

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 Terhadap Penampilan dan Cita Rasa Makanan Lunak di Rumah Sakit

Yuli Hartati¹, Gianda Sherly¹, Imelda Telisa¹, Afriyana Siregar¹, Nurul Salasa Nilawati¹

¹Poltekkes Kemenkes Palembang

yuli.hartati@poltekkespalembang.ac.id

Abstract

Patient satisfaction with hospital food services is strongly influenced by patient perceptions, if they have good perceptions, it will show satisfaction with the served food but if they don't have any good perceptions, it will become an indicator of patient dissatisfaction. This research aims to know the 3rd class inpatient satisfaction level on the appearance and taste of soft foods in hospitals. The type of this research is descriptive with a cross-sectional design. There were people selected as the samples of this research using an accidental sampling technique. The data were analyzed by using the univariate method. The results of the research showed that most of the perspectives for the appearance of the served were less (86,7%). The taste of food served is less than (100%). Patient satisfaction with the serving food states (56,7%) dissatisfaction. Most leftover foods are coming from staples (56,7%), animal side (16,7%), vegetable side (50%), vegetables (70%), and fruit (6,7%). From the result, hopefully, the nutrition installation will improve the taste and appearance of their food and variations of the menu. So, leftover food will be less than before, because the amount of leftover food is influenced by the taste and appearance of the food.

Keywords: Appearance, Taste, Leftovers, Patient Satisfaction

Abstrak

Persepsi pasien pada pelayanan rumah sakit dapat kepuasan pasien. Persepsi pasien yang baik akan memberikan kepuasan yang baik pula demikian dengan sebaliknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penampilan dan cita rasa makanan lunak di rumah sakit. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan rancangan *Cross Sectional*. Pemilihan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan penampilan makanan yang disajikan kurang (87,3%), cita rasa makanan yang disajikan kurang (100%). kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan menyatakan tidak puas (56,7%) dan puas (43,3%). sisa makanan pokok kategori banyak sebesar (86,7%), lauk hewani (16,7%), lauk nabati (60%), sayuran (70%) dan buah (6,7%). tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan lunak di rumah sakit masih kurang.

Kata kunci: Penampilan, Cita Rasa, Sisa Makanan, Kepuasan Pasien

© 2023 Jurnal Pustaka Padi

1. Pendahuluan

Penyelenggaraan makanan di rumah sakit merupakan sistem yang melibatkan pengadaan, penyimpanan, pemasakan dan pendistribusian dengan menggunakan alat dan cara yang disesuaikan dengan rumah sakit [1]

Persepsi pasien sangat mempengaruhi kepuasan pasien tersebut terhadap pelayanan makanan di rumah sakit tersebut. Hal ini sangat berkaitan dengan kinerja manajemen rumah sakit dalam menyiapkan makanan untuk pasien.

Penampilan makanan dengan warna, bentuk, tekstur dan porsi yang cukup akan memberi

kepuasan tersendiri bagi pasien. Demikian juga dengan cita rasa yang sangat berkaitan dengan penggunaan bumbu. Penampilan dan cita rasa makanan langsung dapat dinilai oleh pasien secara organoleptik dengan menggunakan indera pasien tersebut [2]

Penelitian Hartati (2022) menunjukkan bahwa warna makanan yang disajikan di rumah sakit masih dalam kategori cukup menarik sampai menarik. Demikian juga dengan bentuk makanan yang disajikan [2]

Rosmini mengungkapkan bahwa masih terdapat 22 % pasien yang tidak puas terhadap rasa makanan pada menu pagi hari, tetapi puas pada rasa menu siang hari [3]. Puspa (2019) menyatakan 36,7 % persepsi pasien kurang puas terhadap pelayanan makanan di rumah sakit [4]

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Tipe C di Kota Palembang. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Populasi adalah pasien rawat inap kelas 3. Sampel adalah pasien rawat inap kelas 3 yang diambil menggunakan *accidental sampling* memenuhi kriteria inklusi sebagai berikut: a) Usia 18 tahun – 60 tahun, b) Diagnosa Gastritis, c) Mampu berkomunikasi, d) Bersedia menjadi responden, e) Mendapatkan makanan lunak, f) Tidak mengalami gangguan menelan Kriteria eksklusi: a) Pasien pulang pada penelitian hari kedua, b) Pasien meninggal dunia. Perhitungan besar sampel menggunakan rumus Lemeshow sebanyak 30 sampel.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Gambaran Umum Responden

Sebanyak 46,7 % responden berumur 46- 60 tahun, 36,7 % umur 18 – 30 tahun dan 16, 6 % berumur 31 – 45 tahun. Semua responden (100 %) dirawat selama > 3 hari.

3.2. Penampilan Warna Makanan

Warna makanan penting untuk diperhatikan karena akan mempengaruhi penampilan makanan. Kombinasi warna pada makanan akan menjadi daya Tarik bagi pasien di rumah sakit [2]

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan warna nasi, lauk hewani, nabati dan sayuran dalam kategori cukup menarik, tetapi 6,7 % menyatakan warna makanan pokok kurang menarik terlihat pada Tabel 1.

