Jurnal Pustaka Padi
Pusat Akses Kajian Pangan dan Gizi
http://jurnal.pustakagalerimandiri.co.id/index.php/pustakapadi

Vol. 4. No. 1 (2025) 19 – 26

E ISSN : 2830-1889

Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Makanan Lunak di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang

Manuntun Rotua[1], Winda Rahmawati[1], Podojoyo[1] Natasha Weisdania Sihite[1]
[1] Poltekkes Kemenkes Palembang,
*Corresponding Authors: manuntun_rotua@yahoo.com

Abstrac

Patient satisfaction is the level of satisfaction felt by patients after using health services and comparing it with the minimum desired expectations. The purpose of the study was to determine the level of patient satisfaction in soft food services at the Ar-Rasyid Islamic Hospital, Palembang. The study was conducted in January - May 2024, with a sample of 38 people taken by accidental sampling. Descriptive research method. Data collection using a questionnaire with univariate data results. The results showed that the punctuality of food serving was right at 100%, respondents stated that the taste of the food was good at 77.12%, the attitude of the waiter was friendly at 100%, the appearance of the waiter was neat at 100%, the cleanliness of the equipment was 100% clean and patient satisfaction with food service was 97.4%, this proves that food service at the Ar-Rasyid Islamic Hospital, Palembang is good and provides satisfaction to patients.

Keywords: Satisfaction Level, nutritional services, patient soft food

Abstrak

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien setelah menggunakan layanan kesehatan dan membandingkannya dengan harapan minimal yang diinginkan. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan makanan lunak di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang. Penelitian dilakukan pada bulan Januari - Mei 2024, dengan sampel sebanyak 38 orang diambil dengan cara *accidental sampling*. Metode penelitian Deskriptif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan hasil data univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu penyajian makanan sudah tepat sebesar 100%, responden menyatakan cita rasa makanan sudah baik sebesar 77,12%, sikap pramusaji sudah ramah sebesar 100%, penampilan pramusaji yang rapih 100%, kebersihan alat 100% sudah bersih dan kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan sebesar 97,4%, hal ini membuktikan bahwa pelayanan makanan di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang sudah baik dan memberikan kepuasan pada pasien.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, pelayanan gizi, makanan lunak, pasien,

© 20xx Jurnal Pustaka Padi

Pendahuluan

Perkembangan masyarakat yang semakin kritis, mengakibatkan mutu pelayanan di rumah sakit menjadi sorotan baik pelayanan medis maupun bentuk pelayanan lainnya. Tuntutan pasien terhadap pelayanan yang berkualitas bukan hanya dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, tetapi juga menyangkut kepuasan pasien terhadap kualitas keseluruhan proses pelayanan termasuk pelayanan gizi pasien di rumah sakit. [1]

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien setelah menggunakan layanan kesehatan dan membandingkannya dengan harapan minimal yang diinginkan atau bahkan melebihi harapan tersebut [2]. Kepuasan pasien terhadap layanan gizi memiliki dampak signifikan pada reputasi rumah sakit dan berdampak pada peningkatan pendapatan rumah sakit [3].

Faktor penyebab utama sisa makanan pada pasien adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri seseorang, yaitu: nafsu makan, keadaan psikis, aktivitas fisik, gangguan pencernaan. Faktor eksternal berasal dari luar, antara lain ketepatan waktu makan, perubahan menu, kualitas makanan, sikap staf, penampilan makanan, rasa makanan dan makanan dari luar. [4]

Jenis makanan yang disajikan di Rumah Sakit ada empat kategori, yaitu makanan biasa, makanan lunak, makanan saring, dan makanan cair. Makanan biasa diberikan pada pasien yang tidak memerlukan diet khusus terkait dengan kondisi penyakitnya. Makanan lunak adalah jenis makanan semi padat dengan tekstur yang lebih lembut daripada makanan biasa, namun lebih padat daripada makanan saring. Makanan lunak diberikan kepada pasien yang mengalami kesulitan fisik dalam mengonsumsi makanan biasa karena kekurangan gigi untuk mengunyah, luka pada mulut, atau kesulitan dalam makan secara mandiri. Makanan lunak diberikan secara khusus berdasarkan kondisi penyakit kepada pasien setelah operasi tertentu, pasien dengan penyakit infeksi yang disertai kenaikan suhu tubuh yang tidak terlalu tinggi, pasien yang

