

## Survei Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Makanan di RSUD Sidoarjo

### *Survey of Inpatient Satisfaction with Food Services at Sidoarjo Hospital*

Zakiyyah Ulfah<sup>1\*</sup>, Dominikus Raditya Atmaka<sup>2</sup>, Lailatul Muniroh<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi S1 Gizi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya, 60115, Indonesia

<sup>2</sup>Departemen Gizi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya, 60115, Indonesia

#### Article Info

##### \*Correspondence:

Zakiyyah Ulfah  
zakiyyah.ulfah-  
2016@fkm.unair.ac.id

Submitted: 27-07-2023

Accepted: 01-12-2023

Published: 30-06-2024

##### Citation:

Ulfah, Z., Atmaka, D. R.,  
& Muniroh, L. (2024).  
Survey of Inpatient  
Satisfaction with Food  
Services at Sidoarjo  
Hospital. *Media Gizi  
Kesmas*, 13(1), 167–174.  
[https://doi.org/10.20473/  
mgk.v13i1.2024.167-174](https://doi.org/10.20473/mgk.v13i1.2024.167-174)

##### Copyright:

©2024 by Ulfah, Atmaka,  
and Muniroh, published  
by Universitas Airlangga.  
This is an open-access  
article under CC-BY-SA  
license.



#### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Keberhasilan penyelenggaraan makanan bergantung pada harapan, persepsi, dan penilaian kepuasan pasien terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh rumah sakit. Pelayanan gizi khususnya pemberian makanan untuk pasien rawat inap merupakan salah satu pelayanan penunjang medik yang dapat membantu upaya penyembuhan dan pemulihan pasien.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan di RSUD Sidoarjo. Penelitian ini dilakukan secara deskriptif dengan desain penelitian cross sectional.

**Metode:** Penentuan sampel dengan cara *accidental sampling* yang mana responden adalah subjek yang ditemui atau kebetulan sedang dirawat di masing-masing ruang rawat inap pada bulan September 2019 dengan jumlah sampel sebanyak 350 pasien. Pengambilan data dilakukan dengan metode wawancara menggunakan kuesioner kepuasan pasien.

**Hasil:** Persentase kepuasan pasien secara keseluruhan yang menyatakan puas yaitu 91%, sedangkan yang menyatakan tidak puas yaitu 9%. Indikator kepuasan pasien antara lain kebersihan alat makan, penampilan makanan, sikap dan penampilan pramusaji, rasa masakan, suhu hidangan, serta kunjungan ahli gizi.

**Kesimpulan:** Indikator kunjungan AG menjadi indikator yang memiliki nilai tidak sesuai tertinggi, terlihat pada hasil survei di ruangan VK (23%), Mawar Kuning (51%), Mawar Merah Putih (46%), dan Tulip (9%), dan pasien secara keseluruhan (26%). Selain itu indikator suhu hidangan juga menjadi indikator yang memiliki persentase nilai tidak sesuai tertinggi, terlihat pada hasil survei di ruangan Teratai (16%) dan Tulip (9%).

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, Pelayanan makanan, Rawat inap

#### ABSTRACT

**Background:** The success of food delivery depends on the expectations, perceptions, and assessment of patient satisfaction with the quality of services provided by the hospital. Nutrition services, especially the provision of food for inpatients, is one of the medical support services that can help patients' healing and recovery efforts

**Objectives:** This study aims to determine the description of inpatient satisfaction with food services at Sidoarjo Regional Hospital. This study was conducted descriptively with a cross sectional research design

**Methods:** Determination of the sample by accidental sampling where respondents are subjects who are encountered or happen to be treated in each inpatient room in September 2019 with a sample size of 350 patients. Data collection was carried out by interview method using a patient satisfaction questionnaire.