Hal ini berbeda dengan penelitian Nurhamida (2019) yang menyatakan warna makanan kurang menarik pada makanan pokok, lauk hewani dan sayur [5]. Hasil penelitian Nurdini (2021) 70 % pasien menyatakan warna makanan yang disajikan di rumah sakit dalam kategori menarik [6]

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Penampilan menurut Warna Makanan

Kriteria Jenis	Kurang Menarik		Cukup Menarik		Menarik		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Makanan Pokok	2	6,7	17	56,6	11	36,7	30	100
Hewani	0	0	18	60	12	40	30	100
Nabati	0	0	24	80	4	20	30	100
Sayuran	0	0	16	53,3	14	46,7	30	100

3.3. Penampilan Bentuk Makanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk makanan yang disajikan dalam kategori cukup sesuai - Sesuai untuk makanan pokok, lauk hewani, lauk nabati, sayur dan buah. Hanya Sebagian kecil yang menyatakan kurang sesuai seperti pada Tabel 2.

Bentuk / tekstur mempunyai persepsi berbeda tergantung kelompok usia , seperti yang kita ketahui responden yang paling banyak adalah usia 46-60 tahun tentunya indera pengecap sudah berkurang,berbed halnya dengan kelompok usia yang lebih muda.

Banyaknya pasien yang menyatakan kurang sesuai pada bentuk/tekstur makanan hewani, nabati menunjukkan bahwa cara pengolahan bahan makanan dari instalasi gizi kurang baik [7]

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Penampilan Bentuk Makanan Lunak

Kriteria Jenis	Kurang Sesuai		Cukup Sesuai		Sesuai		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Makanan Pokok	5	16,7	13	43,3	12	40	30	100
Hewani	5	16,7	16	46,3	9	30	30	100
Nabati	3	10	15	50	12	40	30	100
Sayuran	0	0	20	66,7	10	33,3	30	100

3.4. Penampilan Besar Porsi

Besar porsi makanan untuk pasien berbeda-beda tergantung pada kebutuhan. Besar porsi akan berkaitan dengan penampilan makanan saat makanan tersebut dihidangkan. Besar porsi biasanya mengacu pada standar porsi yang berlaku untuk masing-masing rumah sakit [8]

Hasil penelitian menunjukan bahwa persepsi pasien terhadap besar porsi yang disajikan 43,3 % -

63,3 % menyatakan porsi makanan cukup banyak untuk makanan pokok, lauk hewani, lauk nabati, dan sayur. Persepsi yang besar ini karena pasien dalam keadaan sakit dan kurang nafsu makan walaupun makanan yang disajikan sudah sesuai dengan standar porsi yang berlaku [9]

Hal ini sejalan dengan penelitian Hartati (2022) sebelumnya bahwa besar porsi makanan yang disajikan cukup banyak terutama pada makanan pokok, lauk nabati, sayur dan buah [2]. Penelitian Kartini (2028) menunjukkan bahwa besar porsi sesuai sampai sangat sesuai, hal ini sangat erat kaitannya dengan sisa makanan pasien [7]

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Penampilan Besar Porsi Makanan Lunak

Kriteria	Kurang Banyak		Cukup Banyak		Banyak		Sangat Banyak		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Jenis										
Makanan Pokok	4	13,3	13	43,3	8	26,7	5	16,7	30	100
Hewani	0	0	19	63,3	8	26,7	3	10	30	100
Nabati	0	0	15	50	15	50	0	0	30	100
Sayuran	0	0	13	43,3	16	53,4	1	3,3	30	100

3.5. Aroma Makanan

Aroma yang disebarkan oleh makanan yang merupakan daya tarik yang sangat kuat dan mampu merangsang indera penciuman sehingga membangkitkan selera. Aroma yang dikeluarkan setiap makanan berbeda - beda melalui pemasakan berbeda aroma yang berbeda pula mendapatkan bau yang cukup baik. Untuk sensoris beberapa panelis terlatih menganjurkan untuk menghirup secara singkat dan kuat ke bagian atas hidung [10].

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Aroma Makanan Lunak

Kriteria	Kurang Harum		Cukup Harum		Harum		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Jenis								
Makanan Pokok	0	0	15	50	15	50	30	100
Hewani	0	0	12	40	18	60	30	100
Nabati	2	6,7	10	33,3	18	60	30	100
Sayuran	0	0	17	56,7	13	43,3	30	100

3.6. Cita Rasa Makanan

Secara keseluruhan menurut responden cita rasa makanan yang diberikan masih kurang. Hal ini

disebabkan pasien mendapatkan makanan lunak yang kadangkala mempunyai masalah pada indera pengecap dan juga memang penggunaan bumbu sedikit dikurangi oleh pihak rumah sakit.