Submitted : 24-04-2025 | Reviewed : 25-04-2025 | Accepted : 30-04-2025

mengalami kesulitan mengunyah dan menelan seperti pasien dengan disfagia, atau sebagai peralihan dari makanan saring ke makanan biasa [5]. Tujuan pemberian makanan lunak agar mudah ditelan dan dicerna sesuai dengan kebutuhan gizi dan kondisi penyakitnya [6]. Kelemahan makanan lunak memiliki kadar air yang tinggi, mempengaruhi volumenya besar, bumbu yang digunakan tidak boleh merangsang dan seringkali makanan terasa hambar dapat mempengaruhi kurang nafsu makan menyisakan sisa makanan cukup banyak di piring [5]

Menurut penelitian [7], yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya (86,36%) pasien merasa tidak puas terhadap makanan lunak yang disajikan karena karena suhu makanan sudah dingin, cita rasa hambar dikarenakan sakit, berkurangnya nafsu makan, kecemasan, kesulitan dalam menelan dan menginginkan makanan biasa (nasi), aktifitas fisik yang menurun, reaksi obat-obatan serta kondisi mental yang dialami karena sedang sakit.

Berdasarkan survei yang dilakukan di Rumah Sakit kota Semarang Kategori B, dari 52 responden diperoleh hasil, sebanyak 92,6% responden merasa tidak puas dengan rasa makanannya, karena makanan yang disajikan sudah dingin, aroma kurang tercium, dan tekstur lauk hewani masih keras [8].

Metode Penelitian

Penelitian deskriptif dengan rancangan desain *cross sectional* dilakukan di ruang rawat inap dikelas I, II, III Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang. Populasinya semua pasien rawat inap, sampel penelitian pasien rawat inap kelas I, II, III yang mendapatkan makanan lunak Berdasarkan sampel sebanyak 38. Data utama dilakukan dengan mendapatkan indentitas responden (nama, umur, jenis kelamin, ruang perawatan, dan diagnosa penyakit) dengan cara wawancara secara langsung menggunakan kuesioner. Data dianalisis dan ditabulasi secara deskriptif.

Hasil dan Pembahasan

Data Umum Data umum menguraikan karakteristik responden meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan yang disajikan dalam tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang dengan jumlah 38 pasien.

a. Usia

Distribusi usia responden yang yang di ruang rawat inap pada tabel 1.

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia

Usia (tahun)	Jumlah Responden	
	n	%
19-29	3	7,9
30-49	20	52,6
50-64	11	28,9
65-80	4	10,5
Total	**38**	**100**

Pada tabel 1, distribusi frekuensi dari usia menunjukkan bahwa dari 38 responden dengan kelompok usia 19-29 tahun sebanyak 3 orang (7,9%), usia 30-49 tahun sebanyak 20 orang (52,6%), usia 50-64 tahun sebanyak 11 orang (28,9%) dan usia 65-80 sebanyak 4 orang (10,5%).

b. Jenis Kelamin

Distribusi jenis kelamin responden yang yang di ruang rawat inap dalam penelitian ini terdapat pada tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
	n	%
Laki-Laki	15	39,5
Perempuan	23	60,5
Total	**38**	**100**

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan distribusi frekwensi dari jenis kelamin perempuan sebanyak 23 orang (60,5%) lebih banyak dibandingkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 15 orang (39,5%).

2. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk memperoleh Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Makanan Lunak Yang Disajikan Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Ar – Rasyid Palembang yang disajikan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi dan dianalisis deskriptif.

a. Ketepatan Waktu Penyajian Makanan

Ketepatan waktu penyajian makanan adalah ketepatan petugas dalam menyajikan makanan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Ketepatan waktu dalam penyajian makanan dapat dilihat pada tabel 3

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Menurut Ketepatan Waktu Penyajian Makanan di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang

Waktu Penyajian	Jumlah Responden					
	Pagi (06.00-07.00)		Siang (11.00-12.00)		Sore (16.00-17.00)	
	n	%	n	%	n	%
Tepat waktu	38	100	38	100	38	100
Tidak Tepat	0	0	0	0	0	0
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**

Berdasarkan tabel 3 didapatkan distribusi frekwensi ketepatan waktu dalam penyajian makanan pada waktu pagi, siang, dan sore seluruhnya sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan berdasarkan peraturan rumah sakit. Dimana standar waktu pendistribusian makanan pada pasien di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang yaitu, untuk makan pagi pukul 06.00 – 07.00, makan siang pukul 11.00 – 12.00, dan makan sore pukul 16.00 – 17.00.

Hal ini sejalan dengan penelitian Indrayani *et al.,* (2023) yang menyatakan sangat puas terhadap

Submitted : 24-04-2025 | Reviewed : 25-04-2025 | Accepted : 30-04-2025

waktu penyajian makanan sebesar (98,1%) dan puas terhadap penyajian waktu makan sebesar (1,9%).

