

## GAMBARAN KEPUASAN PASIEN KELAS 3 TERHADAP PELAYANAN MAKANAN DI RSU SWASTA X KOTA BENGKULU

### *A DESCRIPTION OF SATISFACTION IN GRADE 3 PATIENTS OF FOOD SERVICE AT RSU PRIVATE X BENGKULU*

**Rabiul Armala Sari Nande Putri, Hesti Nur'aini, Andwini Prasetya, Methatias Ayu Moulina\***

Program Studi Teknologi Hasil Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Dehasen Bengkulu

\*E-mail: [MethatiasAyuMoulina@yahoo.co.id](mailto:MethatiasAyuMoulina@yahoo.co.id)

**ARTICLE HISTORY** : Received [20 December 2022] Revised [30 May 2023] Accepted [06 June 2023]

#### ABSTRAK

Rumah Sakit Umum (RSU) Swasta X Bengkulu sebagai penyelenggara pelayanan Kesehatan menyediakan berbagai fasilitas kesehatan diantaranya rawat jalan, unit darurat, dan rawat inap. Pada unit pelayanan rawat inap terdapat ruang perawatan kelas 3 yang menjadi pilihan bagi pasien dengan biaya yang cukup murah dan terjangkau, namun fasilitas yang ada berbeda dengan ruangan lain. Dari catatan keluhan pasien kelas 3, rata-rata mereka menyatakan makanan yang disajikan terasa hambar, tidak bervariasi dan warna makanan tidak menarik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien kelas 3 terhadap menu makanan berdasarkan kriteria tanggapan, keyakinan, empati, berwujud, keandalan, sesuai diet, porsi makanan, kesesuaian dan kebersihan alat. Responden yang terlibat sebanyak 75 pasien yang dirawat di RSU Swasta X Bengkulu yang diminta mengisi kuesioner. Analisa data berupa analisa deskriptif menggunakan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSU Swasta X Bengkulu sebesar 4,08. Nilai Gizi Makanan Pasien kelas 3 yang disajikan memiliki Nilai Kalori antara 1.800,63 Kalori/hari. Dapat disimpulkan pasien merasa puas dengan menu makanan yang disajikan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Nilai Gizi, Kalori

#### ABSTRACT

*RSU private X Bengkulu is one of general hospital in Bengkulu provides various health services, including outpatient, emergency units, and inpatient care. In the inpatient service unit there is a class 3 treatment room which is an option for patients with a fairly cheap and affordable cost, but the existing facilities are different from other rooms. This study aims to analyze the level of satisfaction and nutritional value of food menus for class 3 patients at RSU private X Bengkulu. The respondents involved were 75 patients who were treated at RSU private X Bengkulu with a descriptive analysis using a Likert scale. The results showed that the level of patient satisfaction with services at RSU private X Bengkulu was 4.08 with the assessment criteria being satisfied from the indicators of satisfaction, responsiveness (responses), confidence (belief), empathy, tangible, reliability, according to diet, food portions, suitability, and cleanliness of equipment. Nutritional Value of Food Grade 3 patients served have a Calorific Value between 1,800.63 Calories/day.*

*Keywords: Patient Satisfaction, Nutritional Value, Calories*

## **PENDAHULUAN**

Rumah Sakit adalah institusi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat (Permenkes RI, 2016). Salah satu pelayanan yang membutuhkan waktu lama dan perhatian pihak manajemen RS yaitu pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap juga menyangkut kepuasan pasien dan mutu pelayanan. Salah satu pelayanan rawat inap yaitu pelayanan gizi. Pelayanan gizi yang dilaksanakan di rumah sakit merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan gizi pada pasien melalui makanan (Almatsier, 2006).

Pelayanan gizi rawat inap merupakan pelayanan gizi yang dimulai dari proses pengkajian gizi, diagnosis gizi, intervensi gizi meliputi perencanaan penyediaan makanan, penyuluhan dan konseling gizi (Kemenkes RI, 2018). Pelayanan makanan di rumah sakit harus mencapai tujuannya yaitu menyajikan makanan yang aman, berkualitas, kandungan zat gizi sesuai dengan kebutuhan, cita rasa (penampilan & rasa) menarik / memuaskan pasien, dan tepat waktu dalam menyajikan makanan pada pasien (Azizah, 2018). Komponen penting dalam kesuksesan

penyelenggaraan makanan rumah sakit adalah berorientasi pada kepuasan pasien.