Tabel 5

Distribusi Frekuensi Cita Rasa makanan Lunak

Cita Rasa	n	%
Kurang	30	100
Baik	0	10
Total	30	100

Cita rasa makanan berkaitan erat dengan penyakit pasien dan juga kondisi pasien. Pada keadaan sakit indera pengecap biasanya mengalami gangguan sehingga mengurangi kemampuan pasien untuk merasakan rasa makanan [11]; [12]; [2]

3.7. Kepuasan Pasien

Sebanyak 56, 7 % Responden menyatakan tidak puas terhadap makanan yang disajikan oleh pihak rumah sakit, dan 43,3 % menyatakan puas.

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungan dengan harapan seseorang [13]; [14]; [15]

4. Kesimpulan

Penampilan makanan ditentukan oleh warna, bentuk, tekstur, besar porsi dari makanan yang disajikan. Sedangkan cita rasa sangat ditentukan oleh rasa dan bumbu yang digunakan.

Daftar Rujukan

- [1] R.I Kemenkes, *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. 2013.
- [2] Y. Hartati and A. Meiliana, "Gambaran Spesifikasi Bahan Makanan Segar dan Citarasa Makanan Lunak yang Dihasilkan," *J. Pustaka Abadi*, vol. 1, no. 1, pp. 11–16, 2022.
- [3] Rosmini, S. Rauf, and Zakaria, "Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Interna pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar," *Media Gizi Pangan*, vol. 27, no. 1, pp. 106–114, 2020.
- [4] I. M. Puspa, D. N. Subandriani, and J. Supadi, "Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan dan Sisa Makanan dengan Kecukupan Gizi pada Pasien Kelas III di Rumah Sakit," *J. Ris. Gizi*, vol. 7, no. 2, pp. 91–96, 2019, doi: 10.31983/jrg.v7i2.5163.
- [5] N. Nurhamidah, Y. Yensasnidar, and E. Manora, "Hubungan Penampilan, Rasa dan

- Keramahan Penyajian terhadap Sisa Makanan pada Pasien Rawat Inap RSUD Arosuka Solok,” *Sainstek J. Sains dan Teknol.*, vol. 11, no. 2, p. 56, 2019, doi: 10.31958/js.v11i2.1619.
- [6] D. Nurdini and W. Wijayanti, “Faktor Internal dan Eksternal Pelayanan Makanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas 3 RSUD Budhi Asih Jakarta Timur,” vol. 1, no. 2, pp. 10–21, 2021.
- [7] R. F. Kartini and S. Primadona, “Hubungan Bentuk, Rasa Makanan, dan Cara Penyajian dengan Sisa Makanan Selingan Pada Pasien Anak di Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya,” *Amerta Nutr.*, vol. 2, no. 3, p. 212, 2018, doi: 10.20473/amnt.v2i3.2018.212-218.
- [8] J. Manajemen, D. Administrasi, R. Sakit, N. Mutmainah, C. Windyaningsih, and D. Dewanto, “Determinan yang Mempengaruhi Besaran Sisa Makanan pada Pasien Geriatri, Penyakit Dalam dan Obygyn di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Brimob Tingkat III Jakarta,” *J. Manaj. Dan Adm. Rumah Sakit*, vol. 2, no. hospital, pp. 1–12, 2020, [Online]. Available: <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI>.
- [9] S. Arsyih, R. Sofiyatin, and S. Suhaema, “Kesesuaian Besar Porsi Nasi yang Disajikan Dengan Standar Porsi pada Menu Makanan Biasa,” *J. Gizi Prima (Prime Nutr. Journal)*, vol. 4, no. 2, p. 87, 2019, doi: 10.32807/jgp.v4i2.136.
- [10] H. E. Kusuma HS, Putri AR, “Aroma, Penampilan, dan Sisa Makanan pada Pasien Kanker,” *J Nutr Diaita*, vol. 10, no. 1, pp. 1–5, 2018.
- [11] L. Sitoayu and N. Trisia, “Cita Rasa Sebagai Faktor Dominan terhadap Daya Terima Pasien Bedah Di RSUD Cengkareng Tahun 2016,” *Nutr. Diaita*, vol. 8, no. 2, pp. 50–57, 2016.
- [12] Liber, N. Andarwulan, and D. R. Adawiyah, “Peningkatan Kualitas Cita Rasa Makanan Rumah Sakit untuk Mempercepat Penyembuhan Pasien,” *J. Mutu Pangan*, vol. 1, no. 2, pp. 83–90, 2014.
- [13] Z. I. Nafi’a, “Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit: Literature Review,” *J. Manaj. Kesehat. Yayasan RS.Dr. Soetomo*, vol. 7, no. 2, p. 233, 2021, doi: 10.29241/jmk.v7i2.634.
- [14] L. M. Amanda Nurqisthy, Merryana Andriani, “Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan dengan Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Pasien di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya,” *Media Gizi Indones.*, vol. 1, no. 1, pp. 32–39, 2016.
- [15] P. Ronitawati, M. Fujima, L. Sitoayu, M. Sa’pang, and L. P. Dewanti, “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 Indones.*, vol. 44, no. 1, pp. 77–86, 2021, doi: 10.36457/gizindo.v44i1.527.