



HUBUNGAN KEPUASAN PELAYANAN MAKANAN DAN SISA MAKANAN DENGAN KECUKUPAN GIZI PADA PASIEN KELAS III DI RUMAH SAKIT

RELATIONSHIP OF THE SATISFACTION OF FOOD AND REST SERVICE SATISFACTION WITH NUTRITIONAL SUCCESS IN CLASS III PATIENTS IN THE HOSPITAL

Ima Mega Puspa^{1*}; Dyah Nur Subandriani¹; J. Supadi¹
Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Semarang, Indonesia

ABSTRACT

Background : Satisfaction of patients is one of success indicator of hospital food management that influence the nutritional adequacy of patients. The satisfaction of patients can be seen from the taste, punctuality of distribution, waiter hospitality and the cleanliness of tools. The other quality indicators of nutrition services is leftovers.

Objectives : Reviewing the relationship of the satisfaction of food and rest service satisfaction with nutritional success in class III patients in the Roemani Hospital of Muhammadiyah Semarang.

Method : This study is descriptive analytic study by using *cross sectional* design. The taking of sample was done by *consecutive sampling* and it was gotten with 30 samples. The data collection was done by interview used the questionnaire guide of the satisfaction of hospital food, *recall* 24 hours to know the outside intake of hospital, weighing and observation of leftovers, also counting the nutritional adequacy by comparing nutritional intake from food and nutritional adequacy. The data was processed by *chi square test*.

Results : The subject have good perception to the food service of hospital as much as 63,3%, leftovers between 56,7%, and nutritional adequacy as much as 96,7%.

Conclusion : There is no urgent relation between satisfaction based on food service and leftovers to nutritional adequacy level.

Keyword : *food service satisfaction; leftovers; nutritional adequacy*

Pendahuluan

Penyelenggaraan makanan rumah sakit bertujuan menyediakan makanan yang sesuai dengan keadaan orang sakit yang dapat menunjang penyembuhan penyakit¹. 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 penyakit². Penelitian tahun 2013 di RSUD Sunan Kalijaga, Kabupaten Demak, tentang hubungan tingkat kepuasan pelayanan dan konsumsi makanan dengan perubahan status gizi pasien menunjukkan bahwa makin tinggi tingkat kepuasan pelayanan makanan di rumah sakit, semakin tinggi asupan energi dan protein sehingga makin kecil terjadinya penurunan status gizi pasien².

Ketidakseimbangan tingkat kecukupan zat gizi dapat menimbulkan masalah gizi, baik masalah gizi kurang maupun gizi lebih³. Salah satu

permasalahan yang dihadapi rumah sakit adalah malnutrisi⁴. Penelitian tahun 2004 di RSUP Dr. M. JAMIL Padang, Dr. Sardjito Yogyakarta dan Sanglah Denpasar, tentang pengaruh asupan makanan terhadap kejadian malnutrisi di rumah sakit menunjukkan pasien yang mengalami malnutrisi karena asupan energi dan protein yang tidak cukup masing – masing sebesar 46,7% dan 44,8%⁴.

Penelitian tahun 2017 di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya, tentang hubungan kepuasan pelayanan makanan dan tingkat kecukupan energi dan protein dengan status gizi pasien menunjukkan bahwa pasien menyatakan puas terhadap pelayanan makanan rumah sakit maka tingkat kecukupan energi dan protein pasien akan terpenuhi, namun hal tersebut tidak dapat menentukan status gizi seseorang⁵. Hasil survey dengan wawancara kepada ahli gizi, bahwa belum ada penelitian tentang kepuasan pelayanan makanan dengan kecukupan gizi pasien.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisa hubungan kepuasan pelayanan makanan dan sisa makanan dengan kecukupan gizi pada pasien kelas III di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

Metode

Penelitian ini termasuk penelitian gizi institusi yang dilakukan di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas III ±58 orang dengan jumlah sampel 30 orang, pengambilan sampel dengan cara *consecutive sampling*. Subjek penelitian yang diambil yaitu dengan kriteria sudah menjalani rawat inap selama 24 jam, memperoleh makanan biasa, dalam keadaan sadar dan dapat berkomunikasi dengan baik yang berumur 19 – 55 tahun.

