

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN DAYA TERIMA MAKANAN BIASA PADA PASIEN RAWAT INAP NON COVID KELAS I,II,III RSPAL Dr. RAMELAN SURABAYA

Siti Nur Futikhah, Ir. RR. Nurul Hidayati, M.Si, Fitria., S.ST., M.Keb
Program Studi S1 Ilmu Gizi Institusi Kesehatan dan Bisnis Surabaya

ABSTRAK

Laporan sisa makanan di ruang rawat inap RSPAL Dr. Ramelan Surabaya pada tahun 2020 sebesar 27,29% dari semua kelas rawat inap, hal ini seringkali terjadi berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan salah satunya jenis makanan yang disajikan tidak menarik dan membuat pasien merasa bosan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa hubungan tingkat kepuasan pasien dengan daya terima makanan biasa. Desain penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini yaitu Seluruh pasien rawat inap non covid kelas I,II,III yang mendapat makanan biasa di RSPAL Dr. Ramelan Surabaya dengan rata-rata jumlah pasien perbulan sebanyak 1689 pasien. Sampel pada penelitian ini sebanyak 50 responden yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan instrument kuesioner dan diuji dengan uji spearman rho. Hasil penelitian menunjukkan responden yang merasa kurang puas sebagian besar memiliki daya terima tidak menarik sebanyak 2 responden (66,7%). Responden yang merasa cukup puas sebagian besar memiliki daya terima dalam kategori menarik sebanyak 17 responden (60,7%). Responden yang merasa puas hampir seluruhnya responden memiliki daya terima dalam kategori menarik sebanyak 15 responden (78,9%). Hasil uji spearman rho didapatkan nilai $\rho = 0,011 < \alpha = 0,05$. Hal ini berarti H1 diterima sehingga dapat dinyatakan terdapat Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Daya Terima Makanan Biasa Pada Pasien Rawat Inap. Nilai $r = 0,359$ sehingga korelasi kedua variable menunjukkan korelasi yang cukup kuat. Semakin puas pasien maka akan semakin menarik daya terima pasien. Daya terima yang baik makan pasien akan menghabiskan makanan tersebut sehingga kebutuhan energy dan protein pasien dapat terpenuhi secara adekuat.

Kata Kunci : Kepuasan, Daya Terima, Makanan Biasa

ABSTRACT

Report of leftover food in the inpatient room of RSPAL Dr. Ramelan Surabaya in 2020 amounted to 27.29% of all inpatient classes, this often happens related to patient satisfaction with the food served, one of which is the type of food served is unattractive and makes patients feel bored. The purpose of this study was to analyze the relationship between the level of patient satisfaction and the acceptability of ordinary food. The design of this research is quantitative with a cross sectional approach. The population of this study were all non-covid inpatients of class I, II, III who received regular food at RSPAL Dr. Ramelan Surabaya with an average number of patients per month as many as 1689 patients. The sample in this study was 50 respondents who were taken by purposive sampling technique. Data were collected with a questionnaire instrument and tested with the Spearman Rho test. The results showed that respondents who felt dissatisfied mostly had unattractive acceptance as many as 2 respondents (66.7%). Respondents who felt quite satisfied mostly had acceptance in the attractive category as many as 17 respondents (60.7%). Respondents who were satisfied almost all of the respondents had acceptance in the attractive category as many as 15 respondents (78.9%). The results of the spearman rho test obtained the value of $\rho = 0.011 < \alpha = 0.05$. This means that H1 is accepted so that it can be stated that there is a relationship between the level of patient satisfaction and the acceptability of ordinary food in Inpatients room. The value of $r = 0.359$ so that the correlation between the two variables shows a fairly strong correlation. The more satisfied the patient, the more attractive the patient's acceptance. Good acceptance of eating, the patient will spend the food so that the patient's energy and protein needs can be met adequately.

Keywords: Satisfaction, acceptability, Ordinary food

PENDAHULUAN

Pelayanan gizi di rumah sakit meliputi empat kegiatan pokok yaitu; penyelenggaraan makanan, pelayanan gizi di ruang rawat inap, penyuluhan dan konsultasi

gizi dan pengembangan gizi. Kegiatan pelayanan gizi, khususnya di ruang rawat inap, merupakan rangkaian kegiatan yang dimulai dari upaya perencanaan penyusunan diet pasien hingga pelaksanaan evaluasi di

ruang perawatan (Sumardilah, 2022). Keberhasilan suatu penyelenggaraan makanan sering dikaitkan dengan adanya sisa makanan atau daya terima pasien, yang menjadi indikator sederhana untuk mengevaluasi keberhasilan pelayanan gizi rumah sakit. Tingginya sisa makanan mengakibatkan kebutuhan gizi pasien tidak adekuat dan secara ekonomis menunjukkan banyaknya biaya yang terbuang, yang menyebabkan anggaran makanan kurang efisien dan efektif, sehingga pengelolaan biaya makan tidak mencapai tujuan yang optimal dan memberikan ketidaknyamanan atau ketidakpuasan kepada pasien (Ronitawati et al., 2021).

Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan gizi sangat mempengaruhi citra rumah sakit secara keseluruhan dan berimplikasi pada peningkatan pemasukan rumah sakit. Beberapa masalah yang seringkali terjadi berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan salah satunya jenis makanan yang dihidangkan berkali-kali dalam jangka waktu yang singkat akan menyebabkan pasien merasa bosan. Hal ini akan menyebabkan nafsu makan pasien menurun sehingga daya terima terhadap makanan berkurang (Prawiningdyah, 2011 dalam (Rachmawati, 2019).

Hasil penelitian (Magdalena et al., 2022) menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap penampilan makanan, aroma makanan, tingkat kematangan, suhu makanan serta pelayanan makanan di RS PMI Bogor. RS PMI Bogor disarankan agar pelayanan gizi rumah sakit sebaiknya melakukan evaluasi dalam penampilan makanan yang diberikan kepada pasien agar meningkatkan rasa kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi. Penelitian ini didukung juga dengan penelitian dari (Dipura et al., 2017) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki kepuasan kategori baik terhadap penyelenggaraan makan siang di RSUD dr. H. Soewondo Kendal yaitu sebesar 90,9% (50 orang) dan sebesar 76,4% (42 orang) memiliki daya terima makanan kategori baik serta terdapat hubungan bermakna antara kepuasan pasien dengan daya terima makanan pada pasien di

RSUD dr. H. Soewondo Kendal ($p = 0,0001$).

Berdasarkan laporan sisa makanan di ruang rawat inap RSPAL Dr. Ramelan Surabaya menunjukkan bahwa rata-rata prosentase sisa makanan pada tahun 2020 sebesar 27,29% dari semua kelas rawat inap, hal ini menunjukkan bahwasanya sisa makanan yang terjadi masih belum memenuhi standart yang ditentukan oleh kementrian kesehatan yaitu $\leq 20\%$. Hasil observasi awal peneliti di ruang rawat inap kelas I, II, dan III menunjukkan bahwa masih ditemukan pasien mengeluhkan soal rasa yang tidak sesuai dengan yang diharapkan sehingga banyak pasien di ruangan tersebut yang tidak menghabiskan porsi makanannya. Hal itu diperkirakan karena rasa makanan kurang enak atau hambar serta cara pengolahan dan jenis menu makanan yang disediakan kurang bervariasi sehingga pasien sering merasa bosan.

Pentingnya pelayanan gizi di rumah sakit besar pengaruhnya terhadap kepuasan dan persepsi pasien terhadap rumah sakit. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan, maka akan menimbulkan kepuasan terhadap pasien. Ketidakpuasan pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya. Kualitas pelayanan yang baik akan memengaruhi kepuasan pasien dan pasien akan cenderung kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut (Nafi'a, 2021). Kepuasan pasien dalam penyelenggaraan makanan rumah sakit dapat dinyatakan sebagai ekspektasi dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan pasien merupakan komponen penting yang dapat menentukan kualitas pelayanan. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan makan pada pasien terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi jenis kelamin, usia, status ekonomi, keadaan psikologis serta kebiasaan makan pasien dirumah sedangkan faktor eksternal terdiri dari cita rasa, sanitasi alat makan, ketepatan waktu penyajian, pelayanan tenaga

pramusaji serta lama perawatan (Pratama, 2020).

Penyelenggaraan makanan memiliki tujuan agar konsumen merasa puas. Jaminan mutu merupakan prioritas utama untuk meningkatkan daya terima konsumen dalam mengonsumsi makanan sehingga konsumen merasa puas dengan makanan yang disediakan (Ronitawati et al., 2021). Daya terima makanan dapat diukur dengan melihat sisa makanan, semakin tinggi waste atau sisa makanan maka daya terima makan pasien tersebut rendah. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa rerata sisa makanan pasien sebesar 57% dalam 3 kali waktu makan dan dari kebanyakan penelitian, jenis makanan yang paling banyak disisakan yaitu pada sayuran (Tanuwijaya et al., 2019). Banyaknya sisa makanan merupakan masalah serius untuk segera ditangani karena makanan yang disajikan di rumah sakit telah memperhitungkan jumlah dan mutu menurut kebutuhan pasien. Dampak sisa makanan karena pasien tidak menghabiskan makanan yang disajikan oleh rumah sakit mengakibatkan biaya terbuang secara sia-sia. Dampak yang lebih penting dari sisa makanan terhadap pasien adalah asupan zat-zat gizi pasien tidak adekuat terutama asupan energi, asupan energi tidak adekuat merupakan faktor risiko malnutrisi pada pasien rawat inap. Asupan energi yang tidak adekuat berisiko malnutrisi 3-2 kali lebih besar dari pasien dengan asupan energi cukup (Ronitawati et al., 2021).

