang tidak bisa dihabiskan dari satu atau lebih waktu makan dan dibuang sebagai sampah dan digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap makanan rumah sakit. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji chi square menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara cara penyajian makanan pasien terhadap sisa makanan pasien dengan nilai  $p = 0,428$ . Penelitian ini sejalan dengan penelitian Aula (2011) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara cara penyajian makanan dengan sisa makanan pasien dimana nilai  $p = 0,748$ , penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap RS Haji Jakarta dengan 58 responden, rata-rata sisa makanan pada responden yang menyatakan penyajian makanan tidak menarik adalah 19,45% dengan standar deviasi 13,18%, sedangkan rata-rata sisa makanan pada responden menyatakan penyajian makanan menarik adalah 20,58% dengan standar deviasai 11,42%. Di RS Haji Jakarta, 72,4% responden menyatakan penyajian makanan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Haji Jakarta sudah menarik, sebagian besar responden menyatakan bahwa makanan yang disajikan oleh pihak RS Haji Jakarta sudah menarik, maka penyajian makanan tidak berhubungan dengan terjadinya sisa makanan di RS Haji Jakarta. Makanan

yang disajikan oleh instalasi gizi RS akit Haji Jakarta, sudah dihias dan ditata sebaik mungkin (Aula, 2011)..

### **Hubungan Tingkat Kepuasan Pelayanan Makanan Pasien Terhadap Sisa Makanan Pasien**

Faktor utama kepuasan pasien terletak pada pramusaji. Dimana pramusaji diharapkan dapat berkomunikasi, baik dalam bersikap, berekspresi wajah dan senyum akan mempengaruhi pasien untuk menikmati makanan dan akhirnya dapat menimbulkan rasa puas. Sebaliknya perhatian pramusaji dapat tidak memuaskan pasien ketika pramusaji kurang perhatian dalam memberikan pelayanan dan kurang memperlakukan pasien sebagaimana manusia yang selalu ingin diperhatikan dan dipenuhi kebutuhannya. Pramusaji sebagai pegawai sebaiknya menghindari pemaksaan pelayanan makanan kepada pasien akan tetapi harus berusaha untuk meningkatkan kesadaran pasien terhadap hidangan makanan. Sisa makanan adalah volume atau presentase makanan yang tidak bisa dihabiskan dari satu atau lebih waktu makan dan dibuang sebagai sampah dan digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap makanan rumah sakit.

Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji chi square menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara petugas penyaji makanan pasien terhadap sisa makanan pasien dengan nilai  $p = 0,575$ . Penelitian oleh Isnaeni (2015) sejalan yang menyatakan tidak ada hubungan antara sikap petugas penyaji makan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap dimana nilai  $p = 0,072$  dalam penelitian ini terdapat 35 responden ada 30 orang (85,7%) yang menyatakan sikap petugas tidak ramah dan sopan sedangkan ada 5 orang (14,3%) yang menyatakan sikap petugas ramah dan sopan (Isnaeni, 2015). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap tidak merasakan sikap petugas yang ramah dan sopan selama menyajikan makanan responden, dari hasil wawancara responden komunikasi petugas saat menyajikan makanan kepada pasien tidak merasakan kedekatan emosional dibanding dengan perawat yang 24 jam menjaga pasien dan melayani responden.

Dalam penyehatan makanan dan minuman, kebersihan alat dan makanan merupakan bagian yang sangat penting dan berpengaruh terhadap kualitas makanan dan minuman. Alat makan yang tidak di cuci dengan bersih dapat menyebabkan organisme atau bibit penyakit yang tertinggal akan berkembang biak dan mencemari makanan yang akan diletakkan di atasnya. Angka kuman dan adanya bakteri coli pada permukaan alat makan yang telah dicuci dapat diketahui dengan melakukan uji dengan usap alat makan pada permukaan alat makan. Uji sanitasi alat makan atau alat masak perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kebersihan alat tersebut. Alat makan yang kurang bersih dapat menyebabkan terjadinya penularan penyakit.

Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji chi square menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara peralatan saji makan pasien terhadap sisa makanan pasien dengan nilai  $p = 0,914$ . Penelitian oleh Isnaeni (2015) sejalan yang menyatakan tidak ada hubungan antara kebersihan alat makan terhadap kepuasan pasien rawat inap dimana nilai  $p = 0,413$  dimana ada 4 orang (11,4%) yang menyatakan alat makanan tidak bersih, sedangkan yang menyatakan alat makan bersih ada 24 orang (68,6%) dan yang menyatakan alat makan sangat bersih ada 7 orang (20%), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap merasakan alat makan yang di gunakan sudah bersih dan pasien sudah percaya kepada pada pelayanan gizi terhadap kebersihan alat yang di pakai untuk menyajikan makanan (Isnaeni, 2015).