**Results:** The percentage of overall patient satisfaction who stated that they were satisfied was 91%, while those who stated that they were not satisfied were 9%. Indicators of patient satisfaction include cleanliness of cutlery, food appearance,

*attitude and appearance of waiters, taste of dishes, temperature of dishes, and nutritionist visits.*

**Conclusions:** *The indicator of nutritionist visits is an indicator that has the highest inappropriate value, seen in the survey results in the VK room (23%), Mawar Kuning (51%), Mawar Merah Putih (46%), and Tulip (9%), and patients as a whole (26%). In addition, the temperature indicator of the dish is also an indicator that has the highest percentage of inappropriate values, seen in the survey results in the Teratai room (16%) and Tulip (9%).*

**Keywords:** *Patient satisfaction, Food service, Hospitalization*

## PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan level keinginan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang diperoleh dengan apa yang diinginkan. Jika konsumen merasa puas dengan nilainya. Pelanggan yang ditawarkan oleh produk dan layanan dapat menjadi pelanggan setia dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan faktor lainnya, sifatnya pribadi dan situasional. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Fokusnya adalah pada dimensi layanan dan kualitas yaitu kecepatan respon, bukti fisik, empati dan kepastian (Nuryani., 2020). Kepuasan pelanggan tidak hanya diperlukan di sektor keuangan. Sebagai sebuah bisnis, terdapat kebutuhan di bidang kesehatan salah satunya di rumah sakit.

Rumah sakit adalah suatu lembaga yang memberikan pelayanan, menjaga kesehatan manusia, memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes, 2020). Saat ini rumah sakit lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Pelayanan makanan adalah salah satu layanan yang ditawarkan. Pelayanan gizi merupakan bagian dari pelayanan kesehatan rumah sakit. Saat ini mendapat perhatian khusus. Semakin tinggi mutu pelayanan gizi maka semakin tinggi pula kesembuhan pasien dan semakin baik standar akreditasi rumah sakit tersebut (Kemenkes, 2013). Menyajikan makanan adalah salah satu fungsi dari pelayanan gizi di rumah sakit. Mulai dari membuat menu hingga menyajikan makanan kepada pasien (Depkes, 2011). Menyajikan makanan merupakan salah satu tugas utama dari jasa catering. Kegiatan ini memberikan kontribusi untuk penyembuhan dan pemulihan pasien. Proses penyembuhan pasien dapat didukung baik secara kualitatif maupun kuantitatif dengan makanan yang memenuhi syarat (Almatsier, 2006). Faktor-faktor yang mempengaruhi catering adalah kebersihan penampilan makanan, peralatan makan, sikap dan penampilan pramusaji, suhu, rasa makanan, peralatan makan dan kunjungan ahli gizi (AG) (Nurdini, 2021)

Pemantauan kepuasan pasien dengan pelayanan makanan rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan makanan yang efisien dan memberikan pengalaman pasien (Lai, 2021). Pengukuran kepuasan pasien dengan fasilitas pelayanan makanan pada instalasi gizi, sudah banyak dilakukan oleh rumah sakit, seperti yang dilakukan penelitian Pratiwi di RS USU (Pratiwi, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan gizi secara keseluruhan sangat memuaskan (55%), memuaskan (35%) dan cukup memuaskan (10%).

Makanan rumah sakit memainkan peran penting dalam pemulihan dan kesejahteraan pasien. Kebanyakan pasien yang datang ke rumah sakit mendapatkan informasi tentang layanan katering melalui berbagai sumber. Kualitas pelayanan makanan juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien dengan pengalaman rumah sakit mereka secara keseluruhan. Agar dapat memberikan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan konsumen, kepuasan pasien terhadap layanan gizi harus dinilai. Menurut beberapa penelitian terbaru, pasien di rumah sakit swasta percaya bahwa mereka memiliki pengetahuan lanjutan tentang praktik rumah sakit, terutama tentang penyajian, bahan makanan, dan sistem pengirimannya (Rozalina A. A., 2018)

RSUD Kabupaten Sidoarjo memiliki fasilitas pelayanan dengan kapasitas kurang lebih 700-800 pasien dan terbagi berdasarkan tipe/kelas kamar dengan tipe perawatan yang berbeda (Artanti, 2015). Setiap hari, sekitar 600 pasien harus memenuhi kebutuhan nutrisinya. Di tengah tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan makanan, RSUD Sidoarjo sendiri menyelenggarakan makanan pasien secara mandiri. Saat ini belum ada publikasi tentang pelayanan medik di rumah sakit, oleh karena itu tujuan dari penulisan ini adalah untuk memetakan evaluasi kepuasan pasien RSUD Sidoarjo terhadap pelayanan makanan di fasilitas gizi sebagai gambaran evaluasi dan terkait kualitas gizi rumah sakit.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik menggunakan desain penelitian *cross-sectional*. Penelitian dilakukan di RSUD