Keberhasilan pelayanan gizi di rumah sakit dalam mendukung proses penyembuhan penyakit pada pasien, sangat ditentukan oleh proses pengolahan makanan mulai dari bahan makanan sampai menjadi makanan jadi yang siap dikonsumsi oleh pasien. Pelayanan gizi dapat terlaksana dengan baik apabila didukung oleh manajemen penyelenggaraan makanan yang baik. Modifikasi menu dapat dilakukan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan cita rasa makanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan. Demikian pula, modifikasi menu untuk meningkatkan nilai masakan, berdasarkan menu standar yang lebih mengutamakan dalam rasa makanan (suhu, rasa, aroma, tekstur), penampilan saat

penyajian dan tetap mempertahankan standar porsi. Modifikasi bentuk dan cara pengolahannya yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan makanan.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisa hubungan tingkat kepuasan pasien dengan daya terima makanan biasa pada pasien rawat inap non covid Kelas I,II,III RSPAL Dr. Ramelan Surabaya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancang bangun penelitian ini menggunakan pendekatan *crosssectional*. Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap non covid kelas I,II,III RSPAL Dr. Ramelan Surabaya dengan rata-rata pasien per bulan sebanyak 1689 pasien. Waktu Penelitian pada bulan Agustus sampai dengan September 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap RSPAL Dr. Ramelan Surabaya pada Bulan Agustus 2022. Besar sampel pada penelitian ini adalah sebagian pasien rawat inap non covid kelas I,II,III RSPAL Dr. Ramelan Surabaya sebanyak 50 responden yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive Sampling*.

Penilaian Kepuasan pada penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan instrument kuesioner kepuasan penyajian makanan yang diadopsi dari penelitian Anggraini (2016) dengan penilaian skor 1, diberikan bila responden menjawab Sangat Tidak Puas (STP), Skor 2, diberikan bila responden menjawab Tidak Puas (TP), Skor 3, diberikan bila responden menjawab Puas (P), Skor 4, diberikan bila responden menjawab Sangat Puas (SP).

Penilaian daya terima makanan dilakukan dengan menggunakan penilaian Jawaban a dinilai 3, Jawaban b dinilai 2, Jawaban c dinilai 1 Kemudian

Hasil penilaian kedua variable dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Nilai yang diterima

f : Skor yang didapat

n : Skor tertinggi maksimum

Prosentase kategori kepuasan sebagai berikut:

- 1) Puas : 76-100 %
- 2) Cukup Puas: 56-75%
- 3) Kurang Puas : <56 %

Nilai dari masing-masing aspek penilaian daya terima makanan dikategorikan menurut Doloksaribu (2019) sebagai berikut :

- 1) Tidak Menarik jika skor < 60%
- 2) Kurang Menarik bervariasi jika skor 60%-80
- 3) Menarik jika skor > 80%

Uji analisis yang digunakan yaitu *uji spearman rho* dengan asumsi H_0 ditolak berarti ada hubungan tingkat kepuasan pasien dengan daya terima makanan biasa pada pasien rawat inap non covid kelas I,II,III RSPAL Dr. Ramelan Surabaya.

HASIL PENELITIAN

a. Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden Rawat Inap Non Covid Kelas I,II,III RSPAL Dr. Ramelan Surabaya Bulan Agustus 2022

No	Karakteristik Responden	F	%
Usia			
1	< 21Tahun	5	10
2	21-30 Tahun	9	18
3	31-40 Tahun	12	24
4	41-50 Tahun	14	28
5	> 50 Tahun	10	20
Pendidikan			
1	Dasar (SD,SLTP)	6	12
2	Menengah (SLTA)	26	52
3	Tinggi (D3,S1,S2)	18	36
Pekerjaan			
1	Wiraswasta	1	2
2	Swasta	15	30
3	PNS/TNI/Polri	15	30
4	IRT	13	26
5	Lain-lain (Pelajar, mahasiswa dll)	6	12
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	27	54
2	Perempuan	23	46
Kelas Perawatan			

