Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Makanan Rumah Sakit

Emira Trisilawati

Pascasarjana Gizi Klinik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

miranawang.03@gmail.com

Abstrak:

Latar Belakang: Pelayanan makanan telah menjadi isu penting dalam pengaturan rumah sakit, karena pasien dalam pemulihan membutuhkan diet seimbang selain persediaan dan perawatan medis. Kepuasan pasien pada kualitas pelayanan gizi berpengaruh terhadap citra rumah sakit dan memiliki implikasi pada peningkatan pendapatan rumah sakit. Tantangan yang dihadapi oleh layanan makanan rumah sakit adalah multi-segi karena berbagai kebutuhan diet pasien. Rumah sakit diharapkan dapat memenuhi kepuasan pasien terkait kebutuhan layanan makanan di tengah-tengah tantangan yang multi-segi tersebut. **Tujuan:** Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk mengkaji faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap layanan makanan rumah sakit. **Metode:** Penulisan ini mempergunakan metode kajian pustaka. Kriteria artikel yang dipergunakan sebagai referensi yaitu artikel yang diterbitkan selama 5 tahun ke belakang, yaitu antara tahun 2016-2021. Analisis yang dipergunakan pada penelitian ini yaitu analisis isi. **Kesimpulan:** 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.

Kata-kata Kunci: kepuasan pasien, layanan makanan, rumah sakit.

Patient Satisfaction with Hospital Food Service

Abstract:

Background: Food service has become an important issue in hospital settings, as patients in recovery require a balanced diet in addition to medical supplies and care. Patient satisfaction on the quality of nutritional services affects the image of the hospital and has implications for increasing hospital income. The challenges faced by hospital food services are multi-faceted due to the varying dietary needs of patients. Hospitals are expected to be able to meet patient satisfaction related to food service needs in the midst of these multi-faceted challenges. **Objective:** The purpose of writing this article is to examine the factors related to patient satisfaction with hospital food services. **Methods:** This writing uses the literature review method. The criteria for articles used as references are articles published for the past 5 years, between 2016-2021. The analysis used in this research is content analysis. **Conclusion:** Patient satisfaction with food services in hospitals is influenced by several factors, including: food quality, staff/service problems, food presentation, physical environment, hunger factors and food quantity, and food delivery (distribution).

Keywords: patient satisfaction, food service, hospital.

PENDAHULUAN

Pelayanan makanan telah menjadi isu penting dalam pengaturan rumah sakit, karena pasien dalam pemulihan membutuhkan diet seimbang selain persediaan dan perawatan medis. Makanan rumah sakit juga merupakan contoh makanan sehat dan bergizi yang disesuaikan dengan kondisi kesehatan pasien (Dall'Oglio et al., 2015). Pelayanan makanan rumah sakit dikenal sebagai elemen penting dalam menentukan

persepsi pasien secara keseluruhan tentang pengalaman rumah sakit (Wright, Connelly, & Capra, 2006). Penyediaan pelayanan makanan rumah sakit harus tidak hanya memenuhi, tetapi jika memungkinkan, juga melebihi harapan pasien sehingga mendapatkan kepercayaan pasien terhadap makanan rumah sakit.

Pengadaan makanan di rumah sakit dilakukan bertujuan untuk menyediakan makanan yang mutunya baik, jumlahnya sesuai kebutuhan pasien dan pelayanan yang layak serta memadai untuk pasien yang memerlukan. Keberhasilan penyediaan makanan bisa dilihat dari kepuasan pasien pada pelayanan dan mutu makanan.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang muncul sesudah menggunakan sebuah layanan kesehatan dan membandingkan layanan tersebut setidaknya memenuhi atau melebihi apa yang diharapkannya (Siti, Zulpahiyana, & Indrayana, 2016). Kepuasan pasien pada kualitas layanan gizi sangat berpengaruh pada citra rumah sakit dan memiliki implikasi pada peningkatan pendapatan rumah sakit. Masalah-masalah yang sering terjadi berhubungan dengan kepuasan pasien pada makanan yang disajikan yaitu salah satunya jenis makanan yang disajikan berulang kali dalam jangka waktu yang singkat akan mengakibatkan pasien merasa bosan. Beberapa persepsi pasien terhadap makanan di rumah sakit terkesan negatif. Mereka banyak mengatakan bahwa makanan di rumah sakit sering kali dingin, tidak berasa, disajikan dengan buruk, dan tidak diberikan dengan pelayanan yang baik. Hal tersebut berakibat pada menurunnya nafsu makan pasien dan berkurangnya konsumsi makan pasien (Prawiningdyah, 2011).