Penelitian ini diperkuat dengan teori yang dikemukakan [9] bahwa makanan pasien harus didistribusikan langsung ke bangsal rawat inap. Waktu makan sangat mempengaruhi nafsu makan pasien. Makanan harus dimakan tepat waktu, termasuk makan pagi, makan siang dan makan malam.

b. Cita Rasa Makanan

Cita rasa makanan merupakan hal yang penting dalam meningkatkan selera makan. Cita rasa pada suatu makanan meliputi aroma, bumbu, tekstur, dan suhu makanan.

1. Aroma Makanan

Distribusi penilaian responden terhadap aroma pada makanan pokok, lauk hewani, lauk nabati dan sayur dapat dilihat dari tabel 4

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Aroma Makanan

Aroma Makanan Pokok	Jadwal Makan					
	Pagi		Siang		Sore	
	n	%	n	%	n	%
Kurang sedap	0	0.0	1	2.6	0	0.0
Cukup sedap	11	28.9	9	23.7	11	28.9
Sedap	27	71.1	28	73.7	27	71.1
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**
Aroma Lauk Hewani	**Jadwal Makan**					
	Pagi		**Siang**		**Sore**	
	n	%	n	%	n	%
Kurang sedap	0	0.0	1	2.6	0	0.0
Cukup sedap	7	18.4	5	13.2	9	23.7
Sedap	31	81.6	32	84.2	29	76.3
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**
Aroma Lauk Nabati	**Jadwal Makan**					
	Pagi		**Siang**		**Sore**	
	n	%	n	%	n	%
Kurang sedap	0	0.0	1	2.6	0	0.0
Cukup sedap	10	26.3	12	31.6	12	31.6
Sedap	28	73.7	25	65.8	26	68.4
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**
Aroma Sayur	**Jadwal Makan**					
	Pagi		**Siang**		**Sore**	
	n	%	n	%	n	%
Kurang sedap	0	0.0	1	2.6	0	0.0
Cukup sedap	12	31.6	10	26.3	8	21.1
Sedap	26	68.4	27	71.1	30	78.9
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan distribusi frekwensi penilaian responden terhadap aroma makanan terhadap;

a) Makanan Pokok
Penilaian dengan aroma sedap pada menu pagi dan sore sebanyak 27 orang (71.1%) dan pada menu siang sebanyak 28 orang (73.7%), aroma cukup sedap pada menu pagi dan sore sebanyak 11 orang (28,9%) dan pada menu siang sebanyak 9 orang (23,7%), aroma kurang sedap pada menu siang sebanyak 1 orang (2.6%).

b) Lauk Hewani
Penilaian dengan aroma sedap pada menu pagi sebanyak 31 orang (81.6%), menu siang sebanyak 32 orang (84.2%) dan menu sore sebanyak 29 orang (76.3%), aroma cukup sedap pada menu pagi sebanyak 7 orang (18.4%), pada menu siang sebanyak 5 orang (13.2%) dan menu sore sebanyak 9 orang (23.7%), aroma kurang sedap pada menu siang sebanyak 1 orang (2.6%).

c) Lauk Nabati
Penilaian dengan aroma sedap pada menu pagi, sebanyak 28 orang (73.7%), pada menu sore sebanyak 26 orang (68.4%), aroma cukup sedap pada menu pagi sebanyak 10 orang (26.3%), aroma kurang sedap pada menu siang sebanyak 1 orang (2.6%).

d) Sayuran
Penilaian dengan aroma sedap pada menu pagi sebanyak 26 orang (68.4%), menu siang sebanyak 27 orang (71.1%) dan menu sore 29 orang (76.3%), aroma cukup sedap pada menu pagi sebanyak 12 orang (31.6%), menu siang sebanyak 10 orang (26.3%), menu sore sebanyak 8 orang (21.1%), dan ada 1 orang (2.6%) yang menyatakan aroma kurang sedap pada menu siang.

Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang didapatkan rata-rata responden yang menyatakan aroma sedap pada makanan yang disajikan di rumah sakit sebanyak 28 orang (73,7%), aroma cukup sedap sebanyak 9 orang (23,7%) dan ditemukan ada 1 orang (2,6%) yang menyatakan kurang sedap dikarenakan kondisi pasien yang sedang mengalami gangguan pernapasan pada saat pengambilan data dilakukan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian [10], yang menemukan bahwa aroma makanan dapat menggugah selera, dari 53 responden yang menyatakan sangat puas terhadap aroma makanan rumah sakit sebanyak 44 orang (83%).

Aroma makanan adalah aroma yang dikeluarkan makanan yang sangat menarik dan merangsang indera penciuman sehingga mempunyai efek merangsang nafsu makan. Makanan yang berbeda mengeluarkan aroma yang berbeda. Demikian pula, cara menyiapkan makanan yang berbeda akan menghasilkan rasa yang berbeda. Aroma yang dikeluarkan makanan mempunyai daya tarik yang sangat kuat dan dapat merangsang indra penciuman serta merangsang nafsu makan [11].

