



Hubungan antara persepsi pasien mengenai higiene sanitasi, kualitas pelayanan, dan kualitas makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap

The relationship between patient perceptions regarding sanitation hygiene, service quality, and food quality with the level of satisfaction of inpatients

Prita Dhyani Swamilaksita*, Adinda Dian Permata Dewi, Putri Ronitawati,
Nur Ahzaini Laili

Program Studi Ilmu Gizi,
Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan,
Universitas Esa Unggul

* Korespondensi: Prita Dhyani Swamilaskita, Program Studi Gizi, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul, Jl. Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11510, No Telp: +6287874495866, Email: Prita.dhyani@esaunggul.ac.id

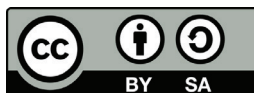
Article History:
Diterima: 17/04/2023
Ditelaah: 26/11/2023
Dimuat: 31/10/2024

Publisher:



Universitas Respati Yogyakarta
respati.ac.id

© The Author(s). 2023 Open Access
This article has been distributed under the terms of the License Internasional Creative Commons Attribution 4.0



Abstrak

Latar Belakang: Pelayanan gizi merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien rawat inap. Bentuk pelayanan gizi paling umum adalah penyelenggaraan makanan. Kualitas penyelenggaraan makanan dapat dipengaruhi oleh higiene sanitasi, kualitas pelayanan, dan kualitas makanan. Pelayanan yang diberikan kepada pasien akan memengaruhi tingkat kepuasan pasien. **Tujuan:** Mengetahui hubungan persepsi pasien mengenai higiene sanitasi, kualitas pelayanan, dan kualitas makanan dengan tingkat kepuasan pasien di RS TK. II Moh Ridwan Meuraksa. **Metode:** Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan pada 1 Agustus 2022–9 September 2022. Jumlah sampel sebanyak 50 pasien rawat inap di RS TK. II Moh Ridwan Meuraksa. Pengambilan data persepsi pasien mengenai higiene sanitasi, kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan tingkat kepuasan pasien melalui wawancara menggunakan kuesioner. Data yang telah didapatkan kemudian dilakukan uji normalitas dengan metode *Shapiro-Wilk* ($p>0,05$). Analisis bivariat menggunakan *Pearson Product Moment*. **Hasil:** Pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara higiene sanitasi, kualitas pelayanan, dan kualitas makanan ($p<0,05$) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap RS TK. II Moh Ridwan Meuraksa. **Kesimpulan:** Terdapat hubungan persepsi pasien mengenai higiene sanitasi, kualitas pelayanan, dan kualitas makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. **Kata kunci:** higiene sanitasi; kualitas makanan; kualitas pelayanan; tingkat kepuasan

Abstract

Background: Nutrition services are one of the health services provided by hospitals to inpatients. The most common form of nutrition service is food delivery. The quality of food delivery is oriented towards patients who can be influenced by hygiene sanitation, food service, and food quality. Food served and services provided to patients will affect patient perceptions of patient satisfaction levels. **Objective:** Knowing the relationship between patient perceptions of hygiene sanitation, food service, and food quality with the level of patient satisfaction at TK Hospital. II Moh Ridwan Meuraksa Hospital. **Methods:** This was quantitative research type with a cross-sectional design. The research was conducted on August 1, 2022–September 9, 2022. The sample size was 50 inpatients at TK Hospital II Moh Ridwan Meuraksa Hospital taken by the two proportions method. Retrieval of perceptions of hygiene sanitation data, service quality, food quality, and satisfaction levels through interviews using a questionnaire. The data that has been obtained is then tested for normality using the *Shapiro-Wilk* method, where it is found that the data is normally distributed ($p>0.05$). Bivariate analysis was carried out using *Pearson Product Moment*. **Results:** This study shows that there is a relationship between hygiene sanitation, service quality, and food quality ($p<0.005$) with the level of patient satisfaction of inpatients of TK Hospital. II Moh Ridwan Meuraksa Hospital. **Conclusion:** There is a relationship between patient perceptions of hygiene sanitation, service quality, and food quality on the level of inpatients satisfaction. **Keywords:** food service; food quality; hygiene sanitation; inpatient satisfaction