Tantangan yang dihadapi oleh layanan makanan rumah sakit adalah multi-segi karena berbagai kebutuhan diet pasien. Kebutuhan makanan bervariasi berdasarkan usia, praktik agama dan budaya serta masalah medis. Institusi perawatan kesehatan dalam lingkungan yang kompetitif mencari pendekatan baru untuk memenuhi tantangan ini melalui peningkatan terus-menerus dari layanan distribusi makanan mereka. Rumah sakit diharapkan dapat memenuhi kepuasan pasien terkait kebutuhan layanan makanan di tengah-tengah tantangan yang multi-segi tersebut. Tujuan dari review jurnal ini adalah untuk mengidentifikasi indikator keberhasilan pelayanan makanan rumah sakit dan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien pada layanan makanan rumah sakit.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Kepuasan Pasien atas Layanan Makanan Rumah Sakit

Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) dari layanan kesehatan dan satu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin di lakukan serta merupakan tujuan akhir dari pemasaran suatu rumah sakit. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, adanya perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggapan atau memprioritaskan kebutuhan pasien (Noviyanti, 2020).

Tulak (2020) mendefinisikan kepuasan pasien sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul setelah pasien menerima layanan kesehatan yang sesuai dengan yang diharapkannya. Semakin banyak kekurangan dari hal yang dibutuhkan maka semakin besar rasa ketidakpuasan yang dialami oleh pasien. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi selisih antara kebutuhan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan pelayanan yang diterimanya, maka semakin tinggi pula terjadinya rasa ketidakpuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan sebuah fungsi yang dihasilkan dari perbandingan antara kenyataan (hasil suatu produk yang dirasakan oleh pancaindera pasien dan

pengalamannya) dengan harapan. Inilah dasar utama dari sebuah pelayanan eksekelen yang mampu menciptakan pasien menjadi setia terhadap produk jasa kesehatan (Zebua, 2018). Lebih lanjut, Zebua (2018) menyatakan jenis dari kepuasan itu terbagi dalam 2 (dua) hal bagi pasien, yaitu: 1) Kepuasan fungsional, yaitu kepuasan yang diperoleh dari sebuah fungsi atau pemakaian suatu produk jasa kesehatan, seperti mendapatkan pelayanan untuk memperoleh tubuh yang sehat. 2) Kepuasan psikologikal, kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud, seperti ada perasaan bangga karena mendapatkan pelayanan khusus.

Pengertian dari pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pasien. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pasien (Noviyanti, 2020).

Kepuasan pelayanan makanan rumah sakit merupakan gabungan dari rasa makanan, suhu makanan, tingkat kematangan, penampilan makanan, kebersihan peralatan, penilaian petugas penyaji dan ketepatan pemberian makan (Semedi, 2013).

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien atas Layanan Makanan Rumah Sakit

Pada dasarnya terdapat 2 (dua) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu faktor yang berasal dari individu/pasien dan faktor yang berasal dari luar individu. Faktor yang berasal dari individu berpengaruh terhadap bagaimana pasien mempersepsikan lingkungan sedangkan faktor dari luar individu mencakup bagaimana pelayanan keperawatan dan fasilitas lain yang diberikan kepada pasien (Tulak, 2020).

Sudirman (2021) mengutip teori dari Bryant et al. (1998) yang menyatakan tingkat kepuasan akan menentukan apakah pasien memilih untuk kembali ke rumah sakit tersebut atau tidak. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dapat dikelompokkan sebagai berikut. 1) *Socio emotional factors* adalah persepsi pasien terhadap komunikasi penyaji jasa kesehatan dan keterampilan interpersonalnya, faktor ini merupakan penentu utama. 2) *System factors*, menyangkut aspek fisik dari interaksi pelayanan seperti waktu menunggu dan biaya. 3) *Moderating factors*, memengaruhi tingkat kepuasan konsumen meliputi variabel demografi dan status kesehatan. 4) *Influencing factors* adalah jaringan antara pasien dengan keluarga dan temannya.

Fernika (2017) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien atas layanan makanan rumah sakit menurut antara lain:

1) Ketepatan waktu penyajian makanan. 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, 2009).

2) Penampilan makanan. Penampilan makanan yang menarik akan meningkatkan selera makan pasien dalam mengkonsumsi makanan yang dihidangkan oleh rumah sakit. Penampilan makanan dapat merangsang syaraf melalui indra penglihatan dan dari penglihatan timbul selera mencicipi (Ernalina, 2014). Makanan yang disajikan harus meningkatkan selera makan pasien, karena penampilan makanan dapat mempengaruhi pasien untuk mengkonsumsi makanan yang disajikan, supaya proses pemulihan kondisi pasien cepat membaik dikarenakan nafsu makanan meningkat. Penampilan makanan

adalah faktor-faktor penentu cita rasa makanan yang disajikan, antara lain warna makanan, porsi makanan, tekstur makanan dan penyajian makanan (Moehyi, 1992).