1	Kelas 1	15	30
2	Kelas 2	17	34
3	Kelas 3	18	36
Total		50	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 1 didapatkan data berdasarkan usia responden menunjukkan bahwa hampir setengahnya responden berusia 41-50 tahun sebanyak 14 responden (28%). Berdasarkan pendidikan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden termasuk lulusan sekolah menengah (SLTA) sebanyak 26 responden (52%). Berdasarkan pekerjaan responden menunjukkan bahwa hampir setengahnya responden bekerja sebagai pegawai swasta dan sebagai TNI/Polri atau PNS masing-masing sebanyak 15 responden (30%). Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 responden (54%). Berdasarkan kelas perawatan menunjukkan bahwa hampir setengahnya responden berada pada kelas perawatan 3 sebanyak 18 responden (36%).

b. Kepuasan

Tabel 2 Kepuasan Responden Rawat Inap Non Covid Kelas I,II,III RSPAL Dr. Ramelan Surabaya Bulan Agustus 2022

No	Kepuasan	f	%
1	Kurang Puas	3	6
2	Cukup Puas	28	56
3	Puas	19	38
Total		50	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan data bahwa sebagian besar responden di rawat inap kelas I, II, III sebagian besar merasa cukup puas dengan pelayanan gizi di Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya sebanyak 28 responden (56%).

c. Daya Terima

Tabel 3 Daya Terima Responden Rawat Inap Non Covid Kelas I,II,III RSPAL Dr. Ramelan Surabaya Bulan Agustus 2022

No	Daya Terima	f	%
1	Tidak Menarik	3	6
2	Kurang menarik	15	30
3	Menarik	32	64
Total		50	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Tabel 3 menjelaskan bahwa sebagian besar responden menunjukkan daya terima yang menarik terhadap penyajian makanan di rawat inap kelas I, II, III Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya sebanyak 32 responden (64%).

d. Analisis Data

Tabel 4 Hasil uji Spearman Rho Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Daya Terima Makanan Biasa Pada Pasien Rawat Inap Non Covid Kelas I, II, III RSPAL Dr. Ramelan Surabaya Bulan Agustus 2022

No	Kepuasan	Daya terima							
		Tidak		Kurang		Menarik		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Kurang	2	66,7	1	33,3	0	0	3	100
2	Cukup	1	3,6	10	35,7	17	60,7	28	100
3	Puas	0	0	4	21,1	15	78,9	19	100
Total		3	6	15	30	32	64	50	100

$\rho = 0,011$ $r = 0,359$ $\alpha = 0,05$

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4 didapatkan data bahwa dari 3 responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan makanan sebagian besar memiliki daya terima tidak menarik sebanyak 2 responden (66,7%). Dari 28 responden yang merasa cukup puas dengan pelayanan makanan sebagian besar memiliki daya terima dalam kategori kurang menarik sebanyak 17 responden (60,7%). Dan dari 19 responden yang merasa puas dengan pelayanan makanan didapatkan data hamper seluruhnya responden memiliki daya terima dalam kategori kurang menarik sebanyak 15 responden (78,9%).

Hasil uji spearman rho didapatkan nilai $\rho = 0,011$, $r = 0,359$ dan $\alpha = 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa $\rho = 0,01 < \alpha = 0,05$.

Hal ini berarti H1 diterima sehingga dapat dinyatakan terdapat Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Daya Terima Makanan Biasa Pada Pasien Rawat Inap Non Covid Kelas I, II, III RSPAL Dr. Ramelan Surabaya. Nilai $r = 0,359$ menunjukkan bahwa hubungan kedua variable dalam korelasi yang cukup kuat.

KETERBATASAN

Penilaian kepuasan pasien dan daya terima makanan dilakukan pada seluruh ruang rawat inap yang mendapat makanan biasa pada pasien kelas I,II,III non covid.

