

Artikel

Hubungan Mutu Pelayanan Gizi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Tk. II dr. AK. Gani Palembang

Received: 14 Oktober 2023

Accepted: 20 November 2023

Publish online: 31 Desember 2023

Ari Tata Lestari¹**Abstrak**

Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Jenis – jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit salah satunya adalah pelayanan gizi. Penelitian ini merupakan penelitian *survey analitik* dengan menggunakan desain *cross sectional* dengan pendekatan kuantitatif dimana pengukuran variabel independent dan dependent dilaksanakan pada waktu yang sama. Penelitian ini dilakukan di inap di Rumah Sakit Tk. II dr. AK. Gani Palembang, pada bulan Mei 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang pada bulan April 2018 berjumlah 605 dengan jumlah sampel 241 orang dengan tehnik pengambilan sampel *accidental sampling*, Uji statistik yang digunakan adalah uji *chi-square*. Hasil penelitian ini didapatkan Ada hubungan waktu makan dengan tingkat kepuasan ($p Value = 0,033$). Ada hubungan variasi makan dengan tingkat kepuasan ($p Value = 0,031$). Tidak ada hubungan porsi makan dengan tingkat kepuasan ($p Value = 0,131$). Ada hubungan sikap petugas penyajian dengan tingkat kepuasan ($p Value = 0,019$). Saran Bagi Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang untuk memperhatikan waktu makan, ada saat pemberian makan ke pasien harus tepat waktunyavariasi makan ke pasien harus bervariasi menunya dan sikap penyajian makanan pada saat menyajikan sikap harus ramah dan senyum kepada pasien, dengan cara mengawasi dan memberikan bimbingan yang lebih agar terbiasa dengan pelayanan gizi yang standar.

Kata kunci: Pasien, Pelayanan Gizi, Mutu Pelayanan Gizi, Tingkat Kepuasan

Abstract

The hospital as a health facility that provides health services to the community has a very strategic role in accelerating the improvement of public health status. One of the types of hospital services that must be provided by a hospital is nutrition services. This research is an analytic survey research using a cross-sectional design with a quantitative approach where the measurements of the independent and dependent variables are carried out at the same time. This research was conducted at the Tk. Hospital. II dr. AK. Gani Palembang, in May 2018. The population in this study were all TK Hospital patients. II Dr. AK. Gani Palembang in April 2018 numbered 605 with a total sample of 241 people using the accidental sampling technique. The statistical test used was the chi-square test. The results of this study found that there is a relationship between meal times and satisfaction levels ($p value = 0.033$). There is a relationship between eating variety and satisfaction level ($p value = 0.031$). There is no relationship between food portion and satisfaction level ($p value = 0.131$). There is a relationship between the attitude of the serving staff and the level of satisfaction ($p Value = 0.019$). Suggestions for Kindergarten Hospitals. II Dr. AK. Gani Palembang to pay attention to meal times, there are times when feeding patients must be on time, food variations for patients must vary the menu and the attitude of serving food when serving the attitude must be friendly and smile to patients, by supervising and providing more guidance so they are familiar with nutritional services standard one.

Key words: Patients, Nutrition Services, Quality of Nutrition Services, Satisfaction Level

¹ Rumah Sakit AK Gani Palembang

* Koresponden penulis; e-mail: aritatalestari_akgani@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Thersia M, 2019).

Jenis-jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit meliputi: Pelayanan gawat darurat, Pelayanan rawat jalan, Pelayanan rawat inap, Pelayanan bedah, Pelayanan persalinan dan perinatologi, Pelayanan intensif, Pelayanan radiologi, Pelayanan laboratorium patologi klinik, Pelayanan rehabilitasi medik, Pelayanan farmasi, Pelayanan gizi, Pelayanan transfusi darah, Pelayanan keluarga miskin, Pelayanan rekam medis, Pengelolaan limbah, Pelayanan administrasi manajemen, Pelayanan ambulans/ kereta jenazah, Pelayanan pemulasaraan jenazah, Pelayanan laundry, Pelayanan pemeliharaan sarana rumah sakit dan Pencegah Pengendalian Infeksi (Menkes RI, 2008).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 78, 2013 bahwa pelayanan gizi merupakan salah satu faktor penting dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Saat ini terjadi kecenderungan peningkatan kasus penyakit terkait gizi (*nutrition-related disease*) khususnya pada kelompok rentan yang memerlukan penatalaksanaan secara khusus melalui pelayanan gizi terutama di rumah sakit (Permenkes RI No 78, 2013).

