

## **Faktor Internal dan Eksternal Pelayanan Makanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas 3 RSUD Budhi Asih Jakarta Timur**

**Dahlia Nurdini<sup>1)</sup>, Wiwit Wijayanti<sup>2)\*</sup>**

<sup>1)2)</sup>Program Studi Gizi, Fakultas Kesehatan, Universitas Mohammad Husni Thamrin

Correspondence Author: [dinidahlia@gmail.com](mailto:dinidahlia@gmail.com)

DOI: <https://doi.org/10.37012/jkmp.v1i2.1195>

### **Abstrak**

Pelayanan makanan merupakan salah satu kegiatan pelayanan gizi di Rumah Sakit. Faktor Internal Pelayanan Makanan yang meliputi variasi makanan, warna, aroma, tekstur dan cita rasa serta Faktor Eksternal Pelayanan Makanan seperti penampilan dan keramahan petugas, kebersihan alat dan penampilan makanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor internal dan faktor eksternal pelayanan makanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Metode penelitian ini menggunakan survei cross sectional dengan jumlah responden 40 orang. Analisis univariat karakteristik responden didapatkan umur  $\geq 35$  tahun (52,5%), jenis kelamin perempuan (60%), mayoritas ibu rumah tangga, lama hari rawat terbanyak  $< 4$  hari. Analisis Bivariat menunjukkan tidak ada hubungan antara Faktor Internal dan Faktor Eksternal Pelayanan Makanan dengan Kepuasan Pasien masing – masing  $p$  value = 1,000 ( $p > 0,05$ ). Perlu adanya perbaikan dalam peralatan makan pasien kelas 3 di rumah sakit Budhi Asih.

**Kata kunci:** Faktor Internal, Faktor Eksternal, Pelayanan Makanan, Kepuasan Pasien

### **Abstract**

*Food service is one of the nutrition service activities in hospitals. Internal Factors of Food Service which include variety of food, color, aroma, texture and taste as well as External Factors of Food Service such as appearance and friendliness of officers, cleanliness of equipment and appearance of food. This study aims to determine the internal factors and external factors of food service that affect patient satisfaction. This research method uses a cross sectional survey with a total of 40 respondents. Univariate analysis of the characteristics of the respondents obtained age 35 years (52.5%), female sex (60%), the majority are housewives, the most length of stay is  $< 4$  days. Bivariate analysis showed that there was no relationship between Internal Factors and External Factors of Food Service with Patient Satisfaction with each  $p$  value = 1,000 ( $p > 0.05$ ). There needs to be an improvement in the tableware for class 3 patients at Budhi Asih Hospital.*

**Keywords:** Internal Factors, External Factors, Food Service, Patient Satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan Gizi Rumah Sakit merupakan pelayanan yang sesuai dengan (mempertimbangkan) keadaan pasien (klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuh). Keadaan gizi sangat berpengaruh terhadap proses penyembuhan penyakit. Tujuan pelayanan Gizi Rumah Sakit yaitu terciptanya sistem pelayanan gizi dengan memperhatikan berbagai

aspek gizi dan penyakit, serta merupakan bagian dari pelayanan kesehatan secara menyeluruh untuk meningkatkan dan mengembangkan pelayanan mutu pelayanan di Rumah Sakit.(Aritonang, 2014).

Pelayanan Gizi Rumah Sakit juga berpengaruh terhadap keadaan gizi pasien. Sering terjadi kondisi pasien yang semakin buruk karena tidak tercukupinya kebutuhan zat gizi untuk perbaikan organ tubuh. Fungsi organ yang terganggu akan lebih memburuk dengan adanya penyakit dan kekurangan gizi. Selain itu, masalah gizi lebih dan obesitas lebih erat hubungannya dengan penyakit degeneratif seperti diabetes militus, penyakit jantung koroner, hipertensi dan penyakit kanker memerlukan terapi gizi untuk membantu penyembuhan. (Kemenkes RI, 2013).