Submitted : 24-04-2025 | Reviewed : 25-04-2025 | Accepted : 30-04-2025

Penelitian ini diperkuat dengan pendapat [5] bahwa aroma yang dikeluarkan makanan dapat merangsang indra penciuman dan meningkatkan nafsu makan. Aroma yang dikeluarkan setiap makanan berbeda-beda dan dipengaruhi juga oleh perbedaan cara pengolahan makanan tersebut.

1) Tekstur Makanan

Distribusi penilaian responden terhadap tekstur pada makanan pokok, lauk hewani, lauk nabati dan sayur dapat dilihat dari tabel 5

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Tekstur Makanan

Tekstur Makanan Pokok	Jadwal Makan					
	Pagi		Siang		Sore	
	n	%	n	%	n	%
Kurang empuk	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Cukup empuk	1	2.6	2	5.3	4	10.5
Empuk	37	97.4	36	94.7	34	89.5
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**
Tekstur Lauk Hewani	**Jadwal Makan**					
	Pagi		**Siang**		**Sore**	
	n	%	n	%	n	%
Kurang empuk	1	2.6	1	2.6	3	7.9
Cukup empuk	18	47.4	12	31.6	15	39.5
Empuk	19	50.0	25	65.8	20	52.6
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**
Tekstur Lauk Nabati	**Jadwal Makan**					
	Pagi		**Siang**		**Sore**	
	n	%	n	%	n	%
Kurang empuk	0	0.0	0	0.0	2	5.3
Cukup empuk	13	34.2	17	44.7	12	31.6
Empuk	25	65.8	21	55.3	24	63.2
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**
Tekstur Sayur	**Jadwal Makan**					
	Pagi		**Siang**		**Sore**	
	n	%	n	%	n	%
Kurang empuk	0	0.0	1	2.6	1	2.6
Cukup empuk	12	31.6	13	34.2	11	28.9
Empuk	26	68.4	24	63.2	26	68.4
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan distribusi frekwensi penilaian responden terhadap tekstur makanan terhadap;

a) Makanan Pokok

Penilaian tekstur empuk pada makanan pokok di menu pagi sebanyak 37 orang (97.4%) dan di menu siang sebanyak 36 orang (94.7%). Tekstur cukup empuk pada menu pagi sebanyak 1 orang (2,6%), menu siang sebanyak 2 orang (5,3%) dan menu sore sebanyak 4 orang (10,5%).

b) Lauk Hewani

Penilaian responden terhadap lauk hewani dengan tekstur cukup empuk di menu pagi sebanyak 18 orang (47.4%), menu siang sebanyak 12 orang (31.6%), dan di menu sore sebanyak 15 orang (39.5%). tekstur empuk di menu pagi sebanyak 19 orang (50%), di menu siang sebanyak 25 orang (65.8%), dan di menu sore sebanyak 20 orang (52.6%), sebanyak 3 orang (7,9%) menyatakan kurang empuk di menu sore, sedangkan di menu pagi dan siang sebanyak 1 orang (2.6%)

Penelitian ini sejalan dengan temuan Ramkital Dr. Ramelan Surabaya menunjukkan penilaian responden terhadap tekstur lauk hewani saat makan pagi dinilai kurang sesuai sebesar (5,8%), sesuai sebesar (47,1%) dan sangat sesuai sebesar (47,1%). Saat makan siang, (11,8%) responden menilai tekstur lauk hewani kurang sesuai, (50%) sesuai, dan (38,2%) sangat sesuai [12]

c) Lauk Nabati

Penilaian responden terhadap lauk nabati dengan tekstur cukup empuk di menu pagi sebanyak 13 orang (34,2%), di menu siang sebanyak 17 orang (44.7%), dan di menu sore sebanyak 12 orang (31,6%). Untuk tekstur empuk di menu pagi sebanyak 25 orang (65.8%), menu siang sebanyak 21 orang (55,3%) dan menu sore sebanyak 24 orang (63,2%), dan sebanyak 2 orang (5.3%) menyatakan kurang empuk di menu sore.

d) Sayur

Penilaian responden terhadap sayur dengan tekstur cukup empuk di menu pagi sebanyak 12 orang (31.6%), di menu siang 13 orang (34.2%), di menu pagi sebanyak 12 orang (31,6%) dan menu sore sebanyak 11 orang (28,9%). Untuk tekstur empuk di menu pagi dan sore sebanyak 26 orang (68.4%) dan di menu siang sebanyak 24 orang (63,2), dan di menu siang dan sore terdapat 1 orang (2.6%) yang menyatakan kurang empuk

Hasil penelitian didapatkan rata-rata responden yang menyatakan tekstur cukup empuk pada makanan yang disajikan di rumah sakit sebanyak 10 orang (25,3%), yang menyatakan tekstur empuk sebanyak 25 orang (66,8%) dan sebanyak 3 orang (7,9%) menyatakan tekstur makanan yang sajikan kurang empuk terutama di lauk hewani di menu sore yaitu ayam panggang ketumbar. Responden menilai bahwa tekstur dari ayam belum matang sempurna dan masih sedikit keras.