Pelayanan gizi di rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan dan disesuaikan dengan keadaan pasien berdasarkan keadaan klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuh. Keadaan gizi pasien sangat berpengaruh pada proses penyembuhan penyakit, sebaliknya proses perjalanan penyakit dapat berpengaruh terhadap keadaan gizi pasien. Sering terjadi kondisi pasien yang semakin buruk karena tidak tercukupinya kebutuhan zat gizi untuk perbaikan organ tubuh. Fungsi organ yang terganggu akan lebih memburuk dengan adanya penyakit dan kekurangan gizi. Selain itu masalah gizi lebih dan

obesitas erat hubungannya dengan penyakit degeneratif, seperti diabetes melitus, penyakit jantung koroner, hipertensi, dan penyakit kanker, memerlukan terapi gizi untuk membantu penyembuhannya (Kemenkes RI, 2013).

Pelayanan gizi di rumah sakit dikatakan bermutu jika memenuhi 3 komponen mutu, yaitu: 1.) Pengawasan dan pengendalian mutu untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan aman, 2.) Menjamin Kepuasan konsumen dan 3.) Assessment yang berkualitas (Kemenkes RI, 2013).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada instalasi penunjang keperawatan di Rumah Sakit TK. II AK. Gani Palembang, didapatkan data sekunder pada bulan Agustus sampai dengan Oktober 2017 dengan sisa makan pada pagi hari di Ruang Melati merupakan yang paling besar yaitu berjumlah 73,07%, sisa makan pada siang hari di Ruang Melati merupakan yang paling besar yaitu berjumlah 67,8% dan sisa makan pada malam hari di Ruang Cempaka merupakan yang paling besar yaitu berjumlah 72,7%.

Nurqisthy dkk, 2016. Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan dengan Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Pasien di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kecukupan energi dan protein pasien (73,5% dan 70,6%) dalam kategori adekuat dan sebagian besar pasien menyatakan puas (76,5%) terhadap pelayanan makanan rumah sakit. Ada hubungan antara kepuasan pelayanan makanan rumah sakit dengan tingkat kecukupan energi dan protein pasien ($p = 0,017$ dan $p = 0,031$). Pasien yang puas terhadap pelayanan makanan rumah sakit memiliki tingkat kecukupan energi dan protein yang baik.

Busra dkk, 2017. Rumah sakit mengutamakan kualitas makanan dan kepuasan pasien. Kualitas makanan penting dalam menjaga kepuasan pasien, terutama terhadap makanan pasien. Pasien membutuhkan makanan berkualitas tinggi dalam proses pemulihan atau penyembuhan mereka. Oleh karena itu, layanan makanan rumah sakit harus memastikan makanan yang ditawarkan di rumah sakit memiliki kualitas tertinggi meskipun obatnya disediakan. Jika kualitas makanan yang ditawarkan di rumah sakit tinggi, selera pasien akan meningkat. Selain itu, selera pasien juga

bisa dirangsang melalui peningkatan rasa, tekstur, penampilan dan kesegaran makanan pasien.

METODE DAN BAHAN

Penelitian tentang mutu pelayanan gizi yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang, pada bulan April-Mei 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang pada bulan April 2018 pasien yang diet nasi berjumlah 605 dengan jumlah sampel berjumlah 241 orang dan cara pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling*. Penelitian ini merupakan penelitian *survey analitik* dengan menggunakan desain *cross sectional* dengan pendekatan kuantitatif dimana pengukuran variabel independent dan dependent dilaksanakan pada waktu yang sama, Uji statistik yang digunakan adalah uji *chi-square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Waktu makan

Hasil penelitian terhadap 241 responden di Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang Tahun 2018, pada variabel waktu makan di katagorikan menjadi tidak tepat, jika skor < 8,73 (mean) tahun dan tepat, jika skor ≥ 8,73 (mean), distribusi frekuensinya sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi frekuensi waktu makan

No.	Waktu makan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak tepat	83	34,4
2	Tepat	158	65,6
Total		241	100

Berdasarkan tabel diatas bahwa waktu makan tidak tepat berjumlah 83 responden (34,4%) dan waktu makan yang tepat berjumlah 158 responden (65,6%).

