

PENGARUH RASA, PENAMPILAN, TINGKAT KEMATANGAN, SUHU, KEBERSIHAN DAN PORSI MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN GIZI DI RS X MALANG

Tsalits Maulidah Hariez¹⁾, Prima Souldoni Akbar¹⁾
¹⁾Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
Email: tsalitshariez@gmail.com

EFFECT OF TASTE, APPEARANCE, MATERIAL LEVEL, TEMPERATURE, CLEANLINESS AND FOOD PORTION ON PATIENT SATISFACTION IN NUTRITION SERVICES IN MALANG HOSPITAL

Abstract: *Nutritional service quality can also be seen from patient satisfaction with hospital facilities and services, including patient satisfaction in nutrition services. Patient satisfaction is product expectations and patient perceptions of service quality. This study aims to determine the effect of the influence of taste, appearance, maturity level, temperature, cleanliness and portion of food on patient satisfaction in nutritional services in Malang. This research design is observational analytic with cross design. This research was conducted at X Malang Hospital. The respondents of this study were 70 people. The dependent variable is the influence of taste, appearance, maturity, temperature, cleanliness and portion of food. Independent variable is patient satisfaction. The results showed that patient satisfaction was influenced by the influence of taste ($b = 2.41$; 95% CI = 0.05 to 0.46; $p = 0.016$), appearance ($b = 2.41$; 95% CI = 0.05 to 0.46; $p = 0.016$), maturity level ($b = 2.41$; 95% CI = 0.05 to 0.46; $p = 0.016$), temperature ($b = 2.41$; 95% CI = 0.05 to 0.46; $p = 0.016$) and cleanliness and portion of food ($b = 2.41$; 95% CI = 0.05 to 0.46; $p = 0.016$).*

Keywords: *food quality, nutritional service satisfaction*

Abstrak: *Mutu pelayanan gizi juga dapat dilihat dari kepuasan pasien terhadap fasilitas dan pelayanan rumah sakit, termasuk kepuasan pasien dalam pelayanan gizi. Kepuasan pasien merupakan ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengaruh rasa, penampilan, tingkat kematangan, suhu, kebersihan dan porsi makanan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan gizi di Rs X Malang. Penelitian ini Desain merupakan analitik observasional dengan desain cross. Penelitian ini dilakukan pada RS X Malang. Jumlah sampel berjumlah 70 orang. Variabel dependen adalah pengaruh pengaruh rasa, penampilan, tingkat kematangan, suhu, kebersihan dan porsi makanan. Variabel Independen adalah kepuasan pasien. Hasil Penelitian menunjukkan kepuasan pasien dipengaruhi oleh pengaruh pengaruh rasa ($b = 2.41$; 95% CI=0.05 to 0.46; $p=0.016$), penampilan ($b = 2.41$; 95% CI=0.05 to 0.46; $p=0.016$), tingkat kematangan ($b = 2.41$; 95% CI=0.05 to 0.46; $p=0.016$), suhu ($b = 2.41$; 95% CI=0.05 to 0.46; $p=0.016$) dan kebersihan dan porsi makanan ($b = 2.41$; 95% CI=0.05 to 0.46; $p=0.016$).*

Kata kunci: *kualitas makanan, kepuasan pelayanan gizi*

PENDAHULUAN

Standar Pelayanan Minimal (SPM) tentang pelayanan gizi antara lain ketepatan waktu pemberian makanan, Sisa makanan yang tidak dihabiskan pasien, Tidak ada kesalahan pemberian diet (Kemenkes RI, 2008). Indikator mutu tersebut perlu ditetapkan dan dikembangkan oleh setiap rumah sakit guna tercapai pelayanan gizi yang optimal (Kemenkes RI, 2013).

Indikator keberhasilan mutu pelayanan gizi mencerminkan mutu dalam memberikan pelayanan kepada pasien mulai dari proses asesmen sampai dengan evaluasi pemberian diet dan bagaimana keluhan pasien terhadap pelayanan tersebut. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan mencatat sisa makan pasien dan menilai kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan gizi (Kemenkes RI, 2013).