2) Bumbu Makanan

Distribusi penilaian responden terhadap bumbu pada lauk hewani, lauk nabati dan sayur dapat dilihat dari tabel 6

Submitted : 24-04-2025 | Reviewed : 25-04-2025 | Accepted : 30-04-2025

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Bumbu Makanan

Bumbu Lauk Hewani	Jadwal Makan					
	Pagi		Siang		Sore	
	n	%	n	%	n	%
Kurang enak	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Cukup enak	3	7.9	3	7.9	2	5.3
Enak	35	92.1	35	92.1	36	94.7
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**
Bumbu Lauk Nabati	**Jadwal Makan**					
	Pagi		**Siang**		**Sore**	
	n	%	n	%	n	%
Kurang enak	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Cukup enak	8	21.1	13	34.2	6	15.8
Enak	30	78.9	25	65.8	32	84.2
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**
Bumbu Sayur	**Jadwal Makan**					
	Pagi		**Siang**		**Sore**	
	n	%	n	%	n	%
Kurang enak	0	0.0	1	2.6	2	5.3
Cukup enak	9	23.7	4	10.5	8	21.1
Enak	29	76.3	33	86.3	28	73.7
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan hasil distribusi frekuensi penilaian responden terhadap bumbu pada makanan:

a) Lauk Hewani
Penilaian dengan bumbu yang enak di menu pagi dan siang sebanyak 35 orang (92.1%) dan di menu sore yang menyatakan enak sebanyak 36 orang (94.7%), yang menyatakan cukup enak di menu pagi dan siang sebanyak 3 orang (7.9%), dan di menu sore sebanyak 2 orang (5,3%).

b) Lauk Nabati
Penilaian dengan bumbu yang enak di menu pagi sebanyak 30 orang (78,9%), menu siang sebanyak 25 orang (65,8%) dan menu sore sebanyak 32 orang (84.2%), di menu pagi sebanyak 8 orang menyatakan bumbu pada makanan cukup enak, di menu siang sebanyak 13 orang (34.2%), dan di menu sore sebanyak 6 orang (15.8%).

c) Sayur
Penilaian dengan bumbu yang enak pada menu pagi sebanyak 29 orang (76,3%), menu siang sebanyak 33 orang (86,3%), menu sore sebanyak 28orang (73,7%), dan yang menyatakan kurang enak pada menu sore sebanyak 2 orang (5,3%).

Hasil penelitian didapatkan rata-rata responden yang menyatakan cukup enak pada makanan yang disajikan di rumah sakit sebanyak 6 orang (15,8%), yang menyatakan enak sebanyak 31 orang (81,6%) dan 1 orang menyatakan kurang enak pada bumbu di menu sayur siang yaitu cah wortel + jagung manis dan menu sore yaitu sup wortel jamur tiram. Hal ini dikarenakan responden sedang mengalami mual dan muntah sehingga semua makanan yang dimakan terasa kurang enak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan [13] yang menemukan dimana dari 70 responden diperoleh hasil sebesar (72,86%) merasa bahwa rasa makanan sangat ditentukan oleh penggunaan bumbu. Bumbu makanan adalah bahan yang ditambahkan pada makanan dengan tujuan untuk meningkatkan cita rasa dan memberikan cita rasa yang pas setiap kali dimasak. Setiap resep menentukan jenis bumbu yang digunakan dan jumlah masing-masing bumbu.

Aroma berbagai bumbu menggugah selera dan menambah cita rasa khas pada masakan. Cita rasa makanan juga dapat diperbaiki atau ditingkatkan dengan menambahkan bahan penyedap. Saat mengevaluasi rasa suatu makanan, tidak hanya suhu makanan tetapi juga bumbu yang menjadi faktor penting [10].