Pelayanan Gizi Rumah Sakit juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Karena kepuasan pasien merupakan bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan terhadap pelayanan yang telah memenuhi harapan. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antar persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu predikat atau jasa dan harapan – harapan. Oleh karena itu itu dilihat dari definisi diatas dapat disimpulkan kepuasan merupakan perasaan seseorang terhadap hasil yang diterima serta memenuhi harapan keinginan (Sutianingsih, 2012). Lau dan Gregoire (1998) dalam Wisnu (2013) menyatakan bahwa mutu makanan perlu diperhatikan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Selain dari pelayanan Rumah Sakit kepuasan juga bisa dilihat dari mutu makanan, karena mutu makanan merupakan prediktor terbaik terhadap tingkat kepuasan pasien.

Penelitian lain menyatakan bahwa kepuasan atau ketidak puasan pasien adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau konfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dalam kerja aktual produk yang dirasakan setelah penilainnya. Tjiptono (2006) dalam Wisnu (2013) Rumah Sakit Budhi Asih merupakan salah satu Rumah Sakit daerah yang ada di kota Jakarta. Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien berdasarkan pelayanan makanan kelas 2 dan 3 di Rumah Sakit Budhi Asih, Jakarta tahun 2008 diketahui bahwa nilai masih kurang dalam menu makanan, ketepatan waktu, distribusi, suhu makanan yang disajikan sehingga terlihat masih banyak makanan yang tersisa.

Dalam rencana kerja tahun 2009 Instalasi Gizi Rumah Sakit Budhi Asih, Jakarta salah satu programnya yaitu menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi secara menyeluruh.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengetahui Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien berdasarkan pelayanan makanan di Rumah Sakit Budhi Asih.

Faktor –faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas makan dapat dilihat dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal dapat dilihat dari penampilan, warna, rasa dan tekstur dari makanan yang disajikan. Dan juga faktor eksternal dapat dilihat dari penampilan petugas, kebersihan alat, dan pelayanan petugas di Rumah Sakit kemungkinan berkaitan dengan kepuasan pasien. (Hardiyati, 2010).

## **METODE PELAKSANAAN**

Penelitian ini bersifat Deskriptif Analitik dengan rancangan survei cross sectional. Penelitian ini dilakukan di RSUD Budhi Asih, Jakarta Timur dan bertujuan untuk mendapatkan data kepuasan pasien dengan pelayanan makanan di Ruang Rawat Inap kelas 3 dan di laksanakan pada Bulan Februari 2016. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien di ruangan rawat inap kelas 3 RSUD Budhi Asih, Jakarta Timur dengan kriteria sebagai berikut; Pasien dewasa  $\geq 19$  tahun (Kemenkes 2014, AKG yang dianjurkan) , Bersedia menjadi sampel, Bisa berkomunikasi dengan baik, Telah di rawat minimal tiga (3) hari (pasien yang dirawat sudah terbiasa dan bisa menilai tentang pelayanan makanan yang diberikan rumah sakit), Mendapat makanan bentuk biasa ( Diet dan Non Diet), dan Waktu pada jam makan siang.

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan bantuan kuesioner. Data primer meliputi; karakteristik responden, data kepuasan pasien, faktor internal, dan faktor eksternal. Data sekunder meliputi gambaran umum RSUD Budhi ASih, data jenis penyakit, dan lama hari rawat sebelum dilakukan penelitian.

Faktor internal terdiri dari 5 pertanyaan yang meliputi variasi menu (ada 4 pilihan jawaban: sangat bervariasi, bervariasi, cukup bervariasi, tidak bervariasi), warna makanan (dengan 4 pilihan jawaban: sangat menarik, menarik, cukup menarik, tidak menarik) aroma makanan (4 pilhan jawaban meliputi: sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik), tekstur (ada 4 pilihan jawaban: sangat empuk, empuk, cukup empuk, tidak empuk) dan cita rasa makanan (dengan 4 pilihan jawaban: sangat enak, enak, cukup enak, tidak enak). Sehingga pemetaan bobot nilai (score) hasil setiap pertanyaan pada faktor internal dari yang tertinggi keterendah

berdasarkan rangking berturut – turut 4, 3, 2, 1. Penentuan katagori berdasarkan nilai mean yaitu  $< 14$  dan  $\geq 14$ .