3) Warna makanan. Warna makanan yang disajikan hendaknya menarik, sehingga selera makan akan meningkat, karena warna makanan memegang peran penting dalam penampilan makanan. Untuk mendapatkan warna yang menarik harus menggunakan teknik memasak tertentu. Sebaiknya untuk mendapatkan warna makanan yang diinginkan gunakan pewarna dari bahan alami jangan menggunakan zat pewarna sintetis.

4) Porsi makanan. Porsi makanan adalah jumlah bahan makanan dalam berat bersih mentah untuk setiap hidangan (Rotua & Siregar, 2015). Potongan bahan makanan akan menentukan penampilan makanan ketika disajikan pada pasien (Moehyi, 1992).

5) Tekstur makanan. Tekstur makanan yang disajikan pada pasien memiliki variasi tekstur yang beranekaragam, karena tekstur mempengaruhi indra pengecap pasien. Tekstur hidangan harus terjaga konsistensinya ketika disajikan ke pasien. Tekstur makanan yang disajikan harus sesuai dengan menu yang dimasak.

6) Penyajian makanan. Penyajian makanan adalah langkah terakhir dalam penyelenggaraan makanan. Penyajian salah satu faktor penting karena tanpa memperhatikan cara penyajian makanan, maka makanan akan tidak menarik meskipun telah memperhatikan cara pengolahannya. meskipun makanan telah diolah dengan sebaik-baiknya akan tetapi penyajiannya tidak dilakukan dengan baik, dapat mengurangi penilaian pasien terhadap penyajian makanan. Pemilihan alat yang digunakan menjadi hal yang harus diperhatikan dalam penentu penampilan makanan yang baik. Dalam menyajikan makanan maka alat yang digunakan harus sesuai dengan volume makanan yang disajikan. Makanan yang berkuah disajikan dengan alat yang cekung dan dalam. Hindari makanan dapat melimpah ruah karena alat yang digunakan kecil. Cara penyusunan makanan harus dilakukan dengan baik agar memberikan kesan menarik ketika disajikan. Hidangan harus tersusun rapi. Makanan yang disajikan terdapat kombinasi rupa, rasa, dan warna. Menu yang disajikan dalam hidangan makanan meliputi, makanan pokok, protein hewani, protein nabati, sayuran dan buah-buahan (Moehyi, 1992).

6) Rasa makanan. Rasa merupakan komponen selera terpenting karena berpengaruh dominan terhadap makanan yang disajikan (Rotua & Siregar, 2015). Penilaian setiap orang terhadap bahan makanan berbeda-beda, tergantung dari kesenangan atau selera seseorang. Penilaian yang berbeda dikarenakan 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. a) Aroma makanan. 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 (Moehyi, 1992). b) Temperatur makanan. Temperatur makanan ketika disajikan menjadi faktor yang menentukan rasa makanan. Namun suhu sebaiknya disesuaikan tidak terlalu panas atau terlalu dingin. Ada makanan yang harus di sajikan dalam keadaan hangat dan ada makanan yang disajikan dalam keadaan dingin (Moehyi, 1992). c) Bumbu makanan. 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.

Indikator Kepuasan Pasien atas Layanan Makanan Rumah Sakit

Jalilah & Prapitasari (2021) menyatakan kepuasan pasien memiliki dimensi yang sangat bervariasi, secara umum dimensi kepuasan dibedakan atas dua macam:

1) Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi dapat memuaskan pasien. Dengan pendapat ini, maka ukuran-ukuran pelayanan kesehatan yang bermutu hanya mengacu pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi yang baik saja. Ukuran-ukuran yang dimaksud pada dasarnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai: a) Hubungan bidan-pasien (*midwife-patient relationship*), b) Kenyamanan pelayanan (*amenities*), c) Kebebasan melakukan pilihan (*choice*), d) Pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and technical skill*), e) Efektifitas pelayanan (*effectiveness*), 6) Keamanan tindakan (*safety*).

2) Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien. Ukuran-ukuran pelayanan kesehatan lebih bersifat luas, karena di dalamnya tercakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai: a) Ketersediaan pelayanan kesehatan (*available*), yaitu pelayanan yang bermutu, apabila pelayanan kesehatan tersebut tersedia di masyarakat. b) Kewajaran pelayanan kesehatan (*appropriate*), yaitu pelayanan kesehatan bersifat wajar dalam arti dapat mengatasi masalah kesehatan yang dihadapi. c) Kesenambungan pelayanan kesehatan (*continue*), yaitu pelayanan kesehatan tersedia setiap saat, baik menurut waktu ataupun kebutuhan pemakai jasa pelayanan kesehatan. d) Penerimaan pelayanan kesehatan (*acceptable*), yaitu pelayanan kesehatan dapat diterima oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan. e) Ketercapaian pelayanan kesehatan (*accessible*) yaitu lokasi dapat dicapai oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan. f) Keterjangkauan pelayanan kesehatan (*affordable*), yaitu biaya pelayanan kesehatan dapat dijangkau oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan. g) Efisiensi pelayanan kesehatan (*Efficient*), yaitu pelayanan kesehatan dapat diselenggarakan secara efisien, dan h) Mutu pelayanan kesehatan (*Quality*), yaitu dapat menyembuhkan pasien serta tindakan yang diberikan adalah aman.

Jika dibandingkan kedua kelompok dimensi kepuasan pasien ini, dapat terlihat bahwa dimensi kepuasan yang kedua bersifat ideal. Karena sesungguhnya menyelenggarakan semua persyaratan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan pasien tidaklah semudah yang diperkirakan. Untuk mengatasi masalah ini, lazimnya diterapkan prinsip kepuasan yang terkombinasi secara selektif, dalam arti: penerapan dimensi kepuasan kelompok pertama dilakukan secara optimal, sedangkan penerapan dimensi kepuasan kelompok kedua dilakukan secara selektif, yakni hanya yang sesuai dengan kebutuhan serta kemampuan saja.

Pengukuran Kepuasan Pasien atas Layanan Makanan Rumah Sakit

Kepuasan pasien dapat diukur melalui metode sisa makanan. Pelayanan makanan yang terdiri dari indikator cita rasa, besar porsi dan waktu pemberian makan menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap sisa makanan (Hartiningsih, 2014).

Pengukuran kepuasan pasien atas layanan makanan rumah sakit juga dapat diukur dengan instrumen The Acute Care Hospital Foodservice Patient Satisfaction Questionnaire (ACHFPSQ). ACHFPSQ yang dikembangkan oleh Capra, Wright, Sardie, Bauer, & Askew (2005) merupakan kuesioner pertama yang reliabel dan valid untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan rumah sakit (Capra et al., 2005). Kuesioner awalnya dikembangkan untuk mengukur kepuasan pasien dengan layanan makanan rumah sakit perawatan akut dan berisi 16 pernyataan yang berkaitan

dengan empat faktor yang menggambarkan kualitas makanan, kualitas layanan makanan, masalah staf/layanan dan lingkungan fisik (Capra et al., 2005). Sejak saat itu, alat tersebut digunakan secara luas untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan rumah sakit karena dianggap sebagai alat yang komprehensif dan lengkap.

ACHFPSQ menggunakan skala Likert 5 poin dengan skor Selalu = 5, Sering = 4, Kadang = 3, Jarang = 2, dan Tidak Pernah = 1. Pernyataan yang bernada negatif diberi skor menggunakan metode skor terbalik. Semakin tinggi skor rata-rata, semakin baik hasilnya.

METODE

Penelitian ini mempergunakan metode kajian pustaka dari berbagai referensi misalnya buku dan jurnal penelitian. Sumber referensi ini didapatkan dari karya ilmiah yang dipublikasikan dan terindeks dalam <https://scholar.google.co.id/>.

Kriteria artikel yang dipergunakan sebagai referensi yaitu artikel yang diterbitkan selama 5 tahun ke belakang, yaitu antara tahun 2016-2021. Pembatasan lingkup kajian dari referensi yang dipilih yaitu layanan makanan rumah sakit. Kata kunci yang digunakan untuk mencari jurnal bahasa Indonesia yaitu “kepuasan pasien dalam layanan makanan rumah sakit” pada *google scholar* ditemukan 11.000 artikel, sedangkan jurnal bahasa Internasional menggunakan kata kunci yaitu “*patient satisfaction on hospital food service*”, pada *Google Scholar* ditemukan 21.400 artikel.

Proses selanjutnya adalah seleksi artikel jurnal yang sama berdasarkan kesesuaian judul jurnal dengan tujuan review jurnal (kriteria inklusi), yaitu: a) fullteks, jurnal dapat diakses, dan b) artikel jurnal dipublikasikan dari tahun 2016-2021. Kriteria eksklusi: metode tidak jelas, editorial tidak jelas, dan tidak terlihat korelasi dalam hasil. Pada tahap seleksi ditemukan 5 jurnal sesuai kriteria inklusi dan eksklusi.