3) Suhu Makanan
Distribusi penilaian responden terhadap suhu pada makanan pokok, lauk hewani, lauk nabati dan sayur dapat dilihat pada tabel 7

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Suhu Makanan

Suhu Makanan Pokok	Jadwal Makan					
	Pagi		Siang		Sore	
	n	%	n	%	n	%
Kurang hangat	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Cukup hangat	1	2.6	2	5.3	1	2.6
Hangat	37	97.4	36	94.7	37	97.4
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**
Suhu Lauk Hewani	**Jadwal Makan**					
	Pagi		**Siang**		**Sore**	
	n	%	n	%	n	%
Kurang hangat	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Cukup hangat	6	15.8	8	21.1	3	7.9
Hangat	32	84.2	30	78.9	35	92.1
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**
Suhu Lauk Nabati	**Jadwal Makan**					
	Pagi		**Siang**		**Sore**	
	n	%	n	%	n	%
Kurang hangat	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Cukup hangat	6	15.8	4	10.5	5	13.2
Hangat	32	84.2	34	89.5	33	86.3
Total	**28**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**
Suhu Sayur	**Jadwal Makan**					
	Pagi		**Siang**		**Sore**	
	n	%	n	%	n	%
Kurang hangat	0	0.0	1	2.6	2	5.3
Cukup hangat	7	18.4	3	7.9	2	5.3
Hangat	31	81.6	33	86.3	34	89.5
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan distribusi frekuensi hasil penilaian responden terhadap suhu makanan terhadap:

Submitted : 24-04-2025 | Reviewed : 25-04-2025 | Accepted : 30-04-2025

a) Makanan Pokok
Penilaian dengan suhu hangat di menu pagi dan sore sebanyak 37 orang (97.4%), di menu siang sebanyak 36 orang (94.7%), cukup hangat di menu pagi dan sore sebanyak 1 orang (2.6%) dan di menu siang sebanyak 2 orang (5.3%).

b) Lauk Hewani
Penilaian dengan suhu hangat di menu pagi sebanyak 32 orang (84.2%), di menu siang sebanyak 30 orang (78.9%) dan di menu sore sebanyak 35 orang (92.1%). Pada menu pagi yang menyatakan cukup hangat sebanyak 6 orang (15.8%), menu siang sebanyak 8 orang (21.1%) dan menu sore sebanyak 3 orang (7.9%).

c) Lauk Nabati
Penilaian dengan suhu hangat di menu pagi sebanyak 32 orang (84.2%), di menu siang sebanyak 34 (89.5%), dan di menu sore sebanyak 33 orang (86.3%), dengan suhu cukup hangat di menu pagi sebanyak 6 orang (15.8%), di menu siang sebanyak 4 orang (10.5%), dan di menu sore sebanyak 5 orang (13.2%).

d) Sayur
Penilaian responden terhadap sayur dengan suhu hangat pada menu pagi sebanyak 31 orang (81.6%), menu siang sebanyak 33 orang (86.3%), dan menu sore sebanyak 34 orang (89.5%). Pada menu pagi sebanyak 7 orang (18.4%) menyatakan suhu makanan cukup hangat, pada menu siang sebanyak 3 orang (7.9%) dan pada menu sore sebanyak 2 orang (5.3%). Pada menu sore 1 orang (2.6%) yang menyatakan suhu makanan kurang hangat dan pada menu sore ada 2 orang yang mengatakan hal serupa.

Hasil penelitian didapatkan rata-rata responden yang menyatakan bahwa suhu pada makanan yang disajikan masih hangat sebanyak 33 orang (86,8%), yang menyatakan cukup hangat sebanyak 4 orang (10,5%) dan yang menyatakan kurang hangat sebanyak 1 orang (2,6%) di menu sayur pagi dan sore. Hal ini dikarenakan ruang rawat pasien yang berada pada lantai paling atas rumah sakit sehingga makanan yang sampai suhu nya sudah tidak terlalu hangat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian [10] menemukan bahwa dari 53 responden yang dimana menyatakan sangat puas terhadap suhu makanan yang disajikan sebesar (81,1%) dan selebihnya menyatakan puas terhadap suhu makanan yang disajikan sebanyak (18,9%).

Demikian pula penelitian [12] menunjukkan bahwa suhu makanan yang disajikan, apakah terlalu panas atau terlalu dingin, berperan dalam menentukan cita rasa makanan yang disajikan, sehingga mempengaruhi selera pasien terhadap makanan tersebut

Penelitian ini didukung oleh pendapat [9] bahwa suhu atau suhu makanan pada saat disajikan merupakan faktor yang menentukan cita rasa makanan tersebut. Namun suhunya diatur agar tidak terlalu panas dan tidak terlalu dingin. Makanan harus disajikan panas, dan beberapa makanan harus disajikan dingin.

4. Kebersihan Alat Makan

Distribusi penilaian responden terhadap kebersihan alat makan dapat dilihat dari tabel 8

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Kebersihan Alat Makan

Kebersihan Alat Makan	Jadwal Makan					
	Pagi		Siang		Sore	
	n	%	n	%	n	%
Bersih	38	100	38	100	38	100
Tidak Bersih	0	0	0	0	0	0
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**

Berdasarkan tabel 8, menunjukkan distribusi frekuensi pendapat pasien mengenai kebersihan alat makan pada pagi, siang, dan sore seluruhnya mengatakan bahawa alat makan sudah bersih sebanyak 38 orang (100%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan [14] yang mana didapatkan kebersihan alat yang digunakan sudah baik sebesar (65%) dan sangat baik sebesar (35%).