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang RI Nomor 47 tahun 2021, rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara lengkap yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat (1). Perkembangan masyarakat yang semakin kritis menyebabkan kualitas pelayanan rumah sakit, baik pelayanan medis maupun pelayanan lainnya, akan menjadi sorotan masyarakat. Tuntutan pasien terhadap kualitas pelayanan tidak hanya terkait dengan kesembuhan penyakitnya, tetapi juga kepuasan pasien terhadap kualitas seluruh proses pelayanan, termasuk pelayanan gizi (2).

Kegiatan pelayanan gizi di rumah sakit meliputi asuhan gizi pasien rawat jalan, asuhan gizi pasien rawat inap, penyelenggaraan makanan, penelitian dan pengembangan gizi terapan (3). Dalam mendukung proses kesembuhan pasien, keberhasilan pelayanan gizi sangat ditentukan melalui proses pengelolaan bahan makanan mentah menjadi makanan matang (4). Penyelenggaraan makanan dilaksanakan sebagai upaya agar pasien memperoleh makanan sesuai dengan kebutuhan dan kondisinya (5).

Saat menjalankan perawatan inap di rumah sakit, pasien memisahkan diri dari kebiasaan hidup sehari-harinya, terutama dalam hal makan. Bukan hanya jenis makanan yang disajikan, tetapi juga cara menyajikan, tempat, waktu makan, rasa makanan, besar porsi dan jenis makanan yang disajikan, sehingga akan berdampak pada asupan makanan pasien. Apabila makanan yang dikonsumsi tidak sesuai dengan harapannya, maka akan berdampak pada kepuasan pasien (6). Kepuasan pasien terhadap penyajian

dan pelayanan makanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh persepsi pasien tentang bagaimana manajemen rumah sakit memberikan makanan kepada pasien. Apabila pasien memiliki persepsi yang baik, maka hal itu menunjukkan bahwa pasien puas dengan penyajian dan pelayanan makanan. Sebaliknya, persepsi yang tidak baik menjadi indikator ketidakpuasan pasien (7).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi dapat dinilai dari keberhasilan kualitas makanan dan pelayanan yang diberikan (8). Keberhasilan pelayanan makanan dapat dipengaruhi beberapa indikator di antaranya kebersihan alat makan, kesesuaian alat makan, ketepatan waktu penyajian makanan, variasi menu makanan, dan sikap petugas penyaji makanan (9). Kualitas makanan dapat dinilai dari aspek penampilan makanan (warna makanan, porsi makanan, bentuk makanan, tekstur makanan, penyajian makanan) dan rasa makanan (aroma makanan, suhu makanan, bumbu makanan, tingkat kematangan, dan keempukan makanan) (10). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pasien mengenai hygiene sanitasi, kualitas pelayanan, dan kualitas makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS TK. II Moh Ridwan Meuraksa.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 1 Agustus 2022–9 September 2022. Responden penelitian sebanyak 50 pasien rawat inap kelas I, II, dan III di RS TK. II Moh Ridwan Meuraksa. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode dua proporsi.

Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu pasien rawat inap yang mendapat diet makanan biasa dengan usia 12–65 tahun, dirawat dalam jangka kurun waktu minimal satu hari, dan mampu berkomunikasi dengan baik. Kriteria eksklusinya yaitu pasien rawat inap yang mendapatkan makanan lunak maupun makanan cair dengan diet. Variabel independen penelitian yaitu higiene sanitasi, kualitas pelayanan, dan kualitas makanan. Variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien.

Pengumpulan data karakteristik responden didapatkan melalui wawancara dan dibantu dengan kuesioner. Selain data karakteristik, terdapat juga kuesioner higiene sanitasi berjumlah 18 pertanyaan, kuesioner kualitas pelayanan berjumlah 15 pertanyaan, kuesioner kualitas makanan berjumlah 54 pertanyaan serta kuesioner tingkat kepuasan pasien berjumlah 87 pertanyaan. Skoring menggunakan skala Likert 1–5 pada setiap item pertanyaan diberikan nilai terkecil 1 dan terbesar 5, sehingga skor maksimum didasarkan atas jumlah pertanyaan dikalikan skor terbesar. Sebagai contoh untuk higiene sanitasi dengan 18 pertanyaan, berarti skor minimal 18 dan skor maksimal 90.