Kabupaten Sidoarjo pada bulan September 2019 selama 7 hari dalam 7 siklus berturut-turut. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *accidental sampling*. Jadi tiap pasien yang dirawat di rumah sakit dapat dipilih tanpa perencanaan sebelumnya. Pemilihan sampel dilakukan dengan menentukan sampel sesuai dengan kriteria inklusi. Artinya, pasien bersedia menjadi responden, dengan menjalani rawat inap minimal 24 jam, pasien dalam keadaan sadar dan menjalani jenis diet oral yang di RSUD Sidoarjo.

Penelitian dilakukan di 5 ruangan yaitu mawar merah putih, mawar kuning, dan Teratai lantai dua. Lalu ruangan tulip di lantai tiga dan ruang bersalin VK. Data dikumpulkan oleh dua orang di setiap ruangan. Survei dilakukan dengan 10 responden di setiap ruang, dengan jumlah sampel 350 pasien. Pengumpulan data dengan metode wawancara dengan survey kepuasan pasien. Instrumen dibentuk evaluasi menggunakan dua indikator yaitu sesuai dan tidak sesuai. Makanan yang diteliti adalah sarapan dan makan malam. Hal ini dikarenakan survei harus diawasi oleh ahli gizi di ruangan, sehingga survei dilakukan pada pagi hari setelah pasien menghabiskan makanannya

## HASIL DAN PEMBAHASAN

RSUD Sidoarjo memiliki Instalasi Gizi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan gizi klinik dan pengelolaan makanan rumah sakit. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 983 tahun 1998 tentang penyelenggaraan rumah sakit dan Peraturan Menteri Kesehatan No. 1045/MENKES/PER/XI/2006, yaitu instruksi Kementerian Kesehatan tentang organisasi rumah sakit. Pelayanan gizi RSUD Sidoarjo adalah sebagai berikut: 1) Asuhan Gizi Rawat Inap; 2) Penyelenggaraan Makanan; dan 3) Penelitian dan Pengembangan; 4) Asuhan Gizi Rawat Jalan (Kemenkes, 1998); (Kemenkes, 2006)

RSUD Sidoarjo memiliki Instalasi Gizi yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan makanan sesuai buku PGRS (Kemenkes, 2013). Pengadaan bahan makanan meliputi perencanaan anggaran kebutuhan sehari-hari yang dilakukan setiap 3 bulan sekali oleh koordinator gizi RSUD Sidoarjo. Berdasarkan teori dan observasi lapangan, peneliti berpendapat bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan makan pasien di RSUD Sidoarjo. Seperti rasa makanan, suhu hidangan, kebersihan alat makan, sikap dan penampilan ramusaji, penampilan makanan serta kunjungan AG.

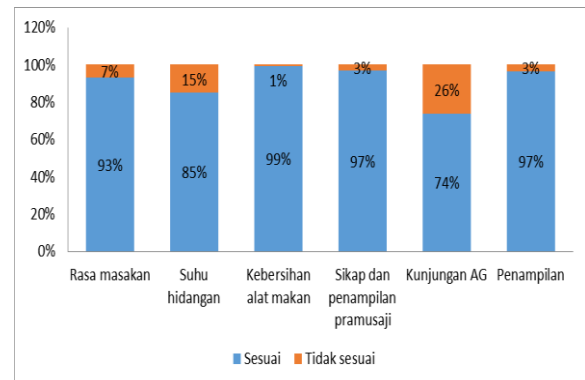
Berdasarkan hasil survey kepuasan masing-masing ruangan pada Tabel 1, sebagian besar indikator penilaian mendapatkan persentase nilai yang sesuai lebih besar dari nilai tidak sesuai. Namun ada beberapa indikator yang perlu dipantau, karena persentase nilai tidak sesuai paling tinggi

diantara nilai tidak sesuai dari indikator penilaian lainnya. Dapat dilihat hasil penelitian ruangan VK, Mawar Kuning, Mawar Merah Putih dan Tulip, indikator pengunjung AG memiliki nilai tidak sesuai paling tinggi. Menurut hasil wawancara, hal ini dikarenakan pasien merasa kurang adanya kunjungan ke AG. Hal tersebut disebabkan adanya keterlambatan internal dan eksternal. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi terhadap indikator kunjungan AG untuk meningkatkan nilainya.