Kepuasan pasien atau konsumen terhadap penyelenggaraan makanan dapat diidentifikasi dari ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan pasien merupakan keseimbangan antara harapan, persepsi dan yang dialami sehingga dapat terpenuhi harapan-harapan pasien dari penyedia pelayanan kesehatan (Pabidang, 2017). Tujuan membuat pelanggan kembali ke rumah sakit adalah kepuasan pelanggan terhadap layanan dan kualitas makanan.

Kualitas pelayanan, khususnya sikap karyawan yang ramah dan mau menerima kebutuhan pelanggan, mengakomodasi infrastruktur, dan pelayanan yang cepat. Produk dengan jumlah nutrisi yang tepat untuk penyakit, rasa yang enak, tekstur yang menyenangkan, penampilan yang menarik yang membuat orang ingin makan lebih banyak, dan alat serta bahan berkualitas tinggi untuk persiapan makanan semuanya cenderung menyenangkan konsumen (Sari, 2016).

Staf pelayanan sangat diperhatikan dalam pelayanan gizi rumah sakit karena berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Bahkan kehadiran dan pelayanan administrasi memiliki cakupan pelayanan

yang paling besar di klinik, sehingga tanpa mengabaikan pelayanan dari pejabat lainnya, administrasi makanan harus mendapatkan perhatian yang lebih besar dari pengurus klinik. Bagi sebagian besar pasien, kehadiran, penampilan, sapaan, dan pertimbangan individu yang menyajikan makanan penting untuk perawatan. Pasien ingin diperlakukan secara manusiawi, diperhatikan, dan keinginan serta kebutuhannya terpenuhi; namun, harapan staf dan pasien bertentangan (Setianingrum, 2017).

RSU Swasta X Bengkulu merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Kota Bengkulu. Persaingan antar Rumah Sakit yang semakin meningkat dan banyaknya komplain maupun keluhan pasien kelas 3 ketika menjalani rawat inap mendorong perlunya dilakukan upaya-upaya peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit tersebut salah satunya dengan melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan yang disajikan oleh pihak rumah sakit dan dari catatan keluhan pasien kelas 3, rata-rata pasien menyatakan makanan yang disajikan terasa hambar, tidak bervariasi dan warna masakan tidak menarik. berdasarkan catatan keluhan pasien dan belum pernah dilakukan penilaian pada survey tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit tersebut sehingga mendorong peneliti untuk

mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan dan zat gizi makanan

Salah satu ruang perawatan yang ada di RSU Swasta X Bengkulu adalah ruangan kelas 3. Ruangan Kelas 3 banyak menjadi pilihan bagi pasien saat dirawat di RSU Swasta X Bengkulu, salah satu alasannya adalah karena biaya di Kelas 3 cukup murah dan sangat terjangkau. Perbedaan ruangan kelas 3 dari ruangan lainnya adalah dari segi fasilitas yang disediakan, ruangan kelas 3 juga sering disebut bangsal, pada ruangan kelas 3 ini terdapat 8 tempat tidur pasien dan hanya menggunakan kipas angin.

## **METODE PENELITIAN**

### **Analisis jumlah kalori**

Mengetahui jumlah kalori dalam menu makanan RSU UMMI Bengkulu, maka peneliti melakukan uji jumlah kalori pada daftar menu RSU UMMI Bengkulu. Penentuan data awal berupa pemilihan menu makanan yang diberikan kepada pasien selama 1 (satu) minggu atau satu siklus makanan pada pagi, siang dan sore. Jumlah sampel yang dipilih sebanyak 9-10 menu makanan per hari. Menu makanan dihitung jumlah kalorinya dengan aplikasi dan dibandingkan dengan anjuran ahli gizi pada RSU Swasta X Bengkulu