Variasi makanan

Hasil penelitian terhadap 241 responden di Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang Tahun 2018, pada variabel variasi makanan di katagorikan menjadi tidak, jika skor < 17,00 (median) tahun dan ya, jika skor ≥ 17,00

(median), distribusi frekuensinya sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi frekuensi variasi makanan

No.	Variasi makanan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak	71	29,5
2	Ya	170	70,5
Total		241	100

Berdasarkan tabel diatas bahwa yang makanannya tidak bervariasi berjumlah 71 responden (29,5%) dan makanannya bervariasi berjumlah 170 responden (70,5%).

Porsi makan

Hasil penelitian terhadap 241 responden di Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang Tahun 2018, pada variabel porsi makan di katagorikan menjadi kurang, jika skor < 17,00 (median) tahun dan baik, jika skor ≥ 17,00 (median), distribusi frekuensinya sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi frekuensi porsi makan

No.	Porsi makan	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang	61	25,3
2	Baik	180	74,7
Total		241	100

Berdasarkan tabel diatas bahwa yang porsi makannya yang kurang yaitu berjumlah 61 responden (25,3%) dan porsi makannya yang baik berjumlah 180 responden (74,7%).

Sikap petugas penyajian

Hasil penelitian terhadap 241 responden di Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang Tahun 2018, pada variabel sikap petugas penyajian di katagorikan menjadi kurang, jika skor < 13,00 (median) tahun dan baik, jika skor ≥ 13,00 (median), distribusi frekuensinya sebagai berikut :

Tabel 4. Distribusi frekuensi sikap petugas penyajian

No.	Sikap petugas penyajian	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang	105	43,6
2	Baik	136	56,4
Total		241	100

Berdasarkan tabel diatas bahwa yang sikap petugas penyajiannya kurang baik berjumlah 105 responden (43,6%) dan yang sikap petugas penyajiannya baik berjumlah 136 responden (56,4%).

Tingkat kepuasan

Hasil penelitian terhadap 241 responden di Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang Tahun 2018, pada variabel sikap petugas penyajian di katagorikan menjadi tidak puas, jika skor < 58,00 (median) tahun dan puas, jika skor ≥ 58,00 (median), distribusi frekuensinya sebagai berikut:

Tabel 5. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan

No.	Tingkat kepuasan	Jumlah	ersentase (%)
1	Tidak puas	76	31,5
2	Puas	165	68,5
Total		241	100

Tabel 6. Hubungan antara waktu makan dengan tingkat kepuasan

Waktu makan	Tingkat kepuasan				Total		OR	p Value
	Tidak puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Tidak tepat	34	41,0	49	59,0	83	100	1,916	0,033
Tepat	42	26,6	116	73,4	158	100		
	76	31,5	165	68,5	241	100		

Ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien adalah ketepatan penyediaan makanan, pada pasien sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Tujuannya agar efektifitas pelayanan gizi tergambar. Frekuensi pengumpulan data dalam kurun waktu satu bulan dalam periode analisis tiga bulan (Kementerian Kesehatan RI, 2013)

El-Sherbiny dkk, 2017. Kepuasan pasien dengan Layanan Makanan di Rumah Sakit Fayoum. Hasil kami menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara kepuasan pasien dan aspek yang berbeda dari layanan makanan dengan lebih banyak kepuasan di rumah sakit pendidikan daripada rumah sakit umum atau swasta. Analisis regresi logistik mengungkapkan bahwa rasa, penampilan makanan, bau bangsal, dan variasi makanan secara statistik penentu kepuasan yang signifikan dengan layanan makanan rumah sakit (p < 0,05).

Berdasarkan tabel diatas bahwa yang tidak puas berjumlah 76 responden (31,5%) dan yang puas berjumlah 165 responden (68,5%).