Data kepuasan berdasarkan persepsi pelayanan makanan diperoleh dengan cara wawancara menggunakan panduan kuesioner terhadap cita rasa, ketepatan waktu, keramahan pramusaji dan kebersihan alat makan. Sisa makanan biasa diperoleh menggunakan metode *food weighing* saat makan pagi, siang dan sore. Sedangkan tingkat kecukupan gizi dengan membandingkan asupan gizi dengan kebutuhan gizi. Asupan gizi berasal dari makanan dalam dan luar rumah sakit. Asupan dalam rumah sakit diperoleh dari sisa makanan biasa, sedangkan asupan luar rumah sakit diperoleh menggunakan *recall* 24 jam.

Data kepuasan berdasarkan persepsi pelayanan makanan dikategorikan baik dan kurang⁶. Data sisa makanan dikategorikan sedikit dan banyak⁷. Data kecukupan gizi dikategorikan cukup dan kurang⁸. Kemudian data yang diperoleh selanjutnya diuji statistik menggunakan Uji *Chi-Square* untuk melihat hubungan yang signifikan antar variabel.

Hasil

Gambaran Umum Subyek Penelitian

Tabel 1. Karakteristik subjek penelitian

Karakteristik	n	%
1. Kelompok Umur		
Remaja Akhir (17 – 25)	7	23,3
Dewasa Awal (26 – 35)	9	30,0
Dewasa Akhir (36 – 45)	10	33,3
Lansia Awal (46 – 55)	4	13,3
Total	30	100,0
2. Jenis Kelamin		
Laki – laki	6	20,0
Perempuan	24	80,0
Total	30	100,0
3. Pendidikan		
SD/Sederajat	4	13,3
SMP/Sederajat	2	6,7
SMA/Sederajat	17	56,7
S1	7	23,3

Total	30	100,0
4. Diagnosa Penyakit		
Bronkopneumonia	1	3,3
Chest Pain	3	10,0
Dispepsia	1	3,3
Efusi Pleura	1	3,3
Febris	1	3,3
Filarias	1	3,3
HEG, Cephalgia	1	3,3
Hidronephrosis	1	3,3
Induksi Persalinan	1	3,3
Inpartu	4	13,3
Kista Bartolini	1	3,3
Post Laparatomi	1	3,3
Post Scesar	4	13,3
Praleukimia Febris	1	3,3
Pro Aff Double J Stent	2	6,7
Susp. Ket	1	3,3
Temporomandibular Disorders	1	3,3
Thypoid	1	3,3
Uterus Miomatus	2	6,7
Vertigo	1	3,3
Total	30	100,0

Sebagian besar diketahui bahwa persentase subjek berjenis kelamin perempuan lebih besar dibandingkan persentase laki – laki yaitu 80% (24 orang). Diketahui bahwa sebagian besar subjek penelitian memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA/Sederajat sebesar 56,7% (17 orang).

Subjek penelitian ini adalah subjek yang mendapatkan makanan biasa sehingga sebagian besar diagnosa penyakit inpartu dan post scesar sebanyak 13,3% (4 orang). Sehingga penerimaan terhadap makanan baik dimana nafsu makan semakin meningkat dikarenakan untuk mengambah kalori saat menyusui.

Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pelayanan Makanan

Tabel 2. Kepuasan berdasarkan persepsi pelayanan makanan di rumah sakit

Kepuasan Berdasarkan Persepsi	N	%	Mean Kepuasan (%)
Kurang (<145)	11	36,7	84
Baik (≥145)	19	63,3	
Total	30	100,0	

Kepuasan pelayanan gizi rumah sakit merupakan salah satu indikator mutu pelayanan gizi yang dapat dilihat dari makanan yang disajikan maupun jasa yang diberikan kepada pasien)¹². Kualitas pelayanan makanan dapat dinilai dari mutu makanan yang meliputi cita rasa (penampilan dan rasa), distribusi makanan, keramahan pramusaji, dan kebersihan alat makan (plato dan sendok).

Hasil wawancara diperoleh data bahwa subjek sebagian besar merasa puas dengan pelayanan makanan yang diberikan rumah sakit, baik dari cita rasa, ketepatan waktu, keramahan pramusaji dan kebersihan alat makanan. Namun berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit untuk kepuasan pelayanan makanan adalah 95%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan makanan yang telah ditetapkan rumah sakit masih perlu perbaikan dan menjadi bahan evaluasi.