PEMBAHASAN

A. Identifikasi karakteristik pasien rawat inap non covid Kelas I,II,III RSPAL Dr. Ramelan Surabaya

Berdasarkan tabel 1 didapatkan data berdasarkan usia responden menunjukkan bahwa hampir setengahnya responden berusia 41-50 tahun sebanyak 14 responden (28%) dan sebagian kecil berusia < 21 tahun sebanyak 5 responden (10%). Menurut (Nita et al., 2020). Berdasarkan Angka Kecukupan Gizi (AKG) yang dianjurkan, semakin tua umur manusia maka kebutuhan energi dan zat gizi semakin sedikit. Bagi orang yang dalam periode pertumbuhan yang cepat yaitu, pada masa bayi dan masa remaja memiliki peningkatan kebutuhan zat gizi. Pada usia dewasa zat gizi diperlukan untuk melakukan pekerjaan, penggantian jaringan tubuh yang rusak, meliputi perombakan dan pembentukan sel. Pada usia tua (lanjut usia) kebutuhan energi dan zat gizi hanya digunakan untuk pemeliharaan. Menurut Peneliti sebagian besar responden pada penelitian ini berusia 41-50 tahun yang berarti sebagian besar responden masuk dalam kategori usia dewasa, sehingga responden membutuhkan banyak konsumsi makanan untuk menunjang kebutuhan gizi mereka, terutama dalam proses penyembuhan atau perawatan ketika di rumah sakit.

Berdasarkan pendidikan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden termasuk lulusan sekolah menengah (SLTA) sebanyak 26 responden (52%) dan sebagian kecil mempunyai latar belakang pendidikan dasar (SD, SLP) sebanyak 6 responden (12%). Menurut Notoatmodjo (2018) pendidikan tidak terlepas dari proses belajar. Belajar adalah suatu kegiatan yang berupaya untuk dapat memahami dan mengerti tentang sesuatu hal. Diharapkan dengan adanya pendidikan seseorang dapat meningkatkan ketrampilan, pengetahuan terutama perilaku dalam hal kesehatan. Menurut peneliti Pendidikan diperlukan bagi seseorang dalam memahami tentang apa yang saat ini dihadapi terutama dalam proses perawatan yang sedang dialami sehingga responden dapat lebih mengerti dan memahami apa yang harus dilakukan dan apa yang harus diterima dalam proses perawatannya agar responden segera sembuh. Pengambilan keputusan tersebut tidak terlepas juga tentang penyelenggaraan makanan yang dilakukan oleh rumah sakit. Adanya pendidikan yang cukup tinggi responden dapat memahami sesuatu lebih mudah daripada pendidikan yang lebih rendah.

Berdasarkan pekerjaan responden menunjukkan bahwa hampir setengahnya responden bekerja sebagai pegawai swasta dan sebagai TNI/Polri atau PNS masing-masing sebanyak 15 responden (30%). Menurut Nurqisthy et al., (2016) Pekerjaan merupakan aktivitas jasa seseorang untuk mendapatkan imbalan berupa materi dan non materi. Pekerjaan dapat menjadi faktor risiko kesehatan seseorang dan berdampak pada system imunitas tubuh. Pekerjaan ada hubungannya dengan penghasilan seseorang untuk berperilaku dalam menentukan pelayanan yang diinginkan. Menurut peneliti pekerjaan yang dimiliki seseorang akan berpengaruh terhadap pendapatan atau social ekonomi seseorang. Oleh karena itu penyajian makanan akan mempengaruhi

responden merasa puas atau tidak puas dengan proses penyajian makanan yang diselenggarakan oleh rumah sakit. Karena pada orang yang mempunyai pendapatan tinggi cenderung lebih senang mengkonsumsi makanan yang bercita rasa tinggi demikian pula sebaliknya.

Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 responden (54%) dan hampir setengahnya responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 23 responden (56%). Menurut Nurqisthy et al., (2016) jenis kelamin menentukan besar kecilnya asupan gizi yang dikonsumsi. Energi minimal yang diperlukan perempuan sepuluh persen lebih rendah daripada yang diperlukan laki-laki sehingga kebutuhan zat gizinya akan berbeda. Menurut peneliti jenis kelamin yang melekat pada diri responden berpengaruh terhadap kemampuan dalam mengkonsumsi makanan baik kebutuhan energi ataupun kebutuhan protein harian, Namun, jumlah kebutuhan energi dan protein di RSPAL tidak dibedakan berdasarkan jenis kelamin, melainkan telah disediakan standar kecukupan energi dan protein bagi pasien berdasarkan kelas perawatan.

Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 responden (54%). Berdasarkan kelas perawatan menunjukkan bahwa hampir setengahnya responden berada pada kelas perawatan 3 sebanyak 18 responden (36%). Menurut Taurany (1986) Mulyani (2014), menyatakan perbedaan kelas perawatan bukanlah merupakan perbedaan dalam mutu pelayanan, namun lebih tepat untuk menentukan pelayanan yang sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan penderita dan biasanya cenderung dihubungkan dengan pendidikan, pekerjaan dan pendapatan seseorang dalam pemilihan kelas perawatan. Menurut Peneliti sebagian besar

responden berada pada kelas perawatan 3 dimana pada kelas ini umumnya responden menerima apapun penyajian makanan yang diberikan berbeda dengan kelas perawatan yang lebih tinggi dimana mereka akan lebih memilih makanan dan terkadang mereka tidak memakan makanan yang telah disajikan hingga habis.

B. Identifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap non covid Kelas I,II,III terhadap penyelenggaraan makanan di RSPAL Dr. Ramelan Surabaya.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan data bahwa sebagian besar responden di rawat inap kelas I, II, III sebagian besar merasa cukup puas dengan pelayanan gizi di Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya sebanyak 28 responden (56%) dan sebagian kecil merasa tidak puas sebanyak 3 responden (6%). Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul setelah memakai suatu layanan kesehatan dan membandingkan pelayanan tersebut setidaknya memenuhi atau melebihi dengan apa yang diharapkannya (Dipura et al., 2017). Pentingnya pelayanan gizi di rumah sakit besar pengaruhnya terhadap kepuasan dan persepsi pasien terhadap rumah sakit. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan, maka akan menimbulkan kepuasan terhadap pasien. Ketidakpuasan pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya. Kualitas pelayanan yang baik akan memengaruhi kepuasan pasien dan pasien akan cenderung kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut (Nafi'a, 2021).

Menurut peneliti hasil penelitian menunjukkan bahwasannya sebagian besar responden merasa cukup puas dengan pelayanan gizi yang diterima selama mereka dirawat di kelas I, II, III di RSPAL Dr. Ramelan Surabaya. Banyak responden yang merasa cukup puas dengan pelayanan

makanan yang diterima juga terjadi karena responden menganggap pendistribusian makanan yang kurang tepat jadwal, terkadang makanan yang diberikan sudah dalam keadaan agak dingin, sayur yang kematangan, rasa makanan yang agak asin dan tekstur nasi masih keras. Adanya pendistribusian makanan yang kurang tepat terjadi karena ruangan pasien dengan ruangan departemen gizi berjarak agak cukup jauh sehingga petugas membutuhkan waktu dalam memberikan makanan ke ruangan tersebut, selain itu masih terdapat petugas penyaji makanan yang kurang disiplin sehingga makanan sampai di ruangan pasien menjadi terlambat.

C. Identifikasi daya terima makanan biasa pada pasien rawat inap non covid kelas I,II,III RSPAL Dr. Ramelan Surabaya

Tabel 3 menjelaskan bahwa sebagian besar responden menunjukkan daya terima yang menarik terhadap penyajian makanan di rawat inap kelas I, II, III Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya sebanyak 32 responden (64%) dan sebagian kecil termasuk dalam kategori tidak menarik sebanyak 3 responden (6%). Hal ini dipengaruhi oleh hasil kuesioner pasien yang menjawab bahwa tekstur makanan tidak sesuai, bumbu masakan tidak sesuai, rasa masakan tidak sesuai, aroma masakan tidak merangsang nafsu makan, tekstur sayur tidak sesuai dan suhu makanan sudah dingin Ketika sampai di pasien. Daya terima merupakan salah satu indikasi yang dapat menilai suatu pelayanan di Rumah Sakit terutama dari segi makanan yang disajikan. Daya terima makanan dapat diukur dengan melihat sisa makanan, semakin tinggi waste atau sisa makanan maka daya terima makan pasien tersebut rendah (Widi et al., 2020). Keberhasilan suatu penyelenggaraan makanan sering dikaitkan dengan adanya sisa makanan atau daya terima pasien, yang menjadi indikator sederhana untuk mengevaluasi keberhasilan pelayanan gizi rumah sakit.