Hubungan antara waktu makan dengan tingkat kepuasan

Hasil analisis didapatkan bahwa tingkat kepuasan yang puas diperoleh sebanyak 116 responden (73,4%) yang waktu makannya tepat. Hasil uji statistik diperoleh nilai p Value = 0,033 lebih kecil dari 0,005 yang menunjukkan hipotesis Ha ditolah maka dapat disimpulkan ada hubungan waktu makan dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang tahun 2018. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 1,916 artinya responden yang waktu makannya tepat memiliki peluang 1,916 kali untuk tingkat kepuasan yang puas di dibandingkan responden yang tidak tepat.

Berdasarkan hasil penelitian, teori pendukung dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa dengan ketepatan waktu dalam pemberian makan pada pasien akan membuat pasien merasa puas karena tidak sampai kelaparan mereka mendapatkan makan sehingga tubuh akan tetap terjaga dalam kesehatannya dan juga dapat menghindari penyakit lain yang timbul di karenakan telat makan serta pasien akan lebih tenang jika telah makan.

Hubungan antara variasi makan dengan tingkat kepuasan

Hasil analisis didapatkan bahwa tingkat kepuasan yang puas diperoleh sebanyak 124 responden (72,9%) yang makanannya bervariasi. Hasil uji statistik diperoleh nilai p Value = 0,031 lebih kecil dari 0,005 yang menunjukkan hipotesis Ha ditolah maka dapat disimpulkan ada hubungan variasi makan dengan

tingkat kepuasan di Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang tahun 2018. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 1,972 artinya responden yang makanannya bervariasi memiliki

peluang 1,972 kali untuk tingkat kepuasan yang puas di bandingkan responden yang makanannya tidak bervariasi.

Tabel 7. Hubungan antara variasi makan dengan tingkat kepuasan

Variasi makan	Tingkat kepuasan				Total		OR	p Value
	Tidak puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Tidak	30	42,3	41	57,7	71	100	1,972	0,031
Ya	46	27,1	124	72,9	170	100		
	76	31,5	165	68,5	241	100		

Minantyo (2011), menyatakan bahwa dalam menyusun suatu menu perlu diperhatikan variasi makanannya. Variasi makanan tersebut meliputi variasi bahan dasar, variasi rasa, variasi warna, variasi tekstur, serta variasi metode pengolahan.

Sisa makanan adalah porsi makanan yang tersisa yang tidak dimakan oleh pasien (sesuai dengan pedoman asuhan gizi rumah sakit). Tujuannya adalah untuk tergambarnya efektifitas dan efisiensi pelayanan instalasi gizi. Frekuensi pengumpulan data dalam kurun waktu satu bulan dalam periode analisis tiga bulan Permenkes RI No. 78, 2013).

Nurqisthy dkk, 2016. Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan dengan Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Pasien di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kecukupan energi dan protein pasien (73,5% dan 70,6%) dalam kategori adekuat dan sebagian besar pasien menyatakan puas (76,5%) terhadap pelayanan makanan rumah sakit. Ada hubungan antara kepuasan pelayanan makanan rumah sakit dengan tingkat kecukupan energi dan protein pasien (p = 0,017 dan p = 0,031). Pasien yang puas terhadap pelayanan makanan

rumah sakit memiliki tingkat kecukupan energi dan protein yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian, teori pendukung dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa variasi makan yang baik akan mempengaruhi nafsu makan pasien sehingga mereka akan menghabiskan menu dan porsi yang di berikan sehingga kebutuhan gizi pasien akan terpenuhi dengan adanya makanan yang masuk dan mereka akan lebih cepat baik dan mengefektifkan hari rawat.

Hubungan antara porsi makan dengan tingkat kepuasan

Hasil analisis didapatkan bahwa tingkat kepuasan yang puas diperoleh sebanyak 118 responden (65,6%) yang porsinya baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai p Value = 0,131 lebih kecil dari 0,005 yang menunjukkan hipotesis Ha diterima maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan porsi makan dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang tahun 2018. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 1,972 artinya responden yang porsi makannya baik memiliki peluang 1,972 kali untuk tingkat kepuasan yang puas di bandingkan responden yang porsi makannya kurang baik.