Sedangkan Faktor Eksternal terdiri dari 4 pertanyaan dan setiap pertanyaan dengan 4 pilihan jawaban meliputi penampilan petugas (sangat rapih, rapih, cukup rapih tidak rapih), kebersihan alat (sangat bersih, bersih, cukup bersih, tidak bersih), sikap petugas (sangat ramah dan sopan, ramah dan sopan, cukup ramah dan sopan, tidak ramah dan sopan) dan penampilan makanan (sangat menarik, menarik, cukup menarik, tidak menari). Seperti halnya faktor internal, maka pemetaan bobot nilai (score) hasil setiap pertanyaan faktor eksternal dari yang tertinggi keterendah berdasarkan rangking berturut – turut 4, 3, 2, 1. Penentuan katagori berdasarkan nilai mean yaitu  $< 12$  dan  $\geq 12$ .

Data kepuasan pasien ada satu pertanyaan dengan 4 pilhan jawaban yaitu sangat puas, puas, cukup puas dan tidak puas. Disamping itu ada 2 pertanyaan terbuka untuk mengetahui alasan responden tidak menghabiskan makanan serta alasan mengapa puas atau tidak puas. Pada pertanyaan terbuka score dari jawaban yang tertinggi keterendah berdasarkan rangking berturut – turut 4, 3, 2, 1. Penentuan katagori berdasarkan nilai mean yaitu  $< 3$  dan  $\geq 3$ .

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan penyelenggaraan makanan di RSUD Budhi Asih sudah sesuai dengan prosedur dalam buku PGRS oleh Kemenkes (2013). Pengadaan bahan makanan meliputi perencanaan anggaran belanja bahan makanan dilakukan setiap 3 bulan sekali oleh koordinator Gizi di RSUD Budhi Asih, Jakarta Timur.

Menu yang digunakan di rumah sakit ini adalah siklus menu standar 10 hari untuk ruangan rawat VIP, kelas 1, kelas 2 dan kelas 3. Pola makan pasien tidak dibedakan antara ruangan VIP dengan kelas 1,2 atau kelas 3. Susunan menu pasien terdiri dari Makanan pokok, Lauk hewani, lauk nabati, Sayur dan buah. Namun Pasien ruangan rawat kelas 2 dan kelas 3, mendapat buah hanya untuk makan siang. Sedangkan untuk ruangan VIP dan kelas 1 buah diberikan untuk setiap kali makan. Cara pengolahan makanan tidak dibedakan menurut kelas perawatan tetapi dibedakan menurut jenis makanan (makanan pokok, lauk hewani, lauk nabati dan sayuran). Makanan dibagikan kepada pasien dengan menggunakan cara sentralisasi. Waktu pembagian makanan untuk pagi hari jam 06.00 -07.00. untuk makan siang jam 12.00-13.00 sedangkan untuk makan malam jam 18.00 – 19.00.

Peralatan makan yang digunakan di rumah sakit ini tergantung dari ruang perawatan. Ruang rawat VIP dan kelas 1 menggunakan peralatan makan porselen, sedangkan untuk ruang rawat kelas 2 dan kelas 3 menggunakan alat makan habis pakai baik untuk penyajian makanan (sterofoam) yang aman untuk makanan (food grade) dan sendok/garpu dari plastik.

Data Karakteristik Responden meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, lama hari rawat dan jenis penyakit yang diperoleh dari pengisian kuesioner. Data ditampilkan dalam bentuk tabel 1 distribusi frekuensi karakteristik responden.