Tingginya sisa makanan mengakibatkan kebutuhan gizi pasien tidak adekuat dan secara ekonomis menunjukkan banyaknya biaya yang terbuang, yang menyebabkan anggaran makanan kurang efisien dan efektif, sehingga pengelolaan biaya makan tidak mencapai tujuan yang optimal dan memberikan ketidaknyamanan atau ketidakpuasan kepada pasien (Ronitawati et al., 2021). Menurut peneliti daya terima makanan yang dimiliki sebagian besar pasien di ruang rawat inap kelas I, II, III RSAL termasuk dalam kategori daya terima menarik. Responden merasa makanan yang disajikan di ruang rawat inap kelas I, II, dan III RSAL mempunyai rasa, tekstur dan aroma serta warna makanan yang cukup baik dan menarik sehingga dengan daya terima tersebut responden akan membantu mempercepat proses penyembuhan pasien karena dengan daya terima yang menarik atau baik pasien akan menghabiskan seluruh makan yang disajikan oleh rumah sakit dan kebutuhan energi dan protein pasien akan terpenuhi dengan baik, selain itu responden juga menganggap petugas dalam menyajikan makan sudah cukup ramah, sopan dan berpenampilan rapi, peralatan makanan bersih, jadwal pemberian makan sudah tepat waktu dan aroma makanan mengunggah selera responden untuk makan. Sedangkan pada pasien dengan daya terima dalam kategori tidak menarik terjadi karena mereka merasa makanan yang disajikan masih kurang baik karena rasa kurang enak, tekstur nasi yang terkadang masih agak keras dan juga responden memang kurang berselera ketika mengonsumsi makanan dari rumah sakit, adanya daya terima yang tidak menarik ini akan mempengaruhi tingginya sisa makanan pasien sehingga kebutuhan pasien tidak terpenuhi secara adekuat.

D. Hubungan tingkat kepuasan pasien dengan daya terima makanan biasa pada pasien rawat inap non covid kelas I,II,III RSPAL Dr. Ramelan Surabaya

Berdasarkan tabel 4 didapatkan data bahwa dari 3 responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan makanan sebagian besar memiliki daya terima tidak menarik sebanyak 2 responden (66,7%). Dari 28 responden yang merasa cukup puas dengan pelayanan makanan sebagian besar memiliki daya terima dalam kategori kurang menarik sebanyak 17 responden (60,7%). Dan dari 19 responden yang merasa puas dengan pelayanan makanan didapatkan data hampir seluruhnya responden memiliki daya terima dalam kategori kurang menarik sebanyak 15 responden (78,9%). Hasil uji spearman rho didapatkan nilai $\rho = 0,011$, $r = 0,359$ dan $\alpha = 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa $\rho = 0,01 < \alpha = 0,05$. Hal ini berarti H_1 diterima sehingga dapat dinyatakan terdapat Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Daya Terima Makanan Biasa Pada Pasien Rawat Inap Non Covid Kelas I, II, III RSPAL Dr. Ramelan Surabaya. Nilai $r = 0,359$ menunjukkan bahwa hubungan kedua variable dalam korelasi yang cukup kuat.

Pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada rumah sakit sehingga tercipta loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan. Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS) merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan paripurna Rumah Sakit dengan kegiatan antara lain Pelayanan Gizi Rawat Inap dan Rawat Jalan (Salamah & Rustiana, 2017). Penyelenggaraan makanan rumah sakit bertujuan menyediakan makanan yang sesuai dengan keadaan orang sakit yang dapat menunjang penyembuhan penyakit. Daya terima terhadap makanan merupakan faktor utama terpenuhinya asupan zat gizi pasien. Semakin baik daya terima pasien, asupan zat gizi pasien akan semakin

meningkat sehingga akan menunjang proses penyembuhan penyakit (Puspa, 2019). Komponen penting dalam kesuksesan pelayanan makanan rumah sakit berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dapat diidentifikasi dari ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas makanan yang disajikan, dan pelayanan petugas penyaji kepada pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap bagaimana kinerja manajemen rumah sakit dalam menyajikan makanan kepada pasien. Apabila persepsi pasien terhadap pelayanan makanan semakin baik maka pasien akan semakin puas sehingga dapat mempengaruhi daya terima pasien terhadap makanan yang disajikan (Safitir, 2019).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya kepuasan pasien terhadap penyajian makanan akan mempengaruhi daya terima pasien terhadap makanan tersebut. Dengan daya terima yang baik makan pasien akan menghabiskan makanan tersebut sehingga kebutuhan energy dan protein pasien dapat terpenuhi secara adekuat. Salah satu cara untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan memodifikasi menu untuk meningkatkan cita rasa makanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan. Demikian pula, modifikasi menu untuk meningkatkan nilai masakan, berdasarkan menu standar yang lebih mengutamakan dalam rasa makanan (suhu, rasa, aroma, tekstur), penampilan saat penyajian dan tetap mempertahankan standar porsi. Berdasarkan nilai korelasi kedua variable menunjukkan bahwasannya hubungan yang terjadi antara variable independen dan dependen termasuk hubungan yang cukup kuat sehingga dapat dinyatakan bahwa semakin puas responden maka akan semakin menarik daya terima makanan yang dimiliki.