Analisis yang dipergunakan pada penelitian ini yaitu analisis isi (*content analysis*). Jurnal penelitian yang sudah dikumpulkan kemudian dibuat ringkasan yang mencakup: nama peneliti, tahun terbit, nama jurnal, metode, dan hasil atau temuan. Ringkasan tersebut selanjutnya dimasukkan ke dalam tabel. Terakhir, dilakukan analisis terhadap isi yang terdapat pada tujuan penelitian dan temuan penelitian, dicari persamaan dan perbedaan pada tiap-tiap jurnal kemudian dilakukan pembahasan, dan selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Dari 5 artikel jurnal diperoleh 3 metode, yaitu metode penelitian kuantitatif, penelitian kualitatif, dan penelitian pustaka. Dari 5 jurnal tersebut terdapat 3 jurnal bahasa Inggris dan 2 jurnal bahasa Indonesia. Review artikel jurnal selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Hasil Analisis *Review Article*

No	Nama Peneliti, Tahun	Rancangan Penelitian	Metode Pengumpulan Data	Jumlah sampel atau informan	Temuan
1	Al-Torky, Mohamed, Yousef, & Ali (2016)	Penelitian kuantitatif	Survey menggunakan kuesioner	1015 pasien	Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan makanan rumah sakit sebesar 64,2%. Berdasarkan faktor deskripsi responden, usia, tingkat pendidikan,

No	Nama Peneliti, Tahun	Rancangan Penelitian	Metode Pengumpulan Data	Jumlah sampel atau informan	Temuan
					bangsal berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Kualitas makanan secara signifikan terkait dengan kepuasan keseluruhan dengan layanan makanan yang disediakan untuk pasien rawat inap diikuti oleh masalah staf/ layanan, faktor makanan panas, lapar dan kuantitas makanan dan lingkungan fisik.
2	Aminuddin, Vijayakumaran, & Razak (2018)	Penelitian kuantitatif	Survey menggunakan kuesioner	189 pasien rumah sakit pedesaan dan perkotaan	Faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap layanan makanan adalah lingkungan fisik, diikuti masalah staf/ layanan, kualitas layanan makanan, dan kualitas makanan.
3	Fernando & Wijesinghe (2017)	Penelitian pustaka	Analisis isi	Data kualitas, standar layanan makanan rumah sakit, data kepuasan pasien dengan makanan rumah sakit	Komponen utama standar makanan rumah sakit adalah layanan makanan dan perawatan gizi. Kepuasan pasien pada pelayanan makanan rumah sakit dapat ditingkatkan dengan intervensi meningkatkan pengiriman makanan dan kualitas makanan. Langkah-langkah tersebut akan meningkatkan konsumsi makanan secara utuh, dengan keuntungan tambahan mengurangi pemborosan makanan.
4	Rachmawati & Afifah (2021)	Metode kualitatif deskriptif analitik	Kuesioner	30 pasien rawat inap kelas VIP	Pasien sangat puas terhadap penyajian makanan dan pelayanan makanan. Faktor yang berpengaruh pada sisa makanan pasien, yaitu tekstur lauk yang masih keras dan kondisi penyakit pasien.

No	Nama Peneliti, Tahun	Rancangan Penelitian	Metode Pengumpulan Data	Jumlah sampel atau informan	Temuan
5	Sholeha, Kusindrati, Tanuwijaya, & Marini (2020)	Penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional	Kuesioner	41 pasien.	Ada hubungan yang signifikan antara pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kebidanan.

PEMBAHASAN

Penelitian dari Al-Torky et al. (2016) mengkaji tentang kepuasan pasien rawat inap dengan layanan makanan yang disediakan di Rumah Sakit Universitas Sohag. Hasil penelitiannya memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada layanan makanan rumah sakit sebesar 64,2%. Berdasarkan faktor deskripsi responden, usia, tingkat pendidikan, bangsa berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Kualitas makanan secara signifikan berpengaruh dengan kepuasan keseluruhan dengan layanan makanan yang disediakan untuk pasien rawat inap diikuti oleh masalah staf/ layanan, faktor makanan panas, faktor lapar dan kuantitas makanan dan lingkungan fisik.

Penelitian dari Aminuddin et al. (2018) mengkaji kepuasan pasien dengan layanan makanan rumah sakit dan dampaknya terhadap limbah piring (sisa makanan) di Rumah Sakit Umum di Malaysia Timur. Tingkat kepuasan pasien dalam layanan makanan diukur melalui empat dimensi utama, yaitu: kualitas makanan, kualitas layanan makanan, masalah staf/layanan, dan lingkungan fisik. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dari keempat dimensi tersebut, pasien paling puas dengan lingkungan fisik (3,75), diikuti oleh masalah staf/pelayanan (3,7), kualitas layanan makanan (3,51), dan kualitas makanan (3,15). Skor yang lebih tinggi menunjukkan kepuasan yang lebih baik; dengan demikian, hasilnya menunjukkan bahwa kualitas makanan adalah aspek pelayanan makanan rumah sakit yang paling tidak memuaskan pasien.