Sisa Makanan Dengan Metode Food Weighing

Tabel 3. Sisa makanan biasa dengan metode *food weighing*

Sisa Makanan	N	%	Mean Sisa (%)
Sedikit ($\leq 20\%$)	17	56,7	18,97
Banyak ($> 20\%$)	13	43,3	
Total	30	100,0	

Beberapa subjek mengatakan bahwa mereka meninggalkan sisa makanan paling banyak pada nasi dan sayur dikarenakan subjek merasa kenyang dan rasa untuk sayur kurang. Selain itu, subjek mengkonsumsi makanan dari luar rumah sakit saat subjek merasa lapar karena kebiasaan waktu makan yang lebih pagi dari waktu distribusi makan rumah

sakit, hal tersebut menyebabkan sisa makanan dalam rumah sakit lebih banyak. Hal tersebut dapat diartikan bahwa sisa makanan sudah mencapai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebesar $\leq 20\%$. Rata – rata kecukupan gizi dari makanan dalam rumah sakit lebih dari 77%. Hal ini menandakan bahwa kecukupan gizi pasien sudah cukup karena pasien mempercayakan kebutuhan gizinya didapatkan dari makanan rumah sakit. Pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa sumbangan zat gizi dari makanan luar rumah sakit mempunyai tingkat asupan $\leq 20\%$. Dalam pemenuhan zat gizi pasien di rumah sakit, asupan makanan luar rumah sakit diperhitungkan karena sebagai penyumbang gizi dalam menu sehari – hari yang disediakan rumah sakit².

Tabel 5. Kecukupan Gizi

Kecukupan Energi	n	%
Kurang	1	3,3
Cukup	29	96,7
Total	30	100,0

Subjek yang tingkat kecukupan gizi kurang karena diagnosa subjek chest pain, dyspneu sehingga nafsu makan subjek saat masuk di rumah sakit menurun disebabkan subjek merasa mual dan sesak

Kecukupan Gizi Subjek

Tabel 4. Kecukupan gizi dari makanan luar dan makanan dalam rumah sakit

	Median (%)	Min – Maks (%)	Mean (%)	SD (%)
Kecukupan Gizi Makanan Dalam Rumah Sakit				
Energi	105,41	63,26 – 131,34	101,56	17,43
Protein	95,03	42,40 – 111,77	90,94	17,43
Lemak	123,51	64,06 – 157,49	122,02	22,40
Karbohidrat	98,29	55,04 – 137,83	97,21	20,81
Kecukupan Gizi Makanan Luar Rumah Sakit				
Energi	7,54	0,0 – 34,55	9,92	9,10
Protein	3,76	0,0 – 30,11	7,26	8,11
Lemak	4,5	0,0 – 39,99	8,62	10,33
Karbohidrat	7,54	0,0 – 39,27	11,29	10,16
Total Kecukupan gizi				
Energi	112,62	68,13 – 131,34	111,48	15,27
Protein	101,62	62,48 – 130,05	98,20	17,21
Lemak	130,36	94,04 – 174,91	130,63	21,59
Karbohidrat	113,70	58,85 – 137,83	108,50	18,87

Hubungan Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pelayanan Makanan dengan Tingkat Kecukupan Gizi

Tabel 6. Tabulasi silang kepuasan berdasarkan persepsi pelayanan makanan dengan tingkat kecukupan gizi subjek di rumah sakit

Kepuasan Berdasarkan Persepsi	Kecukupan Gizi				Total		P value
	Kurang (<77%)		Cukup ($\geq 77\%$)				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang (<145)	1	9,1	10	90,9	2	100,0	0,367
Baik (≥ 145)	0	0,0	19	100,0	28	100,0	
Total	1	3,3	29	96,7	30	100,0	

Uji *Chi Square* (*p value* 0,367) menunjukkan tidak ada hubungan antara kepuasan berdasarkan persepsi pelayanan makanan dengan tingkat kecukupan gizi. Pengambilan data kepuasan menggunakan metode wawancara, dimana berhadapan antara pewawancara dan responden yang dimaksudkan untuk menggali informasi yang diharapkan¹⁷. Hal ini dapat

mempengaruhi karena subjek tidak menjawab dalam mengungkapkan sesuai dengan pendapatan asli. Sedangkan tingkat kecukupan gizi subjek yaitu gabungan asupan gizi dari makanan dalam rumah sakit dan luar rumah sakit.

Hubungan Sisa Makanan dengan Tingkat Kecukupan Gizi

Tabel 7. Tabulasi silang sisa makanan dengan tingkat kecukupan gizi subjek di rumah sakit

Sisa Makanan	Kecukupan Gizi				Total		<i>P value</i>
	Kurang (<77%)		Cukup (≥77%)		n	%	
	n	%	n	%			
Sedikit (≤20%)	1	5,9	16	94,1	17	100,0	1,000
Banyak (>20%)	0	0	13	100,0	13	100,0	
Total	1	3,3	29	96,7	30	100,0	

Uji *Chi Square* (*p value* 1,000) menunjukkan tidak ada hubungan antara sisa makanan dengan tingkat kecukupan gizi.