Menurut Moehyi (1992), disebutkan bahwa mutu pelayanan gizi juga dapat dilihat dari kepuasan pasien terhadap fasilitas dan pelayanan rumah sakit, termasuk kepuasan pasien dalam pelayanan gizi. Kepuasan pasien merupakan ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan pelayanan gizi dapat dinilai dari kualitas makanan maupun jasa yang diberikan kepada pasien. Kualitas makanan dapat meliputi penampilan makanan dan citarasa. Kualitas jasa yang diberikan berupa

penampilan pramusaji, kejelasan ahli gizi dalam berkomunikasi, dan ketepatan waktu penyajian (Wahyunani et al., 2017).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini Desain merupakan analitik observasional dengan desain cross. Penelitian ini dilakukan pada RS X Malang. Responden penelitian ini berjumlah 70 orang. Variabel dependen adalah pengaruh pengaruh rasa, penampilan, tingkat kematangan, suhu, kebersihan dan porsi makanan. Variabel Independen adalah kepuasan pasien

Tehnik Analisis dengan menggunakan uji “*regresi linier*” dan diolah dengan menggunakan program *SPSS*.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Tingkat pendidikan

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui frekuensi terbanyak adalah 80% berusia 41-50 th pada kelompok pada perlakuan 1 dan 50 % berusia 31-40 Tahun pada perlakuan 2. Sedangkan Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada kelompok perlakuan 1 40% tingkat pendidikannya SMP dan pada kelompok perlakuan 2 tingkat pendidikan 50 % SMP. Berdasarkan jumlah anak frekuensi terbanyak adalah 50% memiliki anak 2 pada perlakuan 1 dan 60% memiliki anak 2 pada perlakuan 2.

Berdasarkan Tabel 1 bahwa sebagian besar subjek penelitian pasien

berumur 20 tahun yaitu sebanyak 58 orang (45%). Mayoritas subjek penelitian pasien rawat inap berjenis kelamin laki-laki sebanyak 42 orang (61.4%). Sebagian besar pasien berpendidikan SMA/ SMK sebesar 37 orang (52.9%). Cara Bayar pasien terbanyak adalah BPJS 57 orang (81.4%) dan Kelas perawatan yang digunakan tertinggi adalah kelas II sebanyak 34 orang (48.9%)

Tabel 1. Karakteristik subjek penelitian

Karakteristik	Kriteria	F	(%)
Umur pasien	20 tahun	58	82.9
	> 20 tahun	12	16.1
Jenis kelamin	Laki-laki	42	61.4
	Perempuan	27	38.6
Pendidikan pasien	SD	10	14.3
	SMP	5	7.1
	SMA/SMK	37	52.9
	Diploma	17	24.3
	Sarjana	1	1.4
Cara Bayar	BPJS	57	81.4
	Umum	13	18.6
Kelas Perawatan	VVIP	2	4.3
	Kelas I	17	24.3
	Kelas II	34	48.6
	Kelas III	16	22.9

1. Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk menganalisis hubungan antara rasa, penampilan, tingkat kematangan, suhu, kebersihan dan porsi makanan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan gizi di RS Malang, dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 menunjukkan semakin tinggi skor rasa semakin tinggi skor kepuasan pasien, semakin tinggi skor penampilan semakin tinggi skor kepuasan pasien, semakin tinggi skor tingkat

kematangan semakin tinggi skor kepuasan pasien, semakin tinggi skor suhu semakin tinggi skor kepuasan pasien, semakin tinggi skor kebersihan semakin tinggi skor kepuasan pasien dan semakin tinggi skor porsi makanan semakin tinggi skor kepuasan pasien

Tabel 2. Analisis bivariat rasa, penampilan, tingkat kematangan, suhu, kebersihan dan porsi makanan terhadap nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi

Variabel Independen	r	p
Rasa	0.63	<0.001
Penampilan	0.76	<0.001
Tingkat kematangan	0.72	<0.001
Suhu	0.75	<0.001
Kebersihan	0.71	<0.001
Porsi	0.77	<0.001

2. Analisis Multivariat

Analisis multivariat pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Analisis Multivariat rasa, penampilan, tingkat kematangan, suhu, kebersihan dan porsi makanan terhadap nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi

Variabel Independen	b*	SE	P	*
Rasa	0.12	0.74	0.027	0.15
Penampilan	0.11	0.05	0.047	0.18
Tingkat kematangan	0.18	0.05	0.008	0.21
Suhu	0.10	0.07	0.021	0.19
Kebersihan	0.25	0.04	0.032	0.18
Porsi	0.12	0.11	0.026	0.20

*=koefisien jalur tidak terstandarisasi
**= koefisie terstandarisasi

Nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi dipengaruhi oleh rasa,

penampilan, tingkat kematangan, suhu, kebersihan dan porsi makanan.

Nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi dipengaruhi oleh rasa, penampilan, tingkat kematangan, suhu, kebersihan dan porsi makanan.

Setiap terjadi peningkatan satu unit rasa makanan maka akan menaikkan skor kepuasan pasien pada pelayanan gizi sebesar 0.12. Setiap terjadi peningkatan satu unit penampilan makanan maka akan menaikkan skor kepuasan pasien pada pelayanan gizi sebesar 0.11. Setiap terjadi peningkatan satu unit tingkat makanan maka akan menaikkan skor kepuasan pasien pada pelayanan gizi sebesar 0.18.