Fernando & Wijesinghe (2017) menyajikan tinjauan singkat tentang pentingnya perawatan gizi dan layanan makanan rumah sakit, tantangan yang dihadapi oleh layanan makanan rumah sakit, mekanisme operasi yang berbeda dan indikator utama kualitas dan standar layanan makanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan pasien pada pelayanan makanan rumah sakit dapat ditingkatkan dengan intervensi meningkatkan pengiriman makanan dan kualitas makanan. Langkah-langkah tersebut akan meningkatkan konsumsi makanan secara utuh, dengan keuntungan tambahan mengurangi pemborosan makanan.

Penelitian dari Rachmawati & Afifah (2021) mengkaji tingkat kepuasan pasien rawat inap pada makanan yang dihidangkan dan layanan makanan di rumah sakit Randegansari Husada Gresik. Hasil penelitiannya menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada penyajian makanan dan layanan makanan pada kategori sangat puas dengan nilai rerata kenyataan lebih besar dari nilai rerata harapan. Rata-rata sisa makanan pasien adalah 16,16% yang berarti capaian sisa makanan pasien telah mencapai standar yang ditentukan yakni <20%. Sisa makanan yang paling banyak adalah di waktu makan pagi sebesar 21,66% dan paling sedikit yaitu di waktu makan sore sebesar 7,8%. Sisa makanan paling banyak pada menu sayur yakni 19,32% dan paling sedikit pada lauk hewani yakni 12,88%. Hasil penelitian ini juga memperlihatkan faktor-faktor yang berpengaruh pada sisa makanan pasien, antara lain tekstur lauk yang masih keras dan kondisi penyakit pasien.

Penelitian Sholeha et al. (2020) mengkaji hubungan kualitas pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RS Muhammadiyah Taman Puring

Jakarta. Temuan penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RS Muhammadiyah Taman Puring Jakarta. Layanan makanan ini antara lain kebersihan alat makan, kesesuaian alat makan, variasi menu, waktu penyajian makan, dan sikap petugas penyaji makanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemberian layanan makanan yang baik akan memberi kepuasan terhadap pasien.

Berdasarkan kelima jurnal di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dalam layanan makanan di rumah sakit dipengaruhi beberapa faktor, antara lain: kualitas makanan (Al-Torky et al., 2016; Aminuddin et al., 2018; Fernando & Wijesinghe, 2017), masalah staf/ layanan (Al-Torky et al., 2016; Aminuddin et al., 2018; Sholeha et al., 2020), penyajian makanan (Al-Torky et al., 2016; Rachmawati & Afifah, 2021; Sholeha et al., 2020), lingkungan fisik (Al-Torky et al., 2016; Aminuddin et al., 2018; Sholeha et al., 2020), faktor lapar dan kuantitas makanan (Al-Torky et al., 2016), dan pengiriman (distribusi) makanan (Fernando & Wijesinghe, 2017).

Kualitas makanan adalah satu faktor yang memiliki pengaruh dalam kepuasan pasien terhadap layanan makanan di rumah sakit. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Al-Torky et al. (2016). Aminuddin et al. (2018), Fernando & Wijesinghe (2017) bahwa kualitas makanan berkorelasi dengan kepuasan pasien rumah sakit. Kualitas makanan ini dapat dilihat dari rasa yang enak, terdapat beberapa variasi menu, makanan memiliki rasa yang luar biasa dan berbeda, serta dagingnya keras dan kering. Tidak puas dengan kualitas makanan bukanlah sesuatu yang baru; telah banyak dilaporkan, dan rekomendasi telah dibuat untuk meningkatkan layanan makanan (Messina et al., 2013). Pasien tidak puas secara khusus dengan kualitas makanan, karena menunya kurang bervariasi (Sholeha et al., 2020). Hal ini dapat dijelaskan dengan fakta bahwa di sebagian besar rumah sakit umum, tidak ada informasi menu yang dibagikan; sehingga pasien tidak mengetahui terlebih dahulu menu apa yang akan diberikan. Penjelasan lainnya adalah pengulangan menu yang dilakukan di rumah sakit. Masalah terkait menu telah diidentifikasi sebagai faktor yang berpengaruh pada konsumsi makanan pasien. Selain itu, cita rasa, dan cara memasak daging dan sayuran juga mempengaruhi kepuasan pasien terhadap dimensi kualitas makanan.