### Analisis tingkat kepuasan

Berdasarkan jawaban responden selanjutnya akan diperoleh satu kecenderungan atas jawaban responden tersebut. Kuisioner yang dibagikan dilakukan menggunakan skala likert. Maka perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks} = ((F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4) + (F5 \times 5)) / 5$$

Dimana :

F1 = frekuensi jawaban responden yang menjawab 1 (sangat tidak puas)

F2 = frekuensi jawaban responden yang menjawab 2 (tidak puas)

F3 = frekuensi jawaban responden yang menjawab 3 (kurang puas)

F4 = frekuensi jawaban responden yang menjawab 4 (puas)

F5 = frekuensi jawaban responden yang menjawab 5 (sangat puas)

Langkah selanjutnya untuk mengetahui besaran persepsi kategori skala

likert, maka dilakukan perhitungan nilai rata-rata sebagai berikut:

Perhitungan rata-rata dari responden dengan menggunakan rumus:

$$\text{Rumus} = X = \frac{\sqrt{x}}{n}$$

Keterangan :

X = Rata-rata

$\sqrt{x}$  = Jumlah Skor

N = Jumlah sampel

Untuk menilai persepsi responden atas variabel penelitian, maka perlu ditentukan rentang interval dari kelas interval dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Interval kelas} &= \frac{\text{bobot tertinggi} - \text{bobot terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0,8 \end{aligned}$$

Setelah besarnya interval diketahui, kemudian dibuat rentang skala sehingga dapat ditentukan kriteria penilaian persepsi responden terhadap variabel-variabel. Maka kriteria standar penilaian variabel dan indikator variabel pada Tabel .

**Tabel 1. Bobot Nilai Skor**

No	Interval Skor	Kriteria
1	1,00 - 1,80	Sangat Tidak Puas
2	1,81 - 2,60	Tidak Puas
3	2,61 - 3,40	Kurang Puas
4	3,41 - 4,20	Puas
5	4,21 - 5,00	Sangat Puas

Sumber : Sugiyono, 2013:103

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tingkat Kepuasan Pasien Kelas 3 Terhadap Menu Makanan di RSUD Swasta X Bengkulu

Pengujian kepuasan pasien kelas 3 terhadap menu makanan di RSUD Ummi Bengkulu data yang diperoleh berasal dari hasil pengisian kuisioner yang dilakukan oleh pasien pengguna jasa rumah sakit

umum swasta X Kota Bengkulu. Masing-masing skor butir pertanyaan yang didapatkan dari tiap responden dijumlahkan sesuai dengan bobot masing-masing jawaban. Adapun hasil tingkat kepuasan pasien kelas 3 terhadap menu makanan di RSUD Swasta X Bengkulu dapat dilihat sebagai berikut:

#### *Responsiviness (tanggapan)*

**Tabel 2 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Responsiviness**

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Selama kegiatan pelayanan makanan, staf selalu menyapa pasien dengan senyum dan hangat serta ramah.	0	1	17	26	31	312	4.16	Puas
2	Petugas umumnya bekerja dengan cepat, tepat, dan cekatan selama menyajikan hidangan makanan kepada pasien	0	2	26	26	21	291	3.88	Puas

*Sumber : Data Primer, 2022*

*Responsiviness* menurut Kotler (2011), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap. Hasil penelitian tentang “Selama kegiatan pelayanan makanan, staf selalu menyapa pasien dengan senyum dan hangat serta ramah.” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,16 pada kategori penilaian puas. Hal ini menggambarkan bahwa pasien

telah merasa puas dengan pelayanan petugas yang mengantar makanan, karena para petugas yang mengantar makanan di kelas 3 RSUD swasta X Kota Bengkulu memiliki sikap yang ramah dan selalu menyapa pasien yang sedang dirawat. Petugas akan menyapa pasien dengan ramah dan juga akan menanyakan bagaimana keadaan pasien dan apakah makanan yang diberikan enak. Hal ini penting karena akan mempengaruhi

pasien untuk menikmati makanan dan akhirnya dapat menimbulkan rasa puas (Nuryati, 2008). Hal ini juga penting untuk meningkatkan asupan makanan pasien agar pasien mau menghabiskan makanannya.