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	n	%
<b>Umur</b>		
< 35 tahun	19	47,5
≥ 35 tahun	21	52,5
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	24	60
Laki – laki	15	40
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
Rendah (< SMA )	20	50
Tinggi (≥ SMA )	20	50
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja	20	50
Bekerja	20	50
<b>Lama Hari Rawat</b>		
< 4 hari	26	65
≥ 4	14	35
<b>Jenis Penyakit</b>		
Penyakit Infeksi	12	30
Penyakit Non Infeksi	28	70

Dari 40 reponden yang memiliki umur  $\geq 35$  tahun ada 52,5% (21 orang) dan berumur < 35 tahun ada 47,5% (19 orang). Dibandingkan dengan penelitian Semedi, dkk (2013) menunjukkan bahwa hasil ini sejalan dimana mayoritas responden berumur  $\geq 30$  tahun. Penelitian Wisnu (2013) menunjukkan hasil yang sama dimana masing – masing sebesar 50% untuk responden yang berumur < 30 tahun dan  $\geq 30$  tahun. Untuk yang berjenis kelamin perempuan ada sebanyak 60 % (24 orang) dan jenis kelamin laki – laki sebanyak 40% (16

orang). Pada penelitian Semedi, dkk (2013) menunjukkan hasil ini sama dengan penelitian ini yaitu lebih banyak responden yang berjenis kelamin perempuan.

Berdasarkan tingkat pendidikan pada penelitian ini menunjukkan hasil dimana masing-masing sebanyak 50% dengan tingkat pendidikan rendah dan tinggi. Dibandingkan dengan penelitian Wisnu (2013) menunjukkan hasil dengan tingkat pendidikan tinggi ( $\geq$  SMA) lebih besar daripada tingkat pendidikan rendah sebesar 70%. Namun dibandingkan dengan penelitian Semedi, dkk (2013) ternyata yang tingkat pendidikan tinggi ( $\geq$  SMA) hanya 21,2%. Untuk jenis pekerjaan baik yang bekerja maupun yang tidak bekerja memberikan hasil yang sama masing-masing sebanyak 50%. Responden yang tidak bekerja mayoritas adalah ibu rumah tangga sebanyak 19 orang, sedangkan yang bekerja terbanyak wiraswasta dan PNS ada 21 orang.

Karakteristik berdasarkan Lama Hari Rawat diketahui yang  $< 4$  hari yaitu 65% ( 26 orang) dan yang  $\geq 4$  hari ada 35% (14 orang). Dibandingkan dengan penelitian Lumbantoruan (2012) yang dirawat  $\geq 3$  hari ada sebanyak 72,6 % ( 53 orang) hasil penelitian ini tidak sama karena lebih besar yang lama hari rawat  $< 4$  hari. Berdasarkan jenis penyakit didapatkan hasil yang dengan penyakit infeksi hanya 30% (12 orang) sedangkan penyakit non infeksi ada 70% (38 orang). Jenis penyakit yang non infeksi terbanyak adalah diabetes melitus, sedangkan yang dengan penyakit infeksi yaitu Demam Berdarah Dengue (DBD).

Faktor Internal sangat mempengaruhi dalam kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit. Faktor Internal yang diteliti meliputi variasi menu, warna, aroma, tekstur dan cita rasa makanan. Hasil penelitian variabel faktor internal dapat dibaca pada tabel 2.

Berdasarkan tabel 2 mayoritas responden menyatakan variasi menu bervariasi, sebanyak 75%. Untuk warna makanan yang menyatakan menarik ada 70% dan 25% menyatakan cukup menarik. Namun ada masing-masing 1 orang (2,5%) yang menyatakan sangat menarik dan tidak menarik.

Dilihat dari aroma makanan mayoritas 82,5% menyatakan baik. Berdasarkan tekstur makanan yang menyatakan empuk sebanyak 67,5%, cukup empuk sebanyak 25%, sedangkan yang menyatakan tidak empuk tidak ada. Cita rasa makanan yang menyatakan ada 70%, cukup enak sebanyak 27,5%, dan yang menyatakan sangat enak dan tidak enak masing-masing sebanyak 2,5%. Dibandingkan dengan penelitian Lumbantoruan (2012) berdasarkan aspek rasa, aroma dan tekstur makanan hasil penelitiannya menunjukkan

berturut-turut (45,2%) menyatakan rasa makanan baik, (46,6%) menyatakan aroma makanan cukup dan 49,3% menyatakan tekstur makanan sesuai. Jadi hasil penelitian ini hampir sama hasilnya. Dengan penelitian Lumbantoruan (2012).