Masalah staf/ layanan juga turut mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan (Al-Torky et al., 2016; Aminuddin et al., 2018; Sholeha et al., 2020). Masalah staf/ layanan dalam hal ini adalah sikap petugas penyaji makanan (Sholeha et al., 2020), seperti sikap petugas yang sopan dan ramah, petugas penyaji makanan bersih dan rapi, serta membantu pasien. Petugas harus memiliki keterampilan dan kompetensi yang sesuai yang dibutuhkan untuk memastikan bahwa kebutuhan nutrisi pasien terpenuhi, sebaiknya melalui pelatihan rutin tentang perawatan dan manajemen nutrisi (Fernando & Wijesinghe, 2017).

Faktor lainnya yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien pada layanan makanan rumah sakit adalah penyajian makanan (Al-Torky et al., 2016; Rachmawati & Afifah, 2021; Sholeha et al., 2020). Makanan yang dihidangkan disebut bermutu baik apabila makanan itu memiliki cita rasa yang tinggi dan penampilan yang menarik, jadi memberikan dorongan pasien untuk menghabiskan makanan mereka dan merasa puas akan hidangan yang disajikan (Nareswara, 2017). Hal ini juga termasuk suhu makanan yang panas (Al-Torky et al., 2016; Wright et al., 2006), dan tekstur makanan yang disajikan, dengan demikian pada akhirnya juga akan berpengaruh pada sisa makanan dan nafsu makan pasien. Seperti yang disampaikan oleh (Rachmawati & Afifah, 2021) dalam penelitiannya bahwa pasien merasakan tekstur lauk yang dihidangkan oleh rumah sakit sulit untuk dikunyah, jadi tidak sesuai dengan kondisi penyakitnya sehingga pasien mengalami penurunan nafsu makan saat dirawat di rumah sakit.

Lingkungan fisik juga turut berkontribusi dalam kepuasan pasien pada layanan makanan rumah sakit (Al-Torky et al., 2016; Aminuddin et al., 2018; Sholeha et al., 2020). Lingkungan fisik dalam hal ini antara lain kebersihan piring dan peralatan makanan yang digunakan, bau rumah sakit yang mengurangi nafsu pasien untuk makan, dan pasien yang merasa terganggu dengan suara nampun yang dipindahkan oleh petugas penyaji makanan. Fernando & Wijesinghe (2017) menyatakan penting untuk menyediakan lingkungan yang sesuai yang memungkinkan pasien untuk menikmati makanan mereka dan dengan aman mengkonsumsi makanan dan minuman mereka (dikenal sebagai waktu makan yang dilindungi).

Faktor lapar dan kuantitas makanan juga turut mempengaruhi kepuasan pasien dalam layanan makanan di rumah sakit (Al-Torky et al., 2016). Pasien yang merasa cepat lapar maka akan dengan mudah menghabiskan makanan dalam satu piring dibandingkan pasien yang tidak lapar kemungkinan tidak menghabiskan makanan satu piring. Penelitian dari Safarian, Alinezhad-Nameghi, Vafisani, Asadi, & Seyedhamzeh (2018) melaporkan kuantitas makanan yang disajikan dapat memuaskan pasien sebesar 92,3%.

Faktor selanjutnya yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien pada layanan makanan rumah sakit adalah pengiriman (distribusi) makanan (Fernando & Wijesinghe, 2017). Hartwell, Edwards, & Beavis (2007) mengungkapkan bahwa makanan yang disajikan dengan sistem troli lebih panas daripada sistem *plated meal*. Suhu pengiriman makanan dengan sistem *plated meal* kurang memuaskan. *Plated meal* dapat mengubah bentuk dan kualitas makanan. Dengan adanya sistem troli, suhu makanan bisa dijaga dengan baik dan pasien lebih memperlihatkan kepuasan yang lebih besar dibandingkan dengan sistem *plated meal*.