Selain itu, indikator suhu hidangan juga menjadi indikator yang memiliki persentase nilai tidak sesuai tertinggi, terlihat pada hasil survei di ruangan Teratai dan Tulip. Hal ini dikarenakan pasien mengeluhkan makanan yang disajikan dalam keadaan dingin atau sudah tidak hangat. Oleh karena itu sebagian besar pasien merasa makanan tidak bisa dinikmati dengan baik. Diharapkan porsi makanan yang diberikan pasien dengan suhu yang hangat agar sesuai dengan permintaan

Lalu, berdasarkan hasil survey terhadap seluruh pelanggan diketahui bahwa untuk semua indikator kepuasan sudah melebihi angka 80% kecuali indikator kunjungan ahli gizi yang menjadi salah satu pelayanan fisik. Hal ini dapat digunakan evaluasi untuk pelayanan gizi, bila diperlukan pihak RSUD Sidoarjo akan meninjau kinerja dan pelayanan sehubungan dengan kunjungan AG.

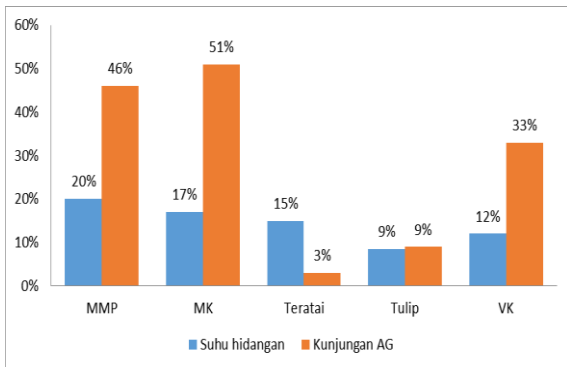
Jika dinarasikan dalam bentuk diagram, indikator penilaian survei kepuasan pasien yang memiliki persentase kesesuaian tertinggi pada kebersihan alat makan, sedangkan kepuasan terendah pada kunjungan ahli gizi dapat dilihat pada Gambar 1.



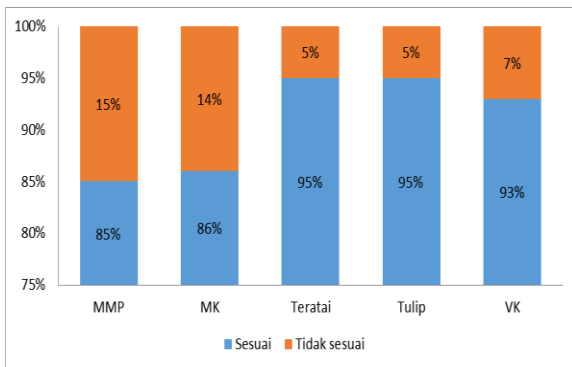
**Gambar 1.** Persentase Kepuasan Pasien berdasarkan Komponen Pertanyaan

Sedangkan, apabila ditelusuri lebih dalam lagi, suhu hidangan dan kunjungan ahli gizi lebih rendah dari standar 10% yang dapat dibedakan berdasarkan ruangan (Gambar 2). Ketidaksesuaian suhu hidangan tertinggi terjadi pada ruang mawar merah putih (MMP) dan mawar kuning (MK). Rendahnya suhu hidangan di ruang MMP kemungkinan dikarenakan survei dilakukan di lantai 2 yang distribusi makanannya dilakukan setelah lantai 1. Ruang rawat inap MK terletak paling dekat

dengan Instalasi Gizi. Oleh karena itu, proses pemorsian makanan dilakukan paling akhir agar jadwal distribusi tepat. Akan tetapi, hal tersebut berpengaruh pada suhu hidangan yang rendah ketika sampai ke pasien. Rendahnya kunjungan ahli gizi terjadi pada rawat inap kelas III. Hal ini dapat dikarenakan pasien responden saat itu bukan merupakan pasien berisiko malnutrisi sehingga kunjungan ahli gizi tidak dilakukan setiap hari dengan intens.