Pembahasan

Berdasarkan Tabel 1 dibawah diketahui bahwa sebagian besar subjek penelitian berada pada kelompok usia dewasa akhir (36 – 45 tahun) yaitu sebesar 33,3% (10 orang). Menurut Angka Kecukupan Gizi (AKG) yang dianjurkan semakin tua umur manusia maka kebutuhan energi dan zat gizi semakin sedikit. Pada usia dewasa zat gizi diperlukan untuk melakukan pekerjaan, penggantian jaringan tubuh yang rusak, meliputi perombakan dan pembentukan sel⁹. Selain itu, jenis kelamin dapat menjadi faktor yang mempengaruhi daya terima makanan. Hal ini disebabkan karena kebutuhan zat gizi pria lebih besar daripada wanita¹⁰. Sehingga pria lebih banyak menghabiskan makanan yang disediakan oleh rumah sakit dan sisa makanannya sedikit. Pendidikan juga memiliki peranan penting, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula pengetahuannya tentang makanan sehingga penerimaan terhadap makanan akan semakin baik¹¹.

Sisa makanan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi psikis dan fisik, nafsu makan, kebiasaan makan dan jenis kelamin. Faktor eksternal meliputi cita rasa makanan, kelas perawatn, dan suasana lingkungan rumah sakit¹⁹. Selain itu munculnya sisa makanan dipengaruhi faktor kesenangan serta ketidaksenangan, daya beli serta ketersediaan makanan, kepercayaan, faktor agama, pertimbangan gizi serta kesehatan²⁰. Subjek mempunyai dorongan untuk sembuh²¹ sehingga

subjek mempercayai pelayanan makanan rumah sakit untuk membantu kesembuhan penyakitnya.

Sebagian besar subjek dengan sisa makanan banyak disebabkan karena subjek mengkonsumsi makanan dari luar rumah sakit karena kebiasaan waktu makan yang lebih pagi dari waktu distribusi makan rumah sakit dan tidak menyukai makanan rumah sakit karena hambar, sehingga subjek tidak menghabiskan makanan yang disediakan rumah sakit. Sedangkan kecukupan gizi merupakan gabungan asupan gizi dari makanan dalam rumah sakit dan luar rumah sakit.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian di SMA Pribadi Bilingual Bandung tahun 2017, bahwa tidak ada hubungan yang bermakna (*p value* 1,0) antara daya terima makanan dengan tingkat kecukupan energi²². Penelitian ini tidak sejalan dengan beberapa teori yang menyatakan bahwa kepuasan pelayanan makanan rumah sakit sangat berpengaruh terhadap asupan makanan pasien. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan makanan rumah sakit, mempunyai dampak terhadap asupan makan yang tinggi dan sisa makanan yang sedikit². Pada penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian di RSUD Kalijaga Demak tahun 2013, bahwa ada hubungan positif dan bermakna (*p value* 0,009) antara kepuasan pelayanan makanan dan asupan energi². Selain itu, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian di RSUD Airlangga Surabaya tahun 2016, bahwa ada hubungan antara kepuasan pelayanan makanan rumah sakit dengan tingkat kecukupan energi dan protein pasien¹⁸.

Sisa makanan adalah bahan makanan atau makanan yang tidak habis dimakan¹³. Sisa makanan dapat dijadikan sebagai perkiraan asupan makanan¹⁴. Sisa makanan menjadi indikator pelayanan gizi pada bidang penyelenggaraan makanan berhasil atau tidak¹. Sisa makanan yang disajikan banyak dipengaruhi oleh cita rasa, selera makan dan cara penyajian

(kerapihan dan kebersihan peralatan)¹⁵. Dalam pemenuhan zat gizi pasien di rumah sakit, asupan makanan luar rumah sakit diperhitungkan karena sebagai penyumbang gizi dalam menu sehari – hari yang disediakan rumah sakit.²

Kesimpulan

Tidak ada hubungan kepuasan berdasarkan persepsi pelayanan makanan dan sisa makanan dengan tingkat kecukupan gizi.

Saran

Diharapkan melalui penelitian ini, pihak rumah sakit khususnya Instalasi Gizi untuk selalu meningkatkan pelayanan makanan terutama rasa pada bumbu dan suhu saat penyajian, karena pada hasil penelitian ditemukan beberapa pasien menyatakan kurang baik terhadap indikator tersebut, walaupun rata – rata nilai kepuasan pasien secara keseluruhan menyatakan baik.