Kebersihan peralatan adalah prioritas utama saat memberi makan pasien. Berdasarkan data yang diperoleh, kepuasan pasien terhadap alat yang digunakan sudah sesuai dengan yang diharapkan.

Kebersihan peralatan penyajian merupakan faktor penting dalam penyajian atau pengorganisasian, karena dapat mempengaruhi penerimaan pasien terhadap makanan yang disajikan [15]. Menurut penelitian [16], peralatan pasien yang bersih meningkatkan keyakinan pasien bahwa makanan yang disajikan bersih dan bebas dari kontaminasi peralatan atau faktor lainnya

5. Sikap Pramusaji

Distribusi penilaian responden terhadap keramahan pramusaji dapat dilihat dari tabel 9

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Sikap Pramusaji

Keramahan Pramusaji	Jadwal Makan					
	Pagi		Siang		Sore	
	n	%	n	%	n	%
Ramah	38	100	38	100	38	100
Tidak Ramah	0	0	0	0	0	0
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**

Berdasarkan tabel 9, menunjukkan bahwa distribusi frekuensi pendapat pasien tentang sikap pramusaji pada waktu makan pagi, siang dan sore seluruhnya mengatakan bahwa pramusaji sudah ramah sebanyak 38 orang (100%).

Submitted : 24-04-2025 | Reviewed : 25-04-2025 | Accepted : 30-04-2025

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan [14] yang dimana dari hasil survei bahwa (65%) menilai sangat puas terhadap sikap petugas yang ramah dan sopan.

Secara umum responden merasa sangat puas terhadap perilaku pramusaji yang ramah dan sopan, terbukti dengan tingkat kepuasan responden yang relatif tinggi terhadap indikator tersebut. Pramusaji harus ingat untuk tersenyum dan menyapa pasien setiap kali mereka menyajikan makanan. Pelayanan pramusaji yang ramah membuat pasien dapat menikmati makanannya dengan suasana hati yang baik.

6. Penampilan Pramusaji

Distribusi penilaian responden terhadap penampilan pramusaji dapat dilihat dari tabel 10

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Penampilan Pramusaji

Penampilan Pramusaji	Jadwal Makan					
	Pagi		Siang		Sore	
	n	%	n	%	n	%
Rapih	38	100	38	100	38	100
Tidak Rapih	0	0	0	0	0	0
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi pendapat pasien mengenai penampilan pramusaji pada waktu makan pagi, siang dan sore seluruhnya mengatakan bahwa pramusaji berpenampilan rapih sebanyak 38 orang (100%).

Dari hasil wawancara dengan pasien mengenai penampilan pramusaji, 38 orang (100%) menyatakan bahwa penampilan pramusaji sesuai dengan seragam yang diberikan. Mereka tidak menggunakan aksesoris atau benda lain yang dapat menyebabkan kontaminasi pada makanan. Petugas penyajian makanan juga selalu menggunakan masker dan sarung tangan saat mendistribusikan makanan kepada pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Pratiwi et al., 2022) yang dimana berdasarkan hasil survei, terdapat 14 pasien (70%) yang memberikan penilaian sangat puas, 5 pasien (25%) merasa puas, dan 1 pasien (5%) merasa cukup puas terhadap penampilan petugas yang rapi dan sopan.

7. Kepuasan Pasien

Distribusi frekuensi dari penilaian responden pada kepuasan pasien dalam waktu makanan pada tabel 11

Tabel 11. Distribuasi Frekuensi Responden Menurut Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Jadwal Makan					
	Pagi		Siang		Sore	
	n	%	n	%	n	%
Puas	37	97.4	37	97.4	37	97.4
Tidak puas	1	2.6	1	2.6	1	2.6
Total	**38**	**100**	**38**	**100**	**38**	**100**

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam pelayanan makanan lunak menyatakan puas pada menu pagi, siang dan sore sebanyak 37 orang (89.5%) pasien menyatakan puas terhadap pelayanan gizi rumah sakit.

Hal ini sejalan dengan penelitian [17] yang mana bahwa dari 30 responden, sebagian besar menilai puas terhadap pelayanan gizi yaitu sebanyak 29 orang (96.7%).

Kepuasan pasien atau konsumen terhadap penyelenggaraan makanan dapat dikenali dari harapan produk dan pandangan pasien terhadap kualitas layanan. Kepuasan pasien merupakan hasil dari keseimbangan antara harapan, pandangan, dan pengalaman yang dialami, sehingga dapat memenuhi harapan-harapan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan [18].