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Responden Menurut Variasi Menu, Warna, Aroma, Tekstur, dan Cita Rasa Makanan

<b>Faktor Internal</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Variasi Menu</b>		
Sangat Bervariasi	4	10
Bervariasi	30	75
Cukup Bervariasi	6	15
<b>Warna Makanan</b>		
Sangat Menarik	1	2,5
Menarik	28	70
Cukup Menarik	10	25
Tidak Menarik	1	2,5
<b>Aroma Makanan</b>		
Sangat Baik	1	2,5
Baik	33	82,5
Cukup Baik	6	15
<b>Tekstur Makanan</b>		
Sangat Empuk	3	7,5
Empuk	27	67,5
Cukup Empuk	10	25
<b>Cita Rasa Makanan</b>		
Sangat Enak	1	2,5
Enak	28	70
Cukup Enak	11	27,5
Tidak Enak	1	2,5

Tabel 3 dibawah merupakan gambaran dari Faktor Internal yang meliputi variasi menu, warna, aroma, tekstur dan cita rasa makanan. Dan dibagi menjadi dua kategori berdasarkan kurang (<14) didapatkan hanya 22,5% (9 orang) dan baik ( $\geq 14$ ) sebesar 77,5% (31 orang).

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Responden menurut Faktor Internal Pelayanan Makanan

<b>Faktor Internal</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kurang (< 14 )	9	22,5
Baik ( $\geq 14$ )	31	77,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Selain Faktor Internal ada juga Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di rumah sakit yaitu faktor eksternal. Meliputi penampilan petugas, kebersihan alat, sikap petugas, dan penampilan makanan. Selanjutnya dijabarkan melalui tabel distribusi frekuensi pada tabel 4.

Pada tabel 4 untuk aspek penampilan petugas yang menyatakan rapih sebanyak 85%. Dilihat dari kebersihan alat mayoritas menyatakan bersih sebanyak 82,5%. Untuk sikap petugas yang menyatakan ramah dan sopan sebanyak 77,5%, sangat ramah dan sopan sebanyak 12,5 sedangkan cukup ramah dan sopan sebanyak 10%. Pada penampilan makanan yang menyatakan menarik sebanyak 82,5%, cukup menarik sebanyak 10%, sangat menarik sebanyak 5% sedangkan yang tidak menarik sebanyak 2,5%. Dibandingkan dengan penelitian Lumbantoruan (2012) maka dari aspek penampilan makanan, dan sikap petugas menunjukkan masing – masing 46,6% menyatakan baik dan cukup sedangkan sikap petugas 75,3% menyatakan baik

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Responden menurut Penampilam Petugas, Kebersihan Alat, Sikap Petugas, dan Penampilan Makanan

<b>Faktor Eksternal</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Penampilan Petugas</b>		
Sangat Rapih	5	12,5
Rapih	34	85
Cukup Rapih	1	2,5
<b>Kebersihan Alat</b>		
Sangat Bersih	6	15
Bersih	33	82,5
Cukup Bersih	1	2,5
<b>Sikap Petugas</b>		
Sangat Ramah dan Sopan	5	12,5
Ramah dan Sopan	31	77,5
Cukup Ramah dan Sopan	4	10
<b>Penampilan Makanan</b>		
Sangat Menarik	2	5
Menarik	33	82,5
Cukup Menarik	4	10
Tidak Menarik	1	2,5

Tabel 5 juga merupakan gambaran dari faktor eksternal meliputi penampilan petugas, kebersihan alat, sikap petugas, dan penampilan makanan. Kemudian dibagi menjadi dua kategori kurang ( $< 12$ ) didapatkan hasil 12,5% ( 5 orang) dan baik ( $\geq 12$ ) sebanyak 87,5% ( 35 orang).