Sedangkan bagi seluruh petugas rumah sakit diharapkan terus memperhatikan hal – hal yang menyebabkan terjadinya banyak sisa makanan, seperti makanan yang dibawa pasien dari luar rumah sakit dan kebiasaan makan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakri B, Intiyati A, Widartika. *Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi*. Tahun 2018. 2018. 12 p.
- Semedi P, Kartasurya MI. Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan Rumah Sakit Dan Asupan Makanan Dengan Perubahan Status Gizi Pasien (Studi di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak). *Jurnal Gizi Indonesia*. 2013;2(1):32–41.
- Rokhmah F, Muniroh L, Nindya TS. Hubungan Tingkat Kecukupan Energi Dan Zat Gizi Makro Dengan Status Gizi Siswi SMA di Pondok Pesantren Al-Izzah Kota Batu. *Jurnal Media Gizi Indonesia*. 2016;11(1):94–100.
- Dwiyanti D, Hadi H. Pengaruh Asupan Makanan Terhadap Kejadian Malnutrisi Di Rumah Sakit. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*. 2003;1–7.
- Nurqisthy A. Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan dan Tingkat Kecukupan Energi dan Protein dengan Gizi Pasien di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. 2016; Available from: <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/45607>.
- Rina Dwiwinarsih. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. 2009.
- RI KK. *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS)*. Jakarta; 2013. 7 p.
- Bintanah S, Kusuma HS, Setiawati YN, Mulyati T. *Perhitungan Kebutuhan Gizi Individu*. Cetakan Pertama. Semarang: NextBook; 2016. 36 p.
- Kementrian Kesehatan RI. *Kesehatan Keluarga*. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2015. 2016. 125 p.
- Almatsier S. *Penuntun Diet [Internet]*. edisi baru. Almatsier S, editor. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama; 2006. Available from: www.gramedia.com
- Fatkurohman , Lestari YN, Torina DT. Hubungan Perubahan Standar Porsi Makan Dengan Sisa Makanan Pasien Rumah Sakit Holistik tahun 2016 (Studi Sisa Nasi Pada Menu Makan Siang Diet di RS Holistik). *Journal of the Indonesian Nutrition Association*. 2017;40(1):1–8.
- Wahyunani BDWI, Susilo J, Wayansari L. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Gizi Dengan Sisa Makanan Pasien Di Ruang VIP RS Panti Rapih Yogyakarta. *Jurnal Nutrition*. 2017;19(2):119–25.
- Williams P, Walton K. Plate Waste In Hospitals And Strategies For Change. *European e-Journal of Clinical Nutrition and Metabolism*. e-SPEN [Internet]. 2011;6(6):e235–41. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.eclnm.2011.09.006>
- Djamaluddin M. Analisis Zat Gizi Dan Biaya Sisa Makanan Pada Pasien Dengan Makanan Biasa. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia vol 1, No 3*. 2005:108-112.
- Moehyi S. *Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga*. Bharatara; 1992.
- Supariasa IDN. *Penilaian Status Gizi*. Arkola; 2002.
- Hakim LN. Ulasan Metodologi Kualitatif : Wawancara Terhadap Elit Review of Qualitative Method : Interview of the Elite. *Jurnal DPR RI*. 2013;165–72.
- Nurqisthy A, Adriani M, Muniroh L. Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan Dengan Kecukupan Energi Dan Protein Pasien Di Rumah Sakit Airlangga Surabaya. *Media Gizi Indonesia*, 2017, 11,1: 32–9.
- Muliani, Usdeka. Faktor - faktor yang Berhubungan dengan Sisa Makanan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan vol IX(1):31–6*. 2013.
- Uyami, Heni H, Wiwik W. Perbedaan Daya Terima, Sisa, Dan Asupan Makanan Pada Pasien Dengan Menu Pilihan Dan Menu

- Standar Di RSUD Sunan Kalijaga Demak.
Jurnal Riset Gizi vol 2, No 1. 2014.
21. Notoatmodjo S. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Cetakan *Pertama*. Jakarta: PT Rineka Cipta; 2010. 119 p.
 22. Syafira Salsabila. Hubungan Cita Rasa, Variasi Menu, Daya Terima Makanan, dan Tingkat Kecukupan Energi Makan Siang Siswa SMA Pribadi Bilingual Boarding School Bandung. *Skripsi Gizi*. 2017;