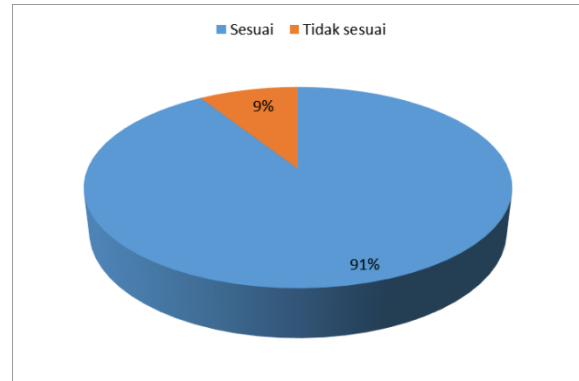


**Gambar 2.** Persentase Suhu Hidangan dan Kunjungan Ahli Gizi berdasarkan Ruangan



**Gambar 3.** Survei Kepuasan Pasien Berdasarkan Ruangan

Berdasarkan Gambar 3 didapatkan data bahwa kepuasan pasien tertinggi terdapat pada pasien kelas I dan II, sedangkan terendah pada kelas III. Standar kepuasan pasien menurut PGRS 2013 adalah keluhan pasien <10%, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan gizi melalui penyelenggaraan makanan kurang optimal pada kelas III. Secara keseluruhan, pasien puas terhadap pelayanan gizi melalui penyelenggaraan makanan oleh Instalasi Gizi RSUD Sidoarjo, meskipun persentase tersebut merupakan batas atas standar. Hasil kepuasan pasien menunjukkan bahwa 91% pasien rawat inap merasa puas dan 9% merasa tidak puas, secara keseluruhan dapat dilihat pada Gambar 4 :



**Gambar 4.** Survei Kepuasan Pasien secara Keseluruhan

Hasil survei kepuasan yang menunjukkan bahwa indikator suhu makanan di RSUD Sidoarjo masih mendapatkan penilaian tidak sesuai dengan persentase tertinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian (Nuraini, 2016) yang menyatakan bahwa tidak puas terhadap temperatur makanan di RSUD Kota Semarang serta ada hubungan antara suhu makanan dengan sisa makanan menu sayur. Untuk menjaga suatu makanan tetap hangat, tentunya harus difasilitasi dengan kereta makanan yang dilengkapi alat pemanas, sementara alat ini belum tersedia di Rumah Sakit tempat penelitiannya.

Sedangkan pada sistem pendistribusian makanan RSUD Sidoarjo menggunakan sentralisasi yang mana makanan didistribusikan dan disajikan di ruang produksi. Lalu diolah beberapa jam sebelum waktu pendistribusian, sehingga makanan yang akan disajikan suhunya tidak sesuai dengan harapan pasien. Padahal menurut Mariasih, (Mariasih, 2023) suhu makanan berperan dalam menentukan cita rasa makanan. Makanan yang terlalu panas atau dingin secara signifikan mengurangi kepekaan saraf optik terhadap rasa makanan. Hal ini juga dikarenakan pada saat pembagian makanan ke setiap ruangan, pasien tidak langsung mengonsumsi makanan yang disediakan. Alasannya tidak lapar atau telat makan, sehingga merasa mual. Saat dimakan suhunya sudah tidak hangat sehingga mempengaruhi cita rasa makanan. Menurut Permenkes No. 1906 Tahun 2011 tentang Hygiene dan Sanitasi Jasa Boga. Makanan yang harus disajikan panas diusahakan tetap dalam keadaan panas, dengan memperhatikan suhu makanan. Sebelum ditempatkan dalam alat saji panas (*food warmer/bean merry*), makanan harus berada pada suhu > 60°C. Oleh karena itu, makanan yang disampaikan ke pasien sebaiknya disajikan dalam keadaan hangat, agar rasa dan kualitas makanan yang diberikan ke pasien tetap terjaga. Peningkatan sarana dan prasarana sangat dianjurkan untuk meminimalisir adanya makanan yang sudah tidak hangat pada saat sampai di pasien (Depkes, 2011)