Pelayanan gizi yang optimal akan berdampak pada proses penyembuhan pasien, dan juga akan memengaruhi penilaian atau kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien, akan berdampak pada reputasi dan pendapatan rumah sakit, sehingga penilaian kepuasan pasien terhadap layanan makanan menjadi bagian krusial dari strategi manajemen rumah sakit [14].

Kesimpulan

Tingkat kepuasan pasien terhadap (cita rasa makanan, ketepatan waktu, dalam aturan rumah sakit, keramahan pramusaji, kebersihan alat makan dan penampilan pramusaji) selama dirawat inap di Rumah Sakit Islam AR-Rasyid Palembang sebagian besar merasa puas dalam pelayanan gizi pada waktu pagi, siang dan sore.

Daftar Rujukan

[1] Iin Rachmawati & Wiwik Afridah (20214) Mutu Pelayanan Gizi dengan Tingkat Kepuasan pasien. Jurnal Ilmiah Kesehatan, Vol7, hal193-201.

[2]. Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, *4*(1), 30.

[3]. Trisilawati, E. (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Makanan Rumah Sakit. In *Journal of Health and Therapy* (Vol. 1, Issue 1).

[4]. Kurniawati, E., Pradigdo, S. F., & Rahfiludin, M. Z. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Terjadinya Sisa Makanan Narapidana (Studi di Lembaga Pemasyarakatan Klas I Semarang). *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *4*(3), 177-186.

[5] 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 Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, *4*(1), 133-147.

[6]. Palimbong, S., Dyah Kurniasari, M., Refilda Kiha, R., Studi Teknologi Pangan, P., Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, F., Kristen Satya Wacana, U., Studi Ilmu Keperawatan, P., Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan, F., Kristen Satya wacana, U., & Studi Ilmu Gizi, P. (n.d.). Keefektifan Diet Rendah Garam I Pada Makanan Biasa dan Lunak terhadap Lama Kesembuhan Hipertensi . In *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* (Vol. 3, Issue 1).

Submitted : 24-04-2025 | Reviewed : 25-04-2025 | Accepted : 30-04-2025

[7]. Armareza, I., & Pratama, L. (2019). Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan dengan Jenis Diet pada Pasien di RSU Haji Surabaya Relationship of Food Service Satisfaction with Type of Diet in Patients at RSU Haji Surabaya. *Media Gizi Kesmas, Vol. 08, No 01 Juni 2019: Halaman : 8-14*

[8]. Nareswara, A. S. (2017). Hubungan Kepuasan Pasien Dari Kualitas Makanan Rumah Sakit Dengan Sisa Makanan Di Rsud Kota Semarang *(Vol. 01, Issue 01).*

[9]. Rotua dan Siregar. (2015). *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi Dasar.* Jakarta: EGC.

[10]. Buton Utara Samsudi, D., Indrayani, N., Elyas Sueratman, N. A., Gizi, J., & Teknologi dan Kesehatan Avicenna, I. (n.d.). Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Umum. In *Jurnal Penelitian Sains dan Kesehatan Avicenna* (Vol. 2, Issue 2).

[11]. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2018. *Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS)*. Jakarta: Direktorat Jendral Bina Gizi dan Kesehatan Ibu dan Anak.

[12]. Agustina, L., & 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 Correlation between Food Taste and Temperature with Plate Waste of Animal-based Food among Pediatric Patients at Dr. Ramelan Naval Hospital Surabaya. *Amerta Nutr*, 27–35.

[14]. Pratiwi, C., Solin, S., & Zega, M. K. (2022). Penilaian Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Makanan Instalasi Gizi RS. USU. *Pontianak Nutrition Journal 5*.

[15]. Handayani, A. A. A. (2018). Tingkat Kepuasan Siswa Bintara pada Penyelenggaraan Makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana TNI-AD Buleleng, Bali (*Doctoral dissertation, Jurusan GiziI).*

[16]. 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.

[17].Agustina, F. (2016). Hubungan Antara Daya Terima Makanan dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Gizi Pasien Hipertensi Rawat Inap di RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten (*Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta*).

[18]. Armala, R., Putri, S. N., Nur'aini, H., Prasetya, A., & Moulina, A. (2023). *Gambaran Kepuasan Pasien Kelas 3 Terhadap Pelayanan* Makanan Di Rsu Swasta X Kota Bengkulu A Description Of Satisfaction In Grade 3 Patients Of Food Service At Rsu Private X Bengkulu (Vol. 10, Issue 1).

Submitted : 24-04-2025 | Reviewed : 25-04-2025 | Accepted : 30-04-2025