Semua data yang telah didapatkan kemudian dilakukan uji normalitas dengan metode *Shapiro-Wilk* terlebih dahulu. Hasil uji normalitas didapatkan bahwa data terdistribusi normal ($p>0,05$). Analisis bivariat dilakukan menggunakan *Pearson Product Moment* melalui aplikasi IBM SPSS *Statistic* versi 24. Penelitian ini sudah mendapat persetujuan dari Komisi Etik Penelitian Universitas Esa Unggul dengan kode etik 0922-09.028/DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/IX/2022.

HASIL

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 orang, pembagian karakteristik responden dibagi berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan lama rawat inap. Pada **Tabel 1** dapat diketahui karakteristik responden dalam penelitian ini.

Tabel 1. Identifikasi karakteristik responden

Karakteristik	Frekuensi	
	n	(%)
Usia		
Remaja awal (12–16 tahun)	2	4
Remaja akhir (17–25 tahun)	14	28
Dewasa awal (26–35 tahun)	13	26
Dewasa akhir (36–45 tahun)	7	14
Lansia awal (46–55 tahun)	6	12
Lansia akhir (56–65 tahun)	8	16
Jenis kelamin		
Laki-laki	22	44
Perempuan	28	56
Pekerjaan		
TNI	8	16
Pegawai swasta	9	18
Wiraswasta	1	2
PNS	3	6
Pensiun	4	8
IRT	14	28
Mahasiswa/pelajar	11	22
Lama rawat inap		
1 hari	16	32
2 hari	20	40
3 hari	9	18
4 hari	3	6
5 hari	1	2
7 hari	1	2

Persepsi Pasien Mengenai Higiene Sanitasi dan Pelayanan Makanan

Hasil analisis univariat meliputi data persepsi pasien mengenai higiene

sanitasi, persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan, serta persepsi pasien mengenai kualitas makanan. Hasil analisis telah disajikan pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Persepsi pasien mengenai higiene sanitasi, kualitas pelayanan, dan kualitas makanan

Variabel	n	Mean±SD	Minimal	Maksimal
Higiene sanitasi	50	81,74±7,44	63	90
Kualitas pelayanan				
Ketepatan jadwal pemberian makanan	50	27,00±2,75	21	30
Keadaan peralatan makan	50	18,34±1,82	16	20
Sikap petugas	50	23,08±2,41	15	25
Kualitas makanan				
Penampilan makanan	50	106,24±10,40	93	120
Rasa makanan	50	132,06±12,90	114	150

Hubungan Higiene Sanitasi, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Makanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara higiene sanitasi, kualitas pelayanan,

dan kualitas makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap RS Tk. II Moh Ridwan Meuraksa ($p<0,05$). Hasil analisis bivariat telah disajikan pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Hubungan higiene sanitasi, kualitas pelayanan, dan kualitas makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap RS Tk. II Moh Ridwan Meuraksa

Variabel	Tingkat kepuasan	
	r	p
Higiene sanitasi	0,727	0,0001*
Kualitas pelayanan		
Ketepatan jadwal pemberian makanan	0,639	0,0001*
Keadaan peralatan makan	0,619	0,0001*
Sikap petugas	0,584	0,0001*
Kualitas makanan		
Penampilan makanan	0,931	0,0001*
Rasa makanan	0,904	0,0001*

**Terdapat signifikansi ($p<0,05$)*

PEMBAHASAN

Analisis karakteristik menunjukkan sebagian besar responden berada pada kelompok remaja akhir (28%). Seseorang yang berusia lebih muda akan lebih kritis dan objektif dalam menilai sesuatu

dibandingkan dengan yang berusia lebih tua. Seseorang yang berusia lebih muda umumnya memiliki harapan terhadap pelayanan yang akan didapatkan, sedangkan seseorang yang berusia lebih tua telah memiliki banyak pengalaman,

sehingga mampu menyesuaikan diri dengan kondisi pelayanan yang diberikan (11). Responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan (56%). Lebih banyaknya responden berjenis kelamin perempuan dibandingkan laki-laki memengaruhi penilaian dan persepsi karena perempuan dalam melakukan penilaian cita rasa menu akan lebih kritis dibandingkan dengan laki-laki (12).