Indikator selanjutnya yaitu kunjungan ahli gizi, masih mendapatkan persentase nilai tidak sesuai tertinggi di RSUD Sidoarjo. Sesuai dengan

penelitian dari (Nopiani, 2011) yakni penilaian mengenai pelayanan gizi ruangan RSUP Sanglah mencapai 76,31 %. Hasil ini dapat diartikan pasien cukup puas terhadap pelayanan gizi ruangan. Angka ini belum mencapai standar tingkat kepuasan karena belum mencapai  $\geq 85$  %. Salah satu faktor yang menyebabkan karena ahli gizi ruangan tidak memperkenalkan diri kepada pasien serta intensitas kunjungan ahli gizi ke ruangan pasien yang masih rendah. Oleh karena itu banyak pasien yang belum mendapat pelayanan gizi secara maksimal

Kunjungan ahli gizi adalah kegiatan ahli gizi yang bertemu dengan pasien rawat inap dengan tujuan pengkajian gizi kepada pasien yakni pengkajian data antropometri, riwayat makan pasien. Data tersebut melengkapi data pengkajian gizi lainnya yang diperoleh dari rekam medis pasien, seperti data pemeriksaan klinis dan laboratorium. Selain itu, ahli gizi juga dapat menentukan bentuk makanan yang diberikan sesuai dengan kondisi pasien, misalnya jika kondisi pasien tidak dapat mengunyah makanan normal, maka diberikan makanan lunak atau cair untuk pasien. Selain itu, ahli gizi juga menjelaskan jenis diet, prinsip diet, anjuran makan yang boleh dan tidak boleh. Kegiatan ini jika tidak dilakukan dapat menyebabkan pasien tidak mengerti terkait keadaan dirinya dan jenis diet yang mereka butuhkan sekarang. Selain itu juga mengakibatkan asupan makanan pasien menjadi rendah dan memiliki risiko malnutrisi (Suprapti, 2017)

Penelitian dari (Editasari M.N., 2014) menyebutkan bahwa tidak adanya kunjungan ke ahli gizi dan frekuensi kunjungan ke ahli gizi yang jarang

meningkatkan risiko malnutrisi sebesar 1,9 kali (OR 1,9  $p > 0,05$ ). Kunjungan yang tidak memadai ke ahli gizi memiliki risiko malnutrisi 0,5 kali lebih tinggi (OR 0,5  $p > 0,05$ ). Makan lebih sedikit energi memiliki risiko 1 kali lebih tinggi (OR 1,0  $p > 0,05$ ) dan makan lebih sedikit protein memiliki risiko malnutrisi 1,3 kali lebih tinggi (OR 1,3  $p > 0,05$ ). Pasien yang tidak diperiksa oleh ahli diet memiliki kemungkinan 4,3 kali lebih besar untuk makan lebih sedikit energi (OR 3,7  $p > 0,05$ ). Pasien yang tidak diperiksa oleh ahli diet 3,7 kali lebih mungkin memiliki asupan protein yang tidak memadai (OR 3,7  $p > 0,05$ ).

Kegiatan kunjungan gizi jika dianggap sepele oleh ahli gizi akan mengakibatkan pencatatan dan pelaporan asuhan gizi yang dilakukan oleh ahli gizi tidak optimal. Hal ini menyebabkan tidak dapat dilaporkan ke dokter untuk ditindaklanjuti, dikarenakan kurangnya asuhan gizi pada pasien yang dilakukan, data yang tercatat hanya berupa data evaluasi pasien secara klinis saja (Emiliana, 2021).