**Tabel 5.** Distribusi Frekuensi menurut Faktor Eksternal Pelayanan Makanan

<b>Faktor Eksternal</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kurang ( $< 12$ )	5	12,5
Baik ( $\geq 12$ )	35	87,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Data Kepuasan Pasien meliputi sangat puas, puas, cukup puas dan tidak puas yang diperoleh

dari pengisian kuesioner. Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan juga bisa mengakibatkan kurangnya napsu makan pada pasien dan dijabarkan melalui tabel distribusi frekuensi.

**Tabel 6.** Distribusi Frekuensi Responden menurut Kepuasan Pasien

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Sangat Puas	6	15
Puas	24	60
Cukup Puas	10	25
Tidak Puas	0	0

Berdasarkan tabel 6 diatas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan menyatakan puas sebanyak 60%, 25% menyatakan cukup puas, 15% menyatakan sangat puas dan tidak ada yang menyatakan tidak puas. Untuk selanjutnya nilai kepuasan ini dibagi menjadi dua kategori berdasarkan puas dan tidak puas dengan nilai mean 3.

**Tabel 7.** Distribusi Frekuensi Responden menurut Kepuasan

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Tidak Puas ( $< 3$ )	10	25
Puas ( $\geq 3$ )	30	75
Total	40	100

Dilihat dari tabel 7 diatas merupakan gambaran dari kepuasan pasien yang meliputi sangat puas, puas, cukup puas dan tidak puas. Dan Kemudian dibagi menjadi dua kategori tidak puas ( $< 3$ ) didapatkan hasil 25% ( 10 orang) dan puas ( $\geq 3$ ) sebanyak 75% ( 30 orang ). Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan juga bisa mengakibatkan kurangnya napsu makan pada pasien. Hal ini bisa dilihat dari pertanyaan alasan tidak menghabiskan makanan diketahui 18 orang dari 40 responden yang memberikan alasan tidak menghabiskan makanan.

Hasil Analisis Hubungan antara Faktor Internal pelayanan makanan terhadap kepuasan pasien yang mempunyai katagori tidak puas dengan faktor internal kurang maupun baik masing – masing sebanyak 77,8% (7 orang), sedangkan yang menyatakan puas dengan katagori baik sebanyak 77,4% (24 orang).

Berdasarkan analisis bivariat dengan chi-square didapatkan nilai  $p = 0,665$  ( $p \text{ value} > 0,05$ ), berarti  $H_0$  diterima. Jadi tidak ada hubungan antara faktor Internal pelayanan makanan terhadap kepuasan pasien. Dilihat dari salah satu aspek faktor internal pada penelitian ini yaitu variasi menu ,maka bila dibandingkan dengan penelitian Purba (2013) antara aspek variasi makanan dengan kepuasan pasien menunjukkan hasil  $p \text{ value} = 0,001$  yang berarti ada hubungan yang signifikan. Sehingga penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda dengan Purba.

**Tabel 8.** Hubungan antara Faktor Internal Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien

Faktor Internal	Kepuasan Pasien				Total		p value
	Tidak Puas (< 3)	%	Puas ( $\leq 3$ )	%	n	%	
Kurang (<14)	7	77,8	2	22,2	9	100	0,665
Baik ( $\geq 14$ )	7	77,8	24	77,4	31	100	

Tabel 9 menunjukkan untuk pasien yang menyatakan tidak puas dengan faktor eksternal baik ( $\geq 12$ ) ada 24,3% ( 9 orang) dan yang menyatakan puas dengan faktor eksternal baik ada 75,7% (28 orang). Berdasarkan analisis bivariat didapatkan nilai  $p = 1,000$  ( $p \text{ value} > 0,05$ ) yang menunjukkan tidak ada hubungan anantara faktor eksternal pelayanan makanan terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 9.** Hubungan antara Faktor Eksternal Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien

Faktor Eksternal	Kepuasan Pasien				Total		p value
	Tidak Puas (< 3)	%	Puas ( $\geq 3$ )	%	n	%	
Kurang (<12)	1	33,3	2	66,7	3	100	1,000
Baik ( $\geq 12$ )	9	24,3	28	75,7	37	100	

Berdasarkan penelitian Purba (2013) hasil uji chi – square anantara cara penyajian makanan dengan kepuasan menunjukan hasil  $p \text{ value} = 0,000$  ( $p \text{ value} < 0,05$ ) yang berarti ada hubungan yang signifikan. Jadi penelitian ini memberikan hasil yang berbeda dengan penelitian Purba.