Sebagian besar responden pada penelitian ini memiliki status pekerjaan sebagai ibu rumah tangga (28%). Pekerjaan dapat menjadi faktor risiko kesehatan pada seseorang dan akan berdampak pada sistem imunitas tubuh. Pekerjaan dapat memengaruhi seseorang dalam berperilaku untuk menentukan pelayanan yang diinginkan (13). Sebagian responden pada penelitian ini dirawat inap selama dua hari (40%). Lama rawat inap dapat memengaruhi kepuasan pasien. Semakin pendek hari rawat inap maka akan semakin puas. Sebaliknya, semakin panjang hari rawat inap maka akan semakin tidak puas (14).

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara hygiene sanitasi dengan tingkat kepuasan. Dengan demikian, semakin baik penilaian hygiene sanitasi maka semakin baik tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan pada pasien di RS Royal Prima Medan bahwa ada hubungan yang signifikan antara hygiene makanan dengan tingkat kepuasan. Faktor kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh rasa dan variasi makanan, namun juga kebersihan makanan. Penelitian dengan menggunakan instrumen serupa juga menunjukkan sebanyak 33% responden menyatakan tidak puas terhadap hygiene sanitasi. Hal ini menunjukkan bahwa

pada penelitian ini, lebih besar penilaian ketidakpuasan pasien (42%) terhadap hygiene sanitasi dibandingkan penilaian rasa puas (15).

Terkait dengan penggunaan alat pelindung diri (APD), sebagian responden (58%) mengungkapkan bahwa pada saat wawancara petugas pramusaji sudah menggunakan APD lengkap. Terdapat responden yang mengatakan bahwa petugas pramusaji terkadang tidak menggunakan APD yang lengkap, seperti tidak menggunakan sarung tangan saat menyajikan makanan kepada pasien. Hal ini dapat disebabkan *personal hygiene* belum diterapkan secara optimal oleh petugas pramusaji sehingga dapat memengaruhi persepsi penilaian responden terhadap hygiene sanitasi. Keadaan hygiene sanitasi yang buruk akan berpengaruh terhadap kualitas makanan yang akan disajikan kepada konsumen. Hal tersebut dapat berpengaruh pada tingkat kesehatan konsumen yang mengonsumsi makanan tersebut, karena dapat mengakibatkan timbulnya masalah kesehatan apabila hygiene sanitasi makanannya buruk (16). Penyajian makanan memegang peranan yang sangat penting terhadap kepuasan. Proses ini meliputi pengaturan, penataan, dan presentasi makanan secara estetis dan menarik agar menimbulkan selera dan memberikan pengalaman kuliner yang memuaskan bagi pasien. Penyajian makanan melibatkan aspek-aspek seperti pemilihan piring atau wadah yang tepat, penggunaan alat makan yang sesuai, pengaturan tata letak makanan di atas piring, serta penggunaan hiasan tambahan seperti saus, garnish, atau dekorasi lainnya. Pemilihan kombinasi warna, tekstur, dan elemen visual lainnya juga menjadi bagian penting dalam penyajian makanan. Selain itu, proses penyajian

makanan harus memperhatikan prinsip-prinsip kebersihan, kesehatan, dan keselamatan pangan (17).