Seperti penelitian lainnya, penelitian ini memiliki keterbatasan atau kekurangan yakni indikator penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan makan masih sedikit. Indikator penelitian lainnya masih banyak yang bisa diteliti, seperti waktu penyajian makanan serta observasi sisa makanan pasien. Diharapkan kedepannya terdapat penelitian lebih banyak lagi mengenai indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan. Namun di balik kekurangan, kelebihan penelitian ini adalah jumlah sampel yang cukup besar yakni 350 responden. Jumlah ini dapat menggambarkan bagaimana kepuasan keseluruhan pasien di RSUD Sidoarjo secara maksimal.

Tabel 1. Laporan Survei Kepuasan Pelanggan di RSUD Sidoarjo

Indikator	Ruangan																							
	VK				Mawar Kuning				Mawar Merah Putih				Teratai				Tulip				Pelanggan Keseluruhan			
	Sesuai		Tidak Sesuai		Sesuai		Tidak Sesuai		Sesuai		Tidak Sesuai		Sesuai		Tidak Sesuai		Sesuai		Tidak Sesuai		Sesuai		Tidak Sesuai	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Rasa Masakan</b>	67	96	3	4	61	87	9	13	70	100	0	0	70	100	0	0	27	77	8	23	70	100	0	0
<b>Suhu Hidangan</b>	65	93	5	7	58	83	12	17	68	97	2	3	70	100	0	0	17	49	8	51	68	97	2	3
<b>Kebersihan Alat Makan</b>	61	87	9	13	56	80	14	20	70	100	0	0	66	94	4	6	19	54	16	46	66	94	4	6
<b>Sikap dan Penampilan Pramusaji</b>	64	91	9	59	84	11	16	70	100	0	0	0	67	96	3	4	34	97	1	3	69	99	1	1
<b>Kunjungan AG</b>	69	99	1	1	64	91	6	9	70	100	0	0	67	96	3	4	32	91	3	9	65	93	5	7
<b>Penampilan</b>	326	93	24	7	298	85	52	15	348	99	2	1	340	97	10	3	129	74	46	26	338	97	12	3

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey tentang tingkat kepuasan gizi pasien rawat inap di RSUD Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa indikator kunjungan AG menjadi indikator yang memiliki nilai tidak sesuai tertinggi, terlihat pada hasil survei di ruangan VK (23%), Mawar Kuning (51%), Mawar Merah Putih (46%), dan Tulip (9%), dan pasien secara keseluruhan (26%). Selain itu indikator suhu hidangan juga menjadi indikator yang memiliki persentase nilai tidak sesuai tertinggi, terlihat pada hasil survei di ruangan Teratai (16%) dan Tulip (9%).

## Acknowledgement

Penulis mengucapkan terima kasih kepada ibu Lailatul Muniroh, S.KM., M.Kes dan bapak Dominikus Raditya Atmaka, S.Gz, M.PH sebagai rekan penulis dan dosen Departemen Gizi Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, serta rekan jurusan Gizi atas bimbingan dan saran yang diberikan dalam menyusun artikel sampai selesai.

## Conflict of Interest dan Funding Disclosure

Tidak ada

## Author Contributions

ZU: *writing–original draft, writing–review and editing*; DRA: *conceptualization, investigation, writing–review and editing*; LM: *methodology, supervision, writing–review and editing*.