Tabel 8. Hubungan antara porsi makan dengan tingkat kepuasan

Porsi makan	Tingkat kepuasan				Total		OR	p Value
	Tidak puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Kurang	14	23,0	47	77,0	61	100	0,567	0,131
Baik	62	34,4	118	65,6	180	100		
	76	31,5	165	68,5	241	100		

Angka kecukupan makanan yang dianjurkan adalah kecukupan makan untuk satu hari. Pembagian porsi makanan sehari-hari untuk makan pagi, makan siang dan makan malam yang lazim digunakan adalah 1/5 untuk makan pagi, 2/5 untuk makan siang dan 2/5 untuk makan malam. Dengan pembagian seperti itu penyediaan zat-zat gizi dapat disesuaikan dengan kebutuhan tubuh. Kesalahan dalam memberikan diet adalah kesalahan dalam memberikan jenis diet. Tujuannya adalah untuk tergarapnya efektifitas dan efisiensi pelayanan instalasi gizi. Frekuensi pengumpulan data dalam kurun waktu satu bulan dalam periode analisis tiga bulan (Permenkes RI No. 78, 2013).

Wigiantoro, 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Gizi dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Gizi pada Rawat Inap di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. Hasil penelitian menunjukkan 59,3% persepsi kehandalan, baik, 61,5% ketanggapan, baik, 56,3% jaminan,, baik, 50,4% empati baik dan 65,2 % bukti langsung, baik serta 58,5% persepsi kepuasan, puas terhadap pelayanan gizi. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan gizi ($p < 0,05$). Hasil analisis multivariat menunjukkan faktor yang berpengaruh

paling kuat terhadap kepuasan pasien adalah persepsi bukti langsung ($B=0,230$).

Berdasarkan hasil penelitian, teori pendukung dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa dengan porsi makan yang sesuai dengan pasien maka pasien akan menghabiskan menu yang diberikan sehingga tidak ada makan sisa. Jika porsi yang diberikan sesuai dengan kaedah gizi maka gizi pasien akan terpenuhi disamping itu tidak akan ada makan yang sisa.

Hubungan antara sikap petugas penyajian dengan tingkat kepuasan

Hasil analisis didapatkan bahwa tingkat kepuasan yang puas diperoleh sebanyak 102 responden (75,0%) yang sikap petugas penyajiannya baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p Value = 0,013$ lebih kecil dari 0,005 yang menunjukkan hipotesis H_a ditolak maka dapat disimpulkan ada hubungan sikap petugas penyajian dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang tahun 2018. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai $OR = 2,000$ artinya responden yang sikap petugas penyajiannya baik memiliki peluang 2,000 kali untuk tingkat kepuasan yang puas di bandingkan responden yang sikap petugas penyajiannya kurang baik.

Tabel 9. Hubungan antara sikap petugas penyajian dengan tingkat kepuasan

Sikap petugas penyaji	Tingkat kepuasan				Total		OR	p Value
	Tidak puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Kurang	42	40,0	63	60,0	105	100	2,000	0,019
Baik	34	25,0	102	75,0	136	100		
	76	31,5	165	68,5	241	100		

Pelayanan makanan merupakan tugas dari seorang penjamah makanan atau penyaji makanan. Kebersihan diri dan kesehatan penjamah makanan merupakan kunci kebersihan dalam pengolahan makanan yang aman dan sehat, karena penjamah makanan juga merupakan salah satu faktor yang dapat mencemari bahan pangan baik berupa cemaran fisik, kimia maupun biologis (Permenkes RI No. 78, 2013)

Ihafe z dkk, 2012. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Umum di Makkah, Arab Saudi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (78,8%) pasien puas secara keseluruhan dengan kualitas layanan makanan di rumah sakit. Korelasi positif terdeteksi antara tingkat kepuasan keseluruhan dan aspek yang berbeda terkait dengan makanan dan layanan makanan, tiga variabel pertama yang memiliki korelasi paling kuat dengan kepuasan keseluruhan

adalah rasa makanan, disajikan dengan makanan favorit dan penampilan makanan. Analisis regresi logistik mengungkapkan bahwa pendapatan bulanan yang rendah, rasa dan suhu makanan, sikap staf yang melayani makanan, dan tidak adanya gangguan ide, dan di luar ruangan dikaitkan dengan kepuasan dengan makanan rumah sakit dan layanan makanan ($p < 0,05$).