## KESIMPULAN

1. Karakteristik responden terbanyak berumur  $\geq 35$  tahun sebanyak 52,5%, dengan jenis kelamin perempuan sebesar 60%./ Berdasarkan tingkat pendidikan dan pekerjaan masing-masing sebanyak 50% dengan tingkat pendidikan rendah mapun tinggi, baik yang bekerja maupun tidak bekerja. Lama hari rawat  $< 4$  hari ada 65% (26 orang), responden dengan jenis penyakit non infeksi diketahui 70% (28 orang) .
2. Faktor Internal Pelayanan Makanan diketahui responden dengan katagori baik skor  $\geq 14$  sebanyak 77,5 %.
3. Berdasarkan faktor eksternal pelayanan makanan terbanyak dengan katagori  $\geq 12$  (87,5 %).
4. Responden yang menyatakan puas berjumlah 30 orang (75%).
5. Analisa bivariat menunjukkan tidak ada hubungan antara faktor internal dan faktor eksternal pelayanan makanan dengan kepuasan pasien masing – masing p value = 1,000 ( $p > 0,05$ ).

## REFERENSI

1. Aritonang, Irianton (2014). Manajemen sistem pelayanan gizi swakelola dan jasaboga di Instalasi Gizi Rumah Sakit, Yogyakarta
2. Diana, Sianipar (2014). Faktor – faktor yang mempengaruhi daya terima menu makanan pasien bedah orthopedi RSAU dr Esnawan Antariksa Halim Perdana Kusuma tahun 2014, Skripsi Program Studi S1 Gizi STIKes Binawan, Jakarta
3. Hardiyati, R (2010). Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan Rumah Sakit Djuanda. Serang,Fakultas Kesehatan Akademi Gizi
4. Hastono, P dan Sabri, L (2010). Statistik Kesehatan, Jakarta
5. Kemenkes RI (2013). Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS) , Jakarta
6. Khairunisa, Laila (2014). Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat RSUD Pasamanan Barat
7. Lumbantoruan, Dian BS (2012). Hubungan Penampilan Makanan dan Faktor Lainnya dengan Sisa Makanan Biasa Pasien Kelas 3 Seruni RS Puri Cinere Depok Bulan April – Mei 2012, Skripsi FKM – UI

8. Mustaram, Yogi.P (2010). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Gizi Di Rumah Sakit Siti Hajar Mataram dan Rumah Sakit Umum Pusat Mataram Nusa TenggaraBarat, Skripsi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UMY, Yogyakarta
9. Purba, R.B (2013). Faktor – faktor yang Berhubungan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Penyelenggaraan Makanan Di Blu Irina C.Rumah Sakit Umum Pusat Prof. DR.R Kandau Manado, Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado, Manado
10. Semedi Pujo, dkk (2013). Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan Rumah Sakit dan Asupan Makanan dengan Perubahan Status Gizi Paien (Studi di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak), Jurnal Gizi Indonesia, Vol, 2:1 (Des.2013), hal 32 – 41
11. Sutianingsih, (2012). Gambaran Penyelenggaraan Makanan di Rumah Sakit RSUD Sunan Kalijaga Cirebon, KTI Akademi Gizi Poltekes
12. Taufik (2011). Gambaran sisa makanan pasien diet garam rendah di ruang rawat inap kelas III rumah sakit Budi Asih, KTI Akademi Gizi Andalusia, Jakarta
13. Ulva, melisa (2014). Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di putra specialist hospital Melaka,
14. Wisnu, Tri (2013), Gambaran Indeks Kepuasan Pelayanan Makan Siang Pasien Rawat Inap Kelas II dan III Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih,KTI Akademi Gizi Mh.Thamrin, Jakarta