## REFERENSI

- Aliffianti, R. (2015). *Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit 'Aisyiyah Purworejo*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Almatsier, S., (2006). *Prinsip Dasar Ilmu Gizi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Artanti, E., Fanida. E., (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Sidoarjo (Studi pada Pelayanan Rawat Inap Kelas III). *PUBLIKA Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume pp. 1-15, p. 3(4). <https://doi.org/10.26740/publika.v3n4.p%25p>.
- Depkes, RI., (2011). *Permenkes RI Nomor 1096/MENKES/PER/VI/2011 tentang Higiene Sanitasi Jasaboga*, Jakarta: Available at: <https://peraturanpedia.id/peraturan-menteri-kesehatan-nomor-1096-menkes-per-vi-2011/>
- Editasari M.N., Susetyo. & Putu. I., (2014). *Hubungan Kunjungan Ahli Gizi Dan Asupan Makan Terhadap Status Gizi Pasien Rawat Inap Di RSUD Sleman*. Univevitas Gadjah Mada.
- Emiliana, E., Dhesa. D. B. & Mayangsari R., 2021. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Gizi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, Volume pp. 16-24, p. 2(1). Available at: <https://stikesks-kendari.e-journal.id/JIKK/article/view/445/295>
- Kemenkes, RI., (1998). *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 983 Tahun 1998 tentang Organisasi Rumah Sakit*.
- Kemenkes, RI., (2006). *Peraturan Menkes Nomor 1045/Menkes/Per/XI/2006 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit di lingkungan Departemen Kesehatan*, Available at: <https://tulussetiono.com/wp-content/uploads/2018/02/PERMENKES-RI-NOMOR-1045-MENKES-PER-XI-2006.pdf>
- Kemenkes, RI., (2013). *Pedoman Pelayanan Gizi RS (PGRS)*, Available at: <https://rspmanguharjo.jatimprov.go.id/wp-content/uploads/2020/09/Pedoman-Pelayanan-Gizi-RS-PGRS-2013.pdf>
- Kemenkes, RI., (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*, Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Lai, H., Gemming. L., (2021). Approaches to patient satisfaction measurement of the healthcare food services: A systematic review. *Clinical Nutrition ESPEN*, Volume pp. 61–72, p. 42 . doi: 10.1016/j.clnesp.2020.12.019
- Mariasih, N. K., Antarini, A. A. N & Padmiari, I. A. E., (2023). Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Cita Rasa Makanan Dengan Lama Hari Rawat Di Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Tabanan. *Jurnal Ilmu Gizi: Journal of Nutrition Science*, , Volume pp. 79-87, p. 12(2). available at: <http://ejournal.poltekkes-denpasar.ac.id/index.php/JIG/article/view/jig1594>.
- Nopiani., (2011). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Tentang Kinerja Ahli Gizi di Ruang Rawat Inap RSUD Sanglah*. Poltekkes Denpasar.
- Nuraini, N., (2016). *Hubungan Suhu Makanan Dengan Sisa Makanan Pasien Dewasa Dengan Diet Lunak Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang*. Available at: <http://repository.unimus.ac.id/104/>
- Nurdini, D., Wijayanti W., (2021). Faktor Internal dan Eksternal Pelayanan Makanan yang



- Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas 3 RSUD Budhi Asih Jakarta Timur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Perkotaan*, Volume pp. 10-21, p. 1(2). doi: 10.37012/jkmp.v1i2.1195
- Nuryani, Ramadhani, F., Lestari. A. P., (2020). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr. M.M Dunda Limboto. *Ghidza: Jurnal Gizi Dan Kesehatan*, Volume pp. 166-180, p. 4(2). <https://doi.org/10.22487/ghidza.v4i2.131>
- Pratiwi, C., Solin, S & Zega M. K., (2022). Penilaian Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Makanan Instalasi Gizi RS. USU. *Pontianak Nutrition Journal*, Volume pp. 171-176, p. 5(1). Available at: <http://ejournal.poltekkes-pontianak.ac.id/index.php/PNJ/index>
- Rochmawati, A. E., Rachmaniyah & Rusmiyati. (2021). Kualitas Bakteriologis Alat Makan, Personal Hygiene, Dan Sanitasi Warung Kopi di Kendangsari Surabaya Tahun 2021. *Jurnal Higiene Sanitasi*, 1(1), pp. 26-32
- Rozalina A. A., Adenan, H & Ripin A., (2018). Patient'S Satisfaction Towards Private Hospital'S Food Service In Melaka. *In Journal of Hospitality And Networks Jurnal Hospitaliti Dan Jaringan*, Volume pp. 32-36, p. 1 . Available at: <http://mymedr.afpm.org.my/publications/93554>
- Suprpti, M., Sari. T & Astuti. R., (2017). *Hubungan Praktik Ahli Gizi Dalam Pelayanan Konsultasi Gizi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kota Yogyakarta..* Poltekkes Kemenkes Yogyakarta: Availilable at: <http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/217/1/10METHYANA%20SETYA.pdf>