KESIMPULAN

1. Karakteristik pasien rawat inap non covid di rawat inap kelas I, II, III Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya berdasarkan usia menunjukkan hampir setengahnya berusia 41-50 tahun. Berdasarkan pendidikan menunjukkan sebagian besar responden termasuk lulusan sekolah menengah (SLTA). Berdasarkan pekerjaan menunjukkan hampir setengahnya bekerja sebagai pegawai swasta dan sebagai TNI/Polri atau PNS. Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki.
2. Sebagian besar responden di rawat inap kelas I, II, III merasa cukup puas sebanyak 28 responden (56%) dengan pelayanan gizi di Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya.
3. Sebagian besar responden menunjukkan daya terima yang menarik sebanyak 32 responden (64%) terhadap penyajian makanan di rawat inap kelas I, II, III Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya.
4. Terdapat Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Daya Terima Makanan Biasa Pada Pasien Rawat Inap Non Covid Kelas I, II, III RSPAL Dr. Ramelan Surabaya. Nilai $r = 0,359$ menunjukkan hubungan kedua variable dalam korelasi yang cukup kuat.

SARAN

1. Penilaian kepuasan pasien dan daya terima makanan sebaiknya dimasukkan kedalam agenda rutin kegiatan evaluasi pelayanan rumah sakit dan dilakukan oleh bagian instalasi gizi karena berkaitan dengan penyelenggaraan makanan sehingga dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan makanan bagi pasien dan dapat memenuhi SPM (Standar Pelayanan Minimal) dari DEPKES RI. Selain itu uji kesukaan atau daya terima terhadap makanan yang disajikan agar dapat diketahui jenis menu dan olahan yang paling disukai oleh pasien sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menyusun siklus

- menu dan juga besaran biaya menu makanan yang akan dilaksanakan .
2. Hendaknya ada hubungan timbal balik antara pasien rawat inap dengan pihak rumah sakit. Pasien dapat memberikan masukan yang dapat membangun demi mewujudkan penyajian dan pelayanan yang sesuai dengan keinginan bersama dan dapat meningkatkan kualitas penyajian dan pelayanan. Pasien diharapkan lebih bisa berkomunikasi apa yang menjadi keluhan terhadap penyajian dan pelayanan.
 3. Hendaknya peneliti berikutnya dapat melaksanakan pengujian daya terima makanan dengan menggunakan metode pengujian yang lain sehingga hasil penelitian dapat menjadi wacana dalam peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang ilmu gizi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dipura, N., Mulyasari, I., & Purbowati. (2017). Hubungan Antara Kepuasan Pasien dengan Daya Terima Makanan pada Pasien di RSUD dr. H. Soewondo Kendal. *JGK-Vol.9*, 9(21), 76–86.
- Magdalena, K., Thania, E., Wahyu, R. A., Ningsih, M., & Nuraelah, A. (2022). Daya Terima Pasien Terhadap Menu Makanan Biasa Tanpa Diet Khusus di RS PMI Bogor. *Journal of Nutrition and Culinary*, 2(1), 1–8.
- Nafi'a, Z. I. (2021). Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(2), 233. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.634>
- Nita, M. H. D., A, A. A. A. M., & Loaloka, M. S. (2020). Evaluasi Kepuasan Pasien Dan Analisis Sisa Makanan Pada Menu Yang Di Sajikan Di Rsud Prof Dr W . Z Yohanes. *Nutrilogy Jurnal Pangan Gizi, Kesehatan*, 1(2), 54–59.
- Nurqisthy, A., Adriani, M., & Muniroh, L. (2016). Kecukupan Energi Dan Protein Pasien Di Rumah Sakit. *Media Gizi Indonesia*, 1(1), 32–39.
- Pratama, I. A. L. (2020). Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan dengan Jenis Diet pada Pasien di RSUD Haji Surabaya. *Media Gizi Kesmas*, 8(1), 12. <https://doi.org/10.20473/mgk.v8i1.2019.12-18>
- Rachmawati, W. C. (2019). *Promosi Kesehatan Dan Ilmu Perilaku*. PT. Wineka Media.
- Ronitawati, P., Fujima, M., Sitoayu, L., Sa'pang, M., & Dewanti, L. P. (2021). 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*, 44(1), 77–86. <https://doi.org/10.36457/gizindo.v44i1.527>
- Sumardilah, D. S. (2022). *Analisis Sisa Makanan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Food Leftovers Analysis of Hospital Inpatients*. 13, 101–109.
- Tanuwijaya, L. K., Novitasari, T. D., Arifiani, E. P., Wani, Y. A., & Wulandari, dina E. (2019). Kepuasan Pasien terhadap Variasi Bahan Makanan di Rumah Sakit. *Jurnal Gizi*, 8(1), 50–58.