Setiap terjadi peningkatan satu unit suhu makanan maka akan menaikkan skor kepuasan pasien pada pelayanan gizi sebesar 0.10. Setiap terjadi peningkatan satu unit kebersihan makanan maka akan menaikkan skor kepuasan pasien pada pelayanan gizi sebesar 0.25. Setiap terjadi peningkatan satu unit porsi makanan maka akan menaikkan skor kepuasan pasien pada pelayanan gizi sebesar 0.12.

PEMBAHASAN

A. Pengaruh rasa makanan terhadap nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi

Hasil analisis regresi linier berganda pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara rasa makanan terhadap nilai kepuasan pasien pada

pelayanan gizi dan secara statistik signifikan. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat rasa makanan, maka tingkat nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi semakin bertambah.

Hal ini sejalan dengan penelitian Murjiwani (2013) dalam penelitiannya di RSUD Salatiga yang menyatakan bahwa rasa makanan yang tidak enak dan menghasilkan sisa makan sebesar 85.2% terdapat pada sayur. Rasa makanan muncul karena dorongan indera yang ada dalam tubuh.

Penampilan makanan yang disajikan menimbulkan rangsangan syaraf pengecap dan penciuman untuk menikmati makanan tersebut. Makanan dengan citarasa yang baik adalah yang menarik, sedap, dan rasa yang enak sehingga dapat meningkatkan selera makan (Moehyi, 1992).

B. Pengaruh penampilan makanan terhadap nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi

Hasil analisis regresi linier berganda pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara penampilan makanan terhadap nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi dan secara statistik signifikan. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat penampilan makanan, maka tingkat nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi semakin bertambah.

Penelitian oleh Iftitah (2017) di RSUD Bantul menyatakan 75-80% responden menilai penampilan makanan

yang disajikan menarik, namun tidak ada hubungan yang signifikan antara penyajian makanan dan bentuk makanan dengan kepuasan pasien. Sementara hasil lain yang ditunjukkan oleh Sari (2012) dan Dwiyanti (2003) menyatakan bahwa penampilan makanan yang menarik akan dapat meningkatkan selera makan.

C. Pengaruh tingkat kematangan makanan terhadap nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi

Hasil analisis regresi linier berganda pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara tingkat kematangan makanan terhadap nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi dan secara statistik signifikan. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat kematangan makanan, maka tingkat nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi semakin bertambah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang diutarakan oleh Wood dan Harger (2007) dalam Tanuel dan Michael (2015) bahwa tingkat kematangan akan mempengaruhi aroma dan rasa. Semakin pas tingkat kematangan semakin pasien merasakan puas .

D. Pengaruh suhu makanan terhadap nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi

Hasil analisis regresi linier berganda pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara suhu makanan

terhadap nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi dan secara statistik signifikan. Artinya bahwa semakin tinggi suhu makanan, maka tingkat nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi semakin bertambah.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2012) di RS Puri Cinere Depok, menyatakan bahwa suhu makanan yang tidak hangat akan berpeluang 3.8 kali untuk menyisakan makanan dibandingkan makanan yang hangat. Nurani (2016) pada penelitiannya menyatakan rata-rata suhu makanan yang disajikan berkisar 34.80oC sampai 40.27°C dan termasuk dangerzone. Pada penelitiannya, suhu makanan tidak berhubungan dengan sisa makanan kecuali pada suhu menu sayur ada hubungan dengan sisa makanan dengan nilai negatif. Makanan dalam keadaan panas akan mengeluarkan aroma yang dapat meningkatkan selera untuk makan (Nuraini, 2016). Pendapat Arisman (2009) dalam Nuraini (2016) menyatakan bahwa suhu makanan mempengaruhi keamanan makanan dalam pertumbuhan mikroba. Sementara di USA, Schmid et al (2010) menyatakan bahwa suhu makanan sangat diperhatikan khususnya dalam menyediakan makanan dengan protein hewani. Salah satu yang mempengaruhi kondisi suhu adalah proses distribusi yang dilakukan (Moehyi, 1992).

E. Pengaruh kebersihan makanan terhadap nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi

Hasil analisis regresi linier berganda pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kebersihan makanan terhadap nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi dan secara statistik signifikan. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat kebersihan makanan, maka tingkat nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi semakin bertambah.

Setiap makanan yang disajikan harus bebas dari benda asing baik secara fisik, kimia, dan biologis (Kemenkes, 2011). RS X Malang telah memperhatikan tingkat keamanan dan kebersihan makanan yang disajikan. Pengawasan dan pengontrolan makanan dilakukan mulai bahan makanan diterima hingga makanan diporsi dan siap disajikan. Sehingga makanan bersih dari bahan fisik (rambut, batu, kotoran lain) dan aman dikonsumsi.