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara ketepatan jadwal pemberian makan dengan tingkat kepuasan. Semakin baik penilaian ketepatan jadwal pemberian makan, maka tingkat kepuasan pasien juga semakin baik. Hal tersebut searah dengan penelitian yang dilakukan pada 45 pasien rawat inap di RSUP dr Soeradji Tirtonegoro. Pada penelitian tersebut didapatkan bahwa sebanyak 16 responden (36%) menyatakan tidak puas terhadap ketepatan jadwal pemberian makan karena waktu pemberian makan yang dirasa kurang tepat (tidak tepat jadwal) (18). Berdasarkan hasil observasi di RS TK. II Moh Ridwan Meuraksa selama proses pengisian kuesioner, sebagian responden (62%) mengungkapkan bahwa pemberian dan ketepatan waktu sudah cukup, tetapi beberapa responden selama penelitian mengeluhkan jam makan yang ditetapkan tidak sesuai dengan waktu makan mereka. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan kebiasaan makan responden sebelum masuk rumah sakit yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh rumah sakit sehingga memengaruhi kepuasan responden.

Terdapat juga responden yang mengeluhkan kurangnya ketepatan waktu dalam pemberian makan. Hal ini mungkin terjadi karena kurangnya tenaga distribusi sehingga menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam menyajikan makanan. Pembagian makan dilakukan saat pasien sedang menjalani perawatan sehingga pasien tidak dapat langsung mengonsumsi makanan yang disajikan. Hal ini menyebabkan makanan yang disajikan mengalami penurunan kualitas dengan perubahan

suhu pada makanan. Sebaiknya, ada peninjauan ulang waktu pemberian makan dan jumlah tenaga distribusi sehingga meminimalkan ketidakpuasan responden. Ketepatan waktu petugas dalam menyajikan makanan berkaitan erat dengan waktu dan jarak. Makanan yang datang tidak tepat waktu dapat mengakibatkan selera makan pasien menurun, sehingga menyebabkan sisa makanan yang banyak dan kepuasan pasien menurun (19). Beberapa kajian mengenai suhu dan kepuasan memang menjelaskan bahwa suhu makanan dapat berpengaruh terhadap sensitivitas saraf pengecap pasien terhadap makanan, sehingga memengaruhi selera makan dan akhirnya berdampak pada kepuasan.

Hasil lain dari penelitian ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara keadaan peralatan makan dengan tingkat kepuasan. Semakin baik penilaian keadaan peralatan makan, maka semakin baik tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut searah dengan penelitian di RSUP dr Soedji Titonegoro Klaten bahwa ada hubungan yang signifikan antara kebersihan alat makan dengan tingkat kepuasan (20). Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, responden menyatakan bahwa alat makan yang disediakan sudah cukup bersih, namun beberapa responden menyatakan bahwa peralatan makan kurang lengkap seperti tidak tersedianya garpu, gelas, dan tisu. Hal ini dapat disebabkan oleh kebiasaan penggunaan peralatan makan yang digunakan pasien sebelum dan sesudah masuk rumah sakit, sehingga pasien merasa kurang puas karena kebutuhannya tidak terpenuhi. Hal tersebut dapat ditinjau ulang dalam penggunaan peralatan makan sehingga dapat meminimalkan dampak pada tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini juga menunjukkan hubungan yang signifikan antara sikap petugas dengan tingkat kepuasan. Semakin baik penilaian sikap petugas, maka tingkat kepuasan pasien semakin baik. Hal ini sejalan dengan penelitian di Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya Surabaya yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sikap petugas dengan tingkat kepuasan pasien (21). Hal ini kemungkinan dipengaruhi oleh sikap petugas yang pendiam. Petugas hanya memberikan *senyum salam sapa* tetapi tidak selalu menanyakan keadaan atau permasalahan terkait makanan yang disajikan sehingga menyebabkan kurangnya komunikasi.

Sikap dan perilaku petugas yang sopan, santun, dan ramah, dapat memberikan pengaruh secara psikologis kepada pasien. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh perhatian dari petugas pramusaji makanan. Kehadiran dan sentuhan pelayanan merupakan proporsi terbesar dari layanan rumah sakit. Kehadiran, penampilan, salam, dan perhatian petugas pramusaji makanan adalah bagian dari pengobatan bagi sebagian besar pasien, karena pasien berharap diperlakukan secara manusiawi, diperhatikan, dan ingin kebutuhan mereka terpenuhi (22).

Terkait penampilan makanan dengan tingkat kepuasan, juga terdapat hubungan yang signifikan. Semakin baik penilaian penampilan makanan, maka semakin baik tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian di RS X Malang bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penampilan makanan dengan tingkat kepuasan. Penampilan makanan merupakan faktor mutu yang sangat memengaruhi penampilan suatu produk pangan. Penampilan makanan yang baik saat disajikan akan

memengaruhi indera penglihatan. Indera penglihatan sangat peka terhadap warna, bentuk, dan penyajian makanan. Semakin menarik penampilan yang dilihat, maka akan semakin menggugah selera untuk menikmati makanan (22).

Penampilan makanan yang disajikan oleh Instalasi Gizi RS TK II Moh Ridwan Meuraksa dinilai sudah baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner penampilan makanan ditemukan beberapa responden menyatakan bahwa porsi dari makanan yang diberikan tidak sesuai karena terlalu banyak, sehingga terkadang makanan yang disajikan tidak dihabiskan. Hal lainnya dapat disebabkan kondisi pasien yang sedang sakit, sehingga nafsu makan menurun dan menyebabkan asupan makanan berkurang. Porsi makanan akan berpengaruh terhadap daya tarik konsumen, karena setiap konsumen memiliki besar porsi makanan yang berbeda dalam setiap aktivitas makannya. Besar porsi dapat berpengaruh terhadap penampilan makanan. Apabila porsi terlalu besar atau terlalu kecil, penampilan makanan menjadi tidak terlalu menarik (17).

Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara rasa makanan dengan tingkat kepuasan. Semakin baik penilaian rasa makanan, maka semakin baik tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian di RS X Malang bahwa terdapat hubungan antara rasa makanan dengan tingkat kepuasan pasien. Rasa makanan yang disajikan oleh Instalasi Gizi RS TK II Moh Ridwan Meuraksa dinilai sudah baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan. Berdasarkan hasil wawancara selama proses pengisian kuesioner dengan responden, ditemukan

beberapa responden menyatakan bahwa makanan yang disajikan sudah dingin sehingga aroma makanan kurang tericum, dan bumbu tidak merasuk atau terasa hambar. Hal ini dapat disebabkan karena adanya penggunaan troli makanan tanpa pemanas dibandingkan *food warmer trolley*, sehingga menyebabkan makanan sudah dingin saat disajikan kepada pasien. Hal tersebut dapat ditinjau ulang untuk meminimalkan ketidakpuasan pasien terhadap rasa makanan. Rasa makanan merupakan aspek penilaian yang sukar untuk dinilai secara akurat apabila dibandingkan dengan tekstur dan warna makanan (4). Oleh karena itu, rasa makanan sangat bersifat subjektif, karena hal tersebut bergantung pada selera pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyatakan ada hubungan signifikan antara higiene sanitasi, kualitas pelayanan, dan kualitas makanan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan mempertimbangkan variabel lain agar dapat diketahui faktor-faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien, baik dari internal maupun eksternal, dan diharapkan untuk menambah jumlah responden dalam penelitian berikutnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada RS TK II. Moh Ridwan Meuraksa yang mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian, serta seluruh pasien rawat inap yang bersedia menjadi responden. Manuskrip ini telah

diikutkan pada *Scientific Article Writing Training (SAWT) Batch VIII*, Program Kerja GREAT 4.1.e Program Studi S1 Gizi, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul.

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Pemerintah. Peraturan pemerintah nomor 47 tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahasakitan. 2021;(086146).
2. Rachmawati, I., & Afridah, W. Mutu pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien. *Journal of Health Sciences*, 2018;7(2).
3. Emiliana, Dhessa DB, Mayangsari R. Analisis pelaksanaan pelayanan gizi rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. *J Ilm Karya Kesehat* [Internet]. 2021;2(1):22. Tersedia pada: <https://stikesks-kendari.e-journal.id/jikk>
4. Yulia LA, Harapah JH, Satria B. Evaluasi manajemen penyelenggaraan makanan pasien rawat inap di instalasi gizi RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai Evaluation. *J Healthc Technol Med* Vol. 2021;7(2):304.
5. Bachyar. B, Ani. I, Widartika. Sistem penyelenggaraan makanan institusi [Internet]. Indonesia: Kemenkes RI;2018. Tersedia dari: <http://repo.upertis.ac.id/1113/1/29%20Sistem%20Penyelenggaraan%20Makanan%20Institusi.pdf>
6. Esfandiari R, Wahini M. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayan makanan (kasus di Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya,

- Surabaya). *Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya*. 2017;5(2):18–24.
7. Rachmawati AD, Anna C, Afifah N. Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian dan pelayanan makanan di rumah sakit. *Gorontalo J Nutr Diet*. 2021;1(2):37–49.
 8. Hariez TM, Akbar PS. Pengaruh rasa, penampilan, tingkat kematangan, suhu, kebersihan dan porsi makanan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan gizi di RS X Malang. 2019;5(2):65–71.
 9. Sholeha S, Kusindrati K, Tanuwijaya RR, Marini R. Pentingnya kualitas pelayanan makanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *J Ilm Kesehat*. 2020;19(02):55–8.
 10. Nareswara AS. Hubungan kepuasan pasien dari kualitas makanan rumah sakit dengan sisa makanan di RSUD Kota Semarang. *Ilmu Gizi Indones*. 2017;01(01):34–9.
 11. Nurqisthy A, Adriani M, Muniroh L. Hubungan kepuasan pelayanan makanan dengan tingkat kecukupan energi dan protein pasien di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. *Media Gizi Indones*. 2017;11(1):32.
 12. Esabela II, Setyowati S, Sari LLW. Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan menurut karakteristik pasien di RSUD Hanau, Kab. Seruyan Kalimantan Tengah. *Repository Poltekkes Kemenkes Yogya*. 2018;15(5):23.
 13. Pretty Grace Zalukhu, Zulfendri, Albiner Siagian. Relationship of food hygiene with patient satisfaction in Royal Prima Hospital. *Britain Int Exact Sci J*. 2020;2(1):357–67.
 14. Suryani D, Dwi Astuti F. Higiene dan sanitasi pada pedagang angkringan di Kawasan Malioboro Yogyakarta. *J Kedokt dan Kesehat*. 2019;15(1):70.
 15. Widosari E, Widiyaningsih EN. Hubungan antara ketepatan jam makan dan frekuensi konsumsi makanan dari luar rumah sakit dengan kepuasan pasien yang mendapatkan makanan biasa di RSUP dr Soeradji Tirtonegoro. *Semin Nas Gizi 2017 Progr Stud Ilmu Gizi UMS*. 2017;(2006):213–22.
 16. Kustiyoasih MP, Adriani M, Nindya TS. Penyelenggaraan makanan dan kepuasan konsumen di kantin lantai 2 Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. *Media Gizi Indones*. 2017;11(1):11.
 17. Agustina F. Hubungan antara daya terima makanan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pasien hipertensi rawat inap di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Semantic Scholar*. 2016;7(3):52.
 18. Adinegara GNJ, Yanti NKP, Astuti NMEO. Analisis tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan pramusaji di Sunset Restaurant pada Hotel Puri Raja di Legian, Kuta - Bali. *J Ekon dan Pariwisata*. 2015;10(2):12–21.
 19. Pratiwi C, Solin S, Zega MK. Penilaian pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan Instalasi Gizi RS USU. *Pontianak Nutr J*. 2022;5:171–6.
 20. Prasetyani LN. Hubungan sikap ahli gizi dan pramusaji terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Salatiga. *Digital Repository Universitas Muhammadiyah Surakarta*. 2016;27(12):431-24

21. Rachman T. Hubungan tingkat kepuasan penyajian makanan dan daya terima menu dengan sisa makanan biasa pada pasien rawat inap Kelas III RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. *Angew Chemie Int Ed* 6(11), 951–952. 2019;10–27.
22. Marfuah D, Wardana AS. Hubungan tingkat kepuasan pelayanan makanan terhadap sisa makanan di Afif Catering Surakarta. *Jurnal PROFESI (Profesional Islam)*. 2022;19(2):119–26.