Berdasarkan hasil penelitian, teori pendukung dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa sikap penyaji makanan tidak hanya pada caranya menyajikan tetapi dengan kerapian dan kebersihan menjadi penting, dan juga menjadi salah satu indikator pelayanan gizi di rumah sakit sehingga dapat membuat pasien merasa puas. Kepuasan pasien karena mereka merasa senang terhadap sikap penyaji sehingga nafsu mereka untuk makan tidak terganggu karena sikap penyaji makanan itu.

KESIMPULAN

Distribusi waktu makan yang tepat berjumlah 158 responden (65,6%), makanannya bervariasi berjumlah 170 responden (70,5%), porsi makannya yang baik berjumlah 180 responden (74,7%), sikap petugas penyajiannya baik berjumlah 136 responden (56,4%). Distribusi tingkat kepuasan yang puas berjumlah 165 responden (68,5%)

Ada hubungan waktu makan dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang tahun 2018 ($p \text{ Value} = 0,033$). Ada hubungan variasi makan dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang tahun 2018. ($p \text{ Value} = 0,031$). Tidak ada hubungan porsi makan dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang tahun 2018. ($p \text{ Value} = 0,131$). Ada hubungan sikap petugas penyajian dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit TK. II Dr. AK. Gani Palembang tahun 2018 ($p \text{ Value} = 0,019$).

DAFTAR PUSTAKA

Alamsyah D. 2011. Manajemen Pelayanan Kesehatan . Yogyakarta: Nuha Medika
Bustami.2011.Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.

- Busra dkk, 2017. Pemerintah rumah sakit mengutamakan kualitas makanan dan kepuasan pasien. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts (JTHCA)* 2017, Vol. 9 (2) pp 593-602.
- El-Sherbiny dkk, 2017. Kepuasan pasien dengan Layanan Makanan di Rumah Sakit Fayoum. *EC Nutrition* 9.2 (2017): 94-104.
- Hasibuan. (2014). Organisasi & motivasi. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah.2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi dan Implementasinya. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Herlambang S dan Murwani A. 2012. Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Ihafez, 2012. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Umum di Makkah, Arab Saudi. *American Journal of Medicine and Medical Sciences* 2012, 2(6): 123-130.
- Kemenkes RI. 2008. Permenkes RI No 828 tahun 2008 tentang petunjuk teknis standar pelayanan minimal. Jakarta: Depkes RI.
- Kemenkes RI, 2013. Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit.
- Kotler dan Keller, 2012. Manajemen Pemasaran edisi ketigabelas jilid 1 dan 2 dialihbahasakan oleh Bob Sabran, Jakarta: Erlangga.*
- Menkes RI, 2008 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Nurqisthy dkk, 2016. Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan dengan Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Pasien di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. *Media Gizi Indonesia, Vol. 1, No. 1 Januari–Juni 2016: hlm. 32–39.*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2013. Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit.
- Retnaningsih, Ekowati, 2013, Akses Layanan Kesehatan, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sabarguna BS. 2009. Manajemen Rumah Sakit. Jakarta: Sagung Seto
- Setiawan dkk, 2016. Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Segi Harga dan Kualitas pada Restoran Abuba Steak di

- Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* Volume 2, Nomor 1.
- Siswanto. (2010). *Pengantar manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Thersia, M. (2019). *Pelaksanaan Fungsi Sosial Rumah Sakit Dalam Menyediakan Sarana Pelayanan Bagi Masyarakat Miskin Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien* (Doctoral dissertation, Unika Soegijapranata Semarang).
- Triwibowo. (2013). *Manajemen pelayanan keperawatan di rumah sakit*. Jakarta: TIM
- Velanda, V., Sutinbuk, D. and Wahab, S. (2024) "Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan: Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan", *Afiasi : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), pp. 493–499. doi: 10.31943/afiasi.v8i3.308.
- Wigiantoro, 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Gizi dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Gizi pada Rawat Inap di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia* Volume 01 No. 03.