F. Pengaruh porsi makanan terhadap nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi

Hasil analisis regresi linier berganda pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara porsi makanan terhadap nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi dan secara statistik signifikan. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat porsi makanan, maka tingkat nilai kepuasan pasien pada pelayanan gizi semakin bertambah.

Porsi makanan merupakan besarnya makanan yang disajikan untuk setiap jenis hidangan sesuai standar yang ditentukan (Nida, 2011). Besar kecilnya porsi merupakan pendapat pasien yang berhubungan dengan kondisi kesehatannya, sehingga pasien dengan selera makan yang kurang akan sulit menghabiskan porsi yang besar (Moehyi, 1992).

PENUTUP

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah rasa, penampilan, tingkat kematangan, suhu, kebersihan dan porsi makanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pada pelayanan gizi

DAFTAR PUSTAKA

- Ajuningsasi, R. (2006). Hubungan Aspek Kualitas dan Kuantitas Makanan dengan Sisa Makan Pasien di Bapelkes RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Unair.
- Ariefuddin A., Kuntjoro T. & Prawiningdyah Y. (2009). Analisis Sisa Makanan Luna Rumah Sakit Pada Penyelenggaraan Makanan Dengan Sistem Outsourcing di RSUD Gunung Jati Cirebon, *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*, Vol. 5 No. 3(Maret 2009): pp. 133-142.
- Hartwell H.J., Edwards J.S.A., Symonds.C. (2006). Foodservice in Hospital Development of a Theoretical Model for Patient Experience and Satisfaction Using One Hospital in the UK NHS as a Case Study. *Journal Compilation. Blackwell Publishing Journal of Foodservice*. Vol 17. pp:226-238

- Hong, W., & Kirk, D. (1995). The Analysis of Edible Plate Waste Results in 11 Hospital in the UK. *Journal of Foodservice System*, 8: pp 115-123
- Kandiah, J., Stinnett, L., Lutton, D. (2006). Visual Plate Waste in Hospitalized Patients: Length of Stay and Diet Order. *Journal of The American Dietetic Association (JADA)*. Oktober Vol 106 : No 10
- Kemenkes RI. (2008). 'Kemenkes RI No 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit'.
- Kemenkes RI. (2013). 'Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit'.
- Mas'ud, H., Rochimiwati, S., Rowa, Sahariah. (2015). Studi Evaluasi Sisa Makanan Pasien dan Biaya Makanan Pasien di RSK DR Tadjuddin Chalid dan RSUD Kota Makassar. *Media Gizi Pangan*. Vol. XIX. Edisi 1
- Moehyi, S. (1992). *Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga, Bhratarata, Jakarta*.
- Nuraini, N. (2016). Hubungan Suhu Makanan dengan Sisa Makanan Pasien Dewasa dengan Diet Lunak di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Kota Semarang.
- Parasuraman A., Zeithaml V. & Berry L. (1994). SERVQUAL: review, Critique Reseach Agenda, *Journal of Marketing*.
- Rachmawati, D., Wahyuningsih, S. (2015). Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Gizi di Ruang Rawat Inap di RSI Sunan Kudus. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Stikes Cendekia Utama Kudus*. Vol.3 No.1. Ags . pp:9-18
- Richard. (2004). Konsep Kepuasan. [www.tety staff gunadarma.ac.id](http://www.tety.staff.gunadarma.ac.id) (diunduh tanggal 20 Juni 2018)
- Rizani, A. (2013). Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal terhadap Terjadinya Sisa Makanan Pasien Rawat Inap di RS Bayangkara Palembang. Skripsi online.
- Sari,. Dian B.L. (2012). Hubungan Penampilan Makanan dan Faktor Lainnya dengan Sisa Makanan Biasa Pasien Kelas III Seruni RS Puri Cinere Depok. Skripsi. Universitas Indonesia Depok
- Semedi, P., Kartasurya, M., Hagnyona-wati. (2013). Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan Rumah Sakit dn Asupan Makanan dengan Perubahan Status Gizi Pasien di RSUD Sunan Kaljaga Demak. *Jurnal Gizi Indonesia*. Vol.2. No.1. Desember. pp:32-41
- Wahyunani D., Susilo J., & Wayansari L. (2017), Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Gizi Dengan Sisa Makanan Pasien VIP di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta', ed. Tesis. Yogyakarta P.K. diakses pada 24 Januari 2018 (<http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/id/eprint/211>)
- Wirasamadi, N.I., Adhi, T., Weta,W. (2015). Analisa Sisa Makanan Pasien Rawat Inap di RSUP Sanglah Denpasar Provinsi Bali. *Public Health and Preventive Medicine Archive*. Vol.3 Juli. No.1