Jamaluddin, Manan, Basri, & Karim (2010) dalam penelitiannya pada kepuasan pasien serta kecukupan asupan energi dan protein, menginformasikan beberapa kerugian dalam sistem layanan makanan missal/troli. Kerugian tersebut adalah pasien tidak memperoleh energi penuh dan kebutuhan protein yang dibutuhkan walaupun sistem troli ini bisa meningkatkan kepuasan dan asupan makanan pasien. Hal ini mungkin dikarenakan pada sistem troli, penyajian makanan dapat tidak sesuai dengan porsi yang dibutuhkan. Selanjutnya, Mentziou, Delezos, Nestoridou, & Boskou (2014) menyatakan bahwa kebersihan dalam persiapan makanan merupakan hal yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Penggunaan sarung tangan saat menyiapkan makanan atau penyediaan sendok yang sudah dikemas sebelumnya adalah poin plus yang dinilai oleh pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan review artikel jurnal yang telah dilakukan di atas, kesimpulan yang dapat disampaikan adalah 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 kesimpulan di atas, saran yang dapat disampaikan pada pengelola rumah sakit adalah hendaknya senantiasa memantau kepuasan pasien secara berkala dalam menjaga kepuasan pasien dalam pelayanan makanan rumah sakit. Rumah sakit juga perlu menyediakan pelatihan tenaga kesehatan dalam keterampilan interpersonal dan komunikasi yang diyakini lebih hemat biaya disamping mengembangkan fasilitas teknis dalam meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Torky, M. A., Mohamed, E. A., Yousef, F. M., & Ali, N. A. (2016). Inpatients' satisfaction with food services in Sohag University Hospital. *The Egyptian Journal of Community Medicine*, 34(2), 33–45. <https://doi.org/https://doi.org/10.21608/ejcm.2016.651>
- Aminuddin, N. F., Vijayakumaran, R. K., & Razak, S. A. (2018). Patient Satisfaction With Hospital Food service and its Impact on Plate Waste in Public Hospitals in East Malaysia. *Hospital Practices and Research*, 3(3), 90–97. <https://doi.org/10.15171/hpr.2018.20>
- Capra, S., Wright, O., Sardie, M., Bauer, J., & Askew, D. (2005). 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.1745-4506.2005.00006.x>
- Dall'Oglio, I., Nicolò, R., Di Ciommo, V., Bianchi, N., Ciliento, G., Gawronski, O., ... Raponi, M. (2015). A Systematic Review of Hospital Foodservice Patient Satisfaction Studies. *Journal of the Academy of Nutrition and Dietetics*, 115(4), 567–584. <https://doi.org/10.1016/j.jand.2014.11.013>
- 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 Tahun 2014. *Jurnal Gizi STIKes Tuanku Tambusai Riau*, 36–47.
- Fernando, G. H. S., & Wijesinghe, C. J. (2017). Quality and standards of hospital food service; a critical analysis and suggestions for improvements. *Galle Medical Journal*, 22(2), 17–21. <https://doi.org/10.4038/gmj.v22i2.7970>
- 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.
- Hartwell, H. J., Edwards, J. S. A., & Beavis, J. (2007). Plate versus bulk trolley food service in a hospital: comparison of patients' satisfaction. *Nutrition*, 23(3). <https://doi.org/10.1016/j.nut.2006.12.005>
- Jalilah, N. H., & Prapitasari, R. (2021). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Jamaluddin, R., Manan, N. A. A., Basri, A. M., & Karim, M. S. A. (2010). Patients' satisfaction with the bulk trolley system in a government hospital in Malaysia. *Leadership in Health Services*, 23(3), 260–268. <https://doi.org/10.1108/17511871011061073>
- Mentziou, I., Delezos, C., Nestoridou, A., & Boskou, G. (2014). Evaluation of food services by the patients in hospitals of Athens in Greece. *Health Science Journal*, 8(3), 383–392.
- Messina, G., Fenucci, R., Vencia, F., Niccolini, F., Quercioli, C., & Nante, N. (2013). Patients' evaluation of hospital foodservice quality in Italy: What do patients really value? *Public Health Nutrition*, 16(4), 730–737.

<https://doi.org/10.1017/S1368980012003333>

- Moehyi, S. (1992). *Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga*. Jakarta: Bharata.
- 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.
- Noviyanti. (2020). *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Prawiningdyah, D. (2011). Menu Pilihan Diet Nasi yang Disajikan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien VIP di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*, 7(3), 112–120.
- 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., & Siregar, R. (2015). *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi Dasar*. Jakarta: EGC.
- Safarian, M., Alinezhad-Nameghi, M., Vafisani, F., Asadi, Z., & Seyedhamzeh, S. (2018). Patient Satisfaction with Hospital Food in the Hospitals Affiliated to Mashhad University of Medical Sciences. *Journal of Nutrition Fasting and Health*, 6(4), 191–197. <https://doi.org/10.22038/JNFH.2019.32579.1141>
- Sholeha, S., Kusindrati, K., Tanuwijaya, R. R., & Marini, R. (2020). Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 19(2), 55–58. <https://doi.org/10.33221/jikes.v19i02.513>
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30–34. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)
- Sudirman, I. (2021). *Penerapan Orientasi Pasar di Rumah Sakit Ditelaah dari Multiperspektif Strategi*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Tulak, G. T. (2020). *Manajemen Keperawatan Bagi Pendidikan Vokasi*. Surabaya: Penerbit Tahta Media Group.
- Utari, R. (2009). *Evaluasi Pelayanan Makanan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Gondangrejo Karanganyar*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wright, O. R. L., Connelly, L. B., & Capra, S. (2006). Consumer evaluation of hospital foodservice quality: An empirical investigation. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 19(2–3), 181–194. <https://doi.org/10.1108/09526860610651708>
- Zebua, M. (2018). *Pemasaran Produk Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish.