

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makan Dengan Sisa Makanan Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam

Patient Satisfaction With Meal Service With Leftovers At Grandmed Hospital Lubuk Pakam

Wira Maria Ginting^{1*}, Fadlilah Widyaningsih², Delita Hayanti Panjaitan³

¹²³Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jalan Sudirman No. 38 Lubuk Pakam
Email: wira.maria.ginting@gmail.com

Abstrak

Layanan makanan merupakan isu penting di lingkungan rumah sakit, dan tingkat kepuasan pasien sering kali ditunjukkan oleh konsumsi dan sisa makanan. Penelitian saat ini membandingkan kepuasan pasien di area rumah sakit dan faktor-faktor lainnya serta menentukan hubungan antara kepuasan pasien dan sisa makanan. Penelitian kuantitatif ini dilakukan di RS. GrendMed Lubuk Pakam. Pasien di rumah sakit ini diminta untuk mengisi kuesioner yang terdiri dari tiga bagian: informasi umum, kuesioner kepuasan pasien (Kuesioner Kepuasan Pasien Layanan Makanan Rumah Sakit Perawatan Akut). Sebanyak 74 pasien berpartisipasi. Hasilnya menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 18,9% (habis dan puas), 39,2% (tidak habis dan puas), dan 41,9% (Tidak puas dan tidak habis). Kepuasan terhadap makanan rumah sakit berbeda menurut pelayanan setiap pasien dengan kondisi kesehatan. Namun, hasilnya juga menunjukkan bahwa kepuasan terhadap layanan makanan rumah sakit berhubungan secara signifikan dengan sisa makanan (p value = 0,000). Berbagai faktor dalam pelayanan makanan rumah sakit, terutama kualitas makanan, harus ditingkatkan untuk memotivasi pasien mengonsumsi makanan rumah sakit.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; Pelayanan Makan; Sisa Makanan

Abstract

Food service is an important issue in the hospital environment, and patient satisfaction levels are often indicated by food consumption and waste. The current study compared patient satisfaction in hospital areas and other factors and determined the relationship between patient satisfaction and food waste. This quantitative study was conducted in RS. GrendMed Lubuk Pakam. Patients in these hospitals were asked to fill out a questionnaire consisting of three parts: general information, patient satisfaction questionnaire (Patient Satisfaction Questionnaire for Acute Care Hospital Food Service). A total of 74 patients participated. The results showed that overall, 18.9% (finished and satisfied), 39.2% (not finished and satisfied), and 41.9% (Not satisfied and not finished). Satisfaction with hospital food varies according to the service of each patient with health conditions. However, the results also showed that satisfaction with hospital food service was significantly associated with food waste (p value = 0.000). Various factors in hospital food service, especially food quality, should be improved to motivate patients to consume hospital food.

Keyword: Patient Satisfaction; Meal Service, Leftover Food

* Corresponding author: Wira Maria Ginting, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : wira.maria.ginting@gmail.com

Doi : [10.35451/jkg.v7i1.2270](https://doi.org/10.35451/jkg.v7i1.2270)

Received : September 04, 2024. Accepted: October 28, 2024. Published: October 31, 2024

Copyright (c) 2024 Wira Maria Ginting. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

1. PENDAHULUAN

Layanan makanan telah menjadi isu penting di lingkungan rumah sakit karena untuk pemulihan, pasien memerlukan diet seimbang di samping persediaan medis dan perawatan [1]. Makanan rumah sakit juga merupakan contoh makanan sehat dan bergizi yang disesuaikan dengan kondisi kesehatan pasien [2]. Layanan makanan rumah sakit diketahui menjadi elemen penting dalam menentukan persepsi pasien secara keseluruhan terhadap pengalaman di rumah sakit. Penyediaan layanan makanan rumah sakit tidak hanya harus memenuhi, tetapi, jika memungkinkan, juga melampaui harapan pasien sehingga dapat memperoleh kepercayaan pasien terhadap makanan rumah sakit [3]. Salah satu cara yang sering digunakan untuk mengetahui apakah harapan pasien terhadap makanan rumah sakit telah terpenuhi adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap makanan atau layanan makanan di rumah sakit. Hingga saat ini, banyak jenis penelitian telah dilakukan di seluruh dunia dengan menggunakan berbagai metode dan populasi yang berbeda untuk menyelidiki kepuasan pasien [4]. Salah satu cara yang sering digunakan untuk mengetahui apakah harapan pasien terhadap makanan rumah sakit telah terpenuhi adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap makanan atau layanan makanan di rumah sakit. Hingga saat ini, banyak jenis penelitian telah dilakukan di seluruh dunia dengan menggunakan berbagai metode [5].

Meskipun kepuasan dinilai tinggi dalam banyak penelitian ini, pemborosan piring masih sering terjadi di rumah sakit, yang menunjukkan bahwa penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami masalah ini. Penelitian juga menunjukkan bahwa perlu ditemukan cara inovatif untuk mengurangi pemborosan piring tanpa mengorbankan kepuasan pasien atau asupan gizi [6]. Mengukur sisa makanan merupakan salah satu ukuran efektif penyediaan makanan [7] dan telah digunakan untuk memberikan umpan balik tentang penerimaan makanan dan membantu merencanakan perubahan menu dan kecukupan asupan makanan [7]. Satu tinjauan terhadap 32 penelitian dari negara-negara seperti Amerika Serikat, Inggris, Denmark, Australia, Arab Saudi, Belanda, Swiss, Brasil, dan Korea menunjukkan bahwa kisaran limbah piring adalah 6%-65% [8]. Dapat dipahami bahwa sisa makanan yang rendah atau sangat tinggi, tergantung pada berbagai faktor. Karena data tentang sisa makanan rumah sakit di rumah sakit Indonesia terbatas, penelitian ini dilakukan. Makanan rumah sakit merupakan satu-satunya sumber nutrisi bagi lebih dari 75% pasien rumah sakit [9]. Makanan rumah sakit sangat penting, karena konsumsi makanan yang lebih sedikit dari jumlah yang dibutuhkan dapat menyebabkan malnutrisi pada pasien. Malnutrisi rumah sakit dikaitkan dengan gangguan sistem imun, gangguan penyembuhan luka, atrofi otot, lama tinggal yang lebih lama, biaya perawatan yang lebih tinggi, dan peningkatan mortalitas [10]. Kualitas makanan, layanan makanan, masalah staf, dan lingkungan makan fisik berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Satu studi menemukan bahwa hampir setengah dari makanan yang disajikan di rumah sakit terbuang karena rasa, ukuran porsi, selera makan pasien, atau layanan staf [11]. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor serupa memengaruhi kepuasan dan kesembuhan pasien.

Studi yang berfokus pada kepuasan terhadap layanan makanan rumah sakit dan pemborosan makanan diperlukan di RS GrendMed Sistem penyelenggaraan makanan yang berbeda dan latar belakang sosiodemografi dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan sisa makanan. Studi ini dilakukan di RS GrendMed Lubuk Pakam, karena hanya sedikit studi yang dilakukan di area ini dan mengenai masalah ini. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki kepuasan pasien terhadap layanan makanan dan sisa makanan di rumah sakit GrendMed Lubuk Pakam. Berbagai faktor seperti usia, jenis kelamin, etnis, , latar belakang akademis, sisa makanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap layanan makanan rumah sakit. Hubungan antara kepuasan pasien dan sisa makanan di rumah sakit juga diselidiki.

2. METODE

Metode dalam penelitian ini mengukur hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dengan sisa makanan pasien rawat inap RS GrandMed, metode penelitian yang paling sesuai adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional* [12]. Populasi seluruh pasien rawat inap sebagai objek penelitian sebanyak 320 pasien, metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan jenis *Non probability* dengan teknik *Purposive sampling* dengan rumus *Lameshow* sebanyak 74 responden mengikuti kriteria inklusi dan

eksklusi [13]. Pengambilan data menggunakan kuesioner dan data sisa makanan dapat diperoleh melalui pengamatan langsung atau pencatatan oleh petugas. Analisis data dilakukan uji *statistic chi-square* [14].

3. HASIL

Hubungan antara karakteristik pasien dengan sisa makanan: jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, sisa makanan, dan kepuasan pasien ditampilkan dalam tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persen (%)
Laki Laki	26	35.1
Perempuan	48	64.9
Total	74	100.0

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin Laki-laki sebanyak 26 orang (35.1%) dan Jenis Kelamin Perempuan sebanyak 48 Orang (64.9%) maka dapat disimpulkan mayoritas responden dengan jenis kelamin Perempuan yakni sebanyak 48 orang (64.9%).

Tabel 2. Distribusi Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (F)	Persen (%)
SD (Sekolah Dasar)	22	29.7
SMP	12	16.2
SMA	9	12.2
Sarjana	31	41.9
Total	74	100.0

Berdasarkan data tabel diatas diketahui bahwa Pendidikan responden dengan Tingkat Pendidikan SD (Sekolah Dasar) sebanyak 22 orang (29.7%), Responden dengan Pendidikan SMP sebanyak 12 orang (16.2%) dan Responden dengan Pendidikan SMA sebanyak 9 orang (12.2%) sedangkan responden dengan Pendidikan Sarjana Sebanyak 31 orang (41.9%) dapat disimpulkan mayoritas responden dengan Tingkat Pendidikan Sarjan yakni sebanyak 31 orang (41.9%)

Tabel 3. Distribusi Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (F)	Persen (%)
Petani	18	24.3
Karyawan	29	39.2
Pegawai	22	29.7
Guru	5	6.8
Total	74	100.0

Berdasarkan data tabel diatas diketahui responden dengan pekerjaan sebagai petani sebanyak 18 orang (24.3%), responden dengan pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 29 orang (39.2%) dan responden dengan pekerjaan sebagai pegawai sebanyak 22 orang (29.7%) sedangkan pasien dengan pekerjaan sebagai guru ada 5 orang (6.8%) dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dengan pekerjaan sebagai karyawan yakni ada 29 orang (39.2%).

Tabel 4. Distribusi kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi (F)	Persen (%)
Puas	43	58.1
Tidak Puasa	31	41.9
Total	74	100.0

Berdasarkan data olahan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan makan yakni puasa sebanyak 43 orang (58.1%) dan tidak puas sebanyak 31 orang (41.9%)

Tabel 5 Distribusi Sisa Makanan

Sisa Makanan	Frekuensi (F)	Persen (%)
Habis	45	60.8
Tidak Habis	29	39.2
Total	74	100.0

Berdasarkan data olahan diatas diketahui bahwa mayoritas pasien dengan sisa makan kategori habis yakni sebanyak 45 orang (60.8%), dan kategori tidak habis sebanyak 29 orang (39.2)

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Hubungan kepuasan pasien terhadap Pelayanan Makan dengan Sisa Makanan

Kepuasan Pasien	Pasien				Total		P- Value
	Sisa Makan						
	Habis		Tidak Habis				
	F	%	F	%	F	%	
Puas	14	18.9	29	39.2	43	58.1	0.000
Tidak Puas	0	0.0	31	41.9	31	41.9	
Total	14	18.9	60	80.1	74	100.0	

Berdasarkan data olahan diatas diketahui bahwa kepuasan pasien dengan kategori puas terhadap sisa makan habis sebanyak 14 orang (18.9%) dan Kepuasan Pasien kategori puas dengan sisa makan tidak habis sebanyak 29 orang (39.2) sedangkan kepuasan pasien kategori tidak puas dengan sisa makan kategori tidak habis ada 31 orang (41.9%) maka dapat dilihat bahwa mayoritas kepuasan pasien kategori tidak puas dengan sisa makan kategori tidak habis yakni berjumlah sebanyak 31 orang (41.9%) dengan hasil *p-Value* sebesar 0.000 dimana derajat kepercayaan 95% dengan nilai α 0.5 maka dapat disimpulkan bahwa nilai *p-Value* $0.000 < 0.5$ maka hipotesis penelitian yakni adanya hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan makan dengan sisa makan pasien rawat inap di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil distribusi Kepuasan Pasien berdasarkan Pelayanan Makan di rumah sakit Grandmed Lubuk Pakam mayoritas responden dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan makan yakni puas sebanyak 43 orang (58.1%) dan tidak puas sebanyak 31 orang (41.9%). Kepuasan pelayanan makanan adalah hasil penilaian yang didapat dari sebuah produk atau jasa seperti apa pelayanan yang diharapkan atau diinginkan. Menilai kepuasan adalah Etik untuk mengevaluasi makan itu apa keberpihakan dari makanan persediaan di dalam RS lingkungan dan sering terkait ke piring limbah [15]. Sabar kepuasan adalah kompleks Dan mencakup banyak dimensi, sehingga sulit untuk diukur karena untuk berbagai macam faktor yang mempengaruhi itu [16]. Kualitas layanan makan dan makanan yang disajikan adalah penting dalam menentukan kepuasan pasien [15].

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi sisa makan pasien diketahui bahwa mayoritas pasien dengan sisa makan kategori habis yakni sebanyak 45 orang (60.8%), dan kategori tidak habis sebanyak 29 orang (39.2%). Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sebagian besar sampel sebanyak 18 sampel (72%) memiliki sisa makanan sedikit (tidak bersisa). Peningkatan tekstur makanan dapat dicapai dengan menggunakan sebuah disesuaikan diet mengubah-nya tekstur. Itu ketentuan "tekstur dimodifikasi diet" (TMD) merujuk memiliki pernah diubah agar memiliki tekstur yang lebih lembut [17]. Modifikasi ini memastikan bahwa makanan lebih mudah dikunyah dan konsumsi untuk pasien yang diberikan secara khusus ini pola makan. Tekstur makanan dapat dimodifikasi melalui cara fisik atau kimia perubahan. Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa penerapan ukuran porsi yang dapat disesuaikan secara konsisten telah mengurangi sampah piring [18]. Meningkatkan

frekuensi efisiensi makanan sambil mengurangi bagian Ukurannya bisa jadi pendekatan yang layak untuk meringankan kemungkinan kelebihan makanan dibuang dan dikaitkan dengan publik masalah kesehatan di lingkungan rumah sakit. Pendekatan ini dapat mengurangi kemungkinan ukuran porsi yang berlebihan dan selanjutnya sampah makanan. Lain potensi strategi itu bisa jadi lagi bisa dilakukan adalah mengizinkan pasien ke pilih dari dua ukuran porsi yang berbeda [19]. Itu akan memungkinkan pasien ke memilih milik mereka lebih disukai kuantitas dari makanan. Di dalam tambahan, sebelum dalam rehabilitasi fasilitas memiliki ditunjukkan itu Kapan makanan diberikan pilihan adalah menu makanan, dan hasil di digambarkan pada nafsu makan [20].

Hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan makan dengan sisa makanan pasien diketahui bahwa kepuasan pasien dengan kategori puas terhadap sisa makan habis sebanyak 14 orang (18.9%) dan Kepuasan Pasien kategori puas dengan sisa makan tidak habis sebanyak 29 orang (39.2) sedangkan kepuasan pasien kategori tidak puas dengan sisa makan kategori tidak habis ada 31 orang (80.1%) maka dapat dilihat bahwa mayoritas kepuasan pasien kategori tidak puas dengan sisa makan kategori tidak habis yakni berjumlah sebanyak 31 orang (41.9%) dengan hasil *p-Value* sebesar 0.000 dimana derajat kepercayaan 95% dengan nilai α 0.5 maka dapat disimpulkan bahwa nilai *p-Value* $0.000 < 0.5$ maka hipotesis penelitian yakni adanya hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan makan dengan sisa makan pasien rawat inap di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Dari hasil penelitian tingkat kepuasan pelayanan makanan menggunakan formulir skala *likert*, Pelayanan yang baik adalah menyediakan dan mengantarkan makanan dengan cara yang efisien dan dikombinasikan dengan teknik pelayanan yang cepat, penuh perhatian dan sopan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di RS GrandMed Lubuk Pakam, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dengan jumlah sisa makanan. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan, semakin sedikit sisa makanan yang dihasilkan. Kualitas Makanan: Makanan yang lezat, bervariasi, dan bergizi akan lebih disukai pasien dan cenderung habis dikonsumsi. Pelayanan yang Baik: Keramahan petugas, kecepatan pelayanan, dan perhatian terhadap kebutuhan khusus pasien juga sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Lingkungan Makan yang Nyaman: Suasana yang nyaman dan bersih dapat meningkatkan nafsu makan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Akhir kata, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada RS GrendMed Lubuk Pakam memberi izin melakukan penelitian ini. Kami berterima kasih kepada staf dan pasien di rumah sakit yang membuat pengumpulan data berjalan lancar. Ucapan terima kasih khusus kami sampaikan kepada para pasien rumah sakit yang telah meluangkan waktu dari jadwal mereka yang padat untuk membantu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andersson AC, Elg M, Perseus KI, Idvall E. (2014). Mengevaluasi kuesioner untuk mengukur inisiatif peningkatan layanan kesehatan di Swedia. *BMC Health Serv Res.*;13:48. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-13-48>
- [2] Dall'Oglio I, Nicolo R, Di Ciommo V. (2015). Tinjauan sistematis studi kepuasan pasien layanan makanan di rumah sakit. *J Acad Nutr Diet.* 2015;115(4):567-584. <https://doi.org/10.1016/j.jand.2014.11.013>
- [3] El Sherbiny NA, Ibrahim E, Hewedi M. (2017). Kepuasan pasien terhadap layanan makanan yang diberikan di rumah sakit Fayoum. *EC Nutrition.* 9(2):94-104. 20.
- [4] Ofei KT, Holst M, Rasmussen HH, Mikkelsen BE. (2014). Bagaimana praktik berkontribusi terhadap pemborosan makanan di troli. Sebuah studi kualitatif di antara staf yang terlibat dalam penyajian makanan untuk pasien rumah sakit. *Appetite.* 2014;83:49-56 <https://doi.org/10.1016/j.appet.2014.08.001>
- [5] Marlina Intani. (2016). Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Sisa Makanan Saring Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik.*
- [6] Marsanti & Widiarni. (2018). ubungan Kepuasan Pasien dari Kualitas Makanan Rumah Sakit dengan Sisa Makanan di RSUD Kota Semarang. *Ilmu Gizi Indonesia.*
- [7] Melinda Rimprorok. (2019). Hubungan Penampilan, Rasa dan Keramahan Penyajian Terhadap Sisa Makanan pada Pasien Rawat Inap RSUD Arosuka Solok. *Journal of Saintek.*

- [8] Muchson. (2017). Suhu Makanan dan Sisa Makanan Pasien Dewasa Diet Lunak di Rawat Inap Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang. Artikel.
- [9] Nareswara. (2017). Hubungan Kepuasan Pasien dari Kualitas Makanan Rumah Sakit dengan Sisa Makanan di RSUD Kota Semarang. Ilmu Gizi Indonesia.
- [10] Nuraini. (2016). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan Di Instalasi Gizi RSUD Dr. M.M Dunda Limboto. Ghidza. Jurnal Gizi Dan Kesehatan.
- [11] Nuraini. (2017). Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Gizi di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sunan Kudus di Kabupaten Kudus Tahun 2017. Jurnal Kesehatan Masyarakat.
- [12] Notoatmodjo. (2015). Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka cipta.
- [13] Rumokoy. (2016). Hubungan Tingkat Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Makanan Terhadap Biaya Sisa Makanan Dan Zat Gizi Yang Hilang Pada Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta. Gizi Indonesia
- [14] Rafki Pratama. (2021). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. Al Ulum Sains Dan Teknologi.
- [15] Nurul Izzah. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Padang Panyang Kecamatan Kuala Pesisir Kabupaten Nagan Raya.
- [16] Penggalih, Dewinta, Pratiwi, Solichah, & N. (2020). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Sisa Makanan Yang Dikonsumsi Oleh Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Bunda Malang. CHMK Health Journal.
- [17] Yuliantini, E. & K. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terjadinya Sisa Makanan pada Pasien yang dirawat Inap di Rumah Sakit dr. Achmad Mochtar Bukit Tinggi. Tesis, Program Pascasarjana UGM, Yogyakarta.
- [18] Zahara. (2019). Hubungan antara kualitas pelayanan makanan dan tingkat kepuasan dengan sisa makanan pasien Diabetes Mellitus tipe II rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Prodi Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta
- [19] Sholeha. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. Borneo Nursing Journal (BNJ).
- [20] Siregar, Nilawati, R. & S. (2015). Hubungan Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Vip Di Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryo Padang. Jurnal Gizi.