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penyajian makanan pasien rawat inap di rumah sakit hanya dipengaruhi oleh rasa makanan. Pasien yang merasa puas dengan rasa makanan cenderung menyisakan makanan lebih sedikit. Sementara itu, tingkat kepuasan pelayanan makanan pasien rawat inap di rumah sakit tidak dipengaruhi oleh ketepatan waktu pemberian makanan, variasi menu, tekstur makanan, cara penyajian makanan, sikap petugas penyajian makanan, dan peralatan saji makanan.

### **Daftar Pustaka**

- Andis Triyanto, S. K. (2022). Hubungan Antara Ketepatan Waktu Penyajian Makanan Dan Rasa Makanan Dengan Sisa Makanan Pasien Umum Rsud Raa Soewondo Kabupaten Pati. *Jurnal Kediklitan Widya Praja*, 2(1), Article 1.
- Aula, L. E. (2011). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya sisa makanan pada pasien rawat inap di rumah sakit Haji Jakarta tahun 2011* [UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/1812>

- Barker, L. A., Gout, B. S., & Crowe, T. C. (2011). Hospital Malnutrition: Prevalence, Identification and Impact on Patients and the Healthcare System. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.3390/ijerph8020514>
- Bernadeth Dwi Wahyunani, B. D. W., Joko Susilo, J. S., & Lastmi Wayansari, L. W. (2017). *Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi dengan sisa makanan pasien di ruang VIP RS Panti Rapih Yogyakarta* [Skripsi, Poltekkes Kemenkes Yogyakarta]. <http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/211/>
- Isnaeni, P. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Gizi Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Aminah Blitar* [S1, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta]. <https://etd.umy.ac.id/id/eprint/18126/>
- Kementerian Kesehatan RI. (2013). *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS)*. Kementerian Kesehatan RI. <https://rspmanguharjo.jatimprov.go.id/wp-content/uploads/2020/09/Pedoman-Pelayanan-Gizi-RS-PGRS-2013.pdf>
- Manimaran, S., Razalli, N. H., Abdul Manaf, Z., Mat Ludin, A. F., & Shahr, S. (2023). Strategies to Reduce the Rate of Plate Waste in Hospitalized Patients: A Scoping Review. *Nutrients*, 15(2), 301. <https://doi.org/10.3390/nu15020301>
- Rina, A., Noor, T., & Setyowati, S. (2017). *Hubungan Ketepatan Waktu Penyajian Dan Mutu Makanan Dengan Sisa Makanan Pasien Dewasa Non Diet Di Rsu Pku Muhammadiyah Bantul* [Skripsi, Poltekkes Kemenkes Yogyakarta]. <http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/266/>
- Schiavone, S., Pelullo, C. P., & Attena, F. (2019). Patient Evaluation of Food Waste in Three Hospitals in Southern Italy. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(22), Article 22. <https://doi.org/10.3390/ijerph16224330>
- Sibagariang, D. B. (2018). *Persepsi Pasien Tentang Sajian Makanan Di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. S. Hardjolukito* [Universitas Negeri Yogyakarta]. <https://eprints.uny.ac.id/61144/1/PDF%20LENGKAP.pdf>
- Sieske, L., Janssen, G., Babel, N., Westhoff, T. H., Wirth, R., & Pourhassan, M. (2019). Inflammation, Appetite and Food Intake in Older Hospitalized Patients. *Nutrients*, 11(9), Article 9. <https://doi.org/10.3390/nu11091986>
- Tanuwijaya, L. K., Sembiring, L. G., Dini, C. Y., Arfiani, E. P., & Wani, Y. A. (2018). Sisa Makanan Pasien Rawat Inap: Analisis Kualitatif. *Indonesian Journal of Human Nutrition*, 5(1), Article 1. <https://doi.org/10.21776/ub.ijhn.2018.005.01.6>
- Teka, M., Dihar, G., Dana, T., Asnake, G., Wakgari, N., Bongor, Z., & Daga, W. B. (2022). Satisfaction with regular hospital foodservices and associated factors among adult patients in Wolaita zone, Ethiopia: A facility-based cross-sectional study. *PLoS ONE*, 17(3), e0264163. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0264163>