Indikator “petugas selalu bekerja dengan cepat, tepat dan cekatan dalam proses pelayanan makanan kepada pasien” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,88 pada kategori puas. Hasil penelitian tersebut menggambarkan bahwa pasien juga telah puas dengan sikap petugas yang selalu bekerja cepat namun nilai tersebut lebih rendah dari penilaian indikator yang lainnya. Hal ini dikarenakan kondisi ruangan kelas 3 terdiri dari 6 tempat tidur dimana petugas

pengantar makanan 3 orang yang terdiri dari 2 orang pramusaji dan 1 orang ahli gizi. Jika ruangan tersebut penuh maka diperlukan waktu untuk mengantre penerimaan makanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang disampaikan Nursalam (2015), bahwa pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

**Confidence (keyakinan)**

**Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Confidence**

No	Pernyataan	Skor Jawaban	Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
1	Petugas bertanggung jawab penuh terhadap kepuasan konsumen pasien meminta bantuan, petugas melayani semaksimal mungkin dalam hal pelayanan makanan	1 4 13 26 31	307	4.09	Puas
2	Pasien selalu bertanya tentang layanan makanan, dan staf selalu menjawab dengan cara yang dapat dipercaya dan meyakinkan.	0 4 17 34 20	295	3.93	Puas

Sumber : Data Primer, 2022

Petugas bertanggungjawab penuh terhadap kepuasan pasien yang meminta bantuan, petugas melayani semaksimal mungkin dalam pelayanan makanan mendapatkan penilaian sebesar 4,09 pada kategori penilaian sangat puas. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pasien sudah puas dengan petugas bagian makanan yang selalu memberikan pelayanan dengan maksimal dan bertanggung jawab penuh atas semua kebutuhan pasien yang berhubungan dengan makanan.

Pada indikator Pasien selalu bertanya tentang layanan makanan, dan staf selalu menjawab dengan cara yang dapat dipercaya dan meyakinkan. mendapatkan penilaian

sebesar 3,93 pada penilaian puas. Hal ini menggambarkan bahwa pasien merasa puas dengan jawaban yang diberikan oleh petugas tentang makanan yang diantarkan oleh petugas. Jawaban yang diberikan oleh petugas sangat membantu kesehatan pasien karena petugas yang bertugas memberi pelayanan makanan adalah petugas yang telah berpengalaman dibidang gizi. Pada saat petugas mengantarkan makanan kepada pasien, petugas akan menjawab semua pertanyaan dari pasien maupun keluarga pasien, dan jika terjadi keluhan dari pasien yang berhubungan dengan makanan maka petugas akan memberikan penjelasan dan juga akan mengganti menu pasien.

### *Empaty (empati)*

**Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap *Empaty***

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
1	Terlepas dari kelas sosial pasien saat itu, petugas selalu memberikan pelayanan kepada pasien.	0	0	3	39	33	330	4.40	Sangat Puas
2	Staf administrasi makanan umumnya melayani pasien dengan gembira	0	0	11	35	29	318	4.24	Sangat Puas

Sumber : Data Primer, 2022

Tingkat kepuasan pasien pada atribut pernyataan yang berhubungan dengan terlepas dari kelas sosial pasien saat itu, petugas selalu memberikan pelayanan

kepada pasien. dengan nilai sebesar 4,40 yaitu sangat puas. Pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas yang mengantarkan makanan,

karena petugas tidak membedakan status sosial pasien yang dirawat di kelas 3 RSUD Swasta X Kota Bengkulu. Meskipun banyaknya pasien yang sedang dirawat di kelas 3 RSUD Ummi Kota Bengkulu tetapi semua petugas yang mengantar makanan tidak akan membeda-bedakan status dari para pasien, baik pekerjaan pasien maupun

keluarga pasien. Hal ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Puspita (2014) empati diartikan sebagai perasaan simpati dan perhatian terhadap orang lain, khususnya untuk berbagi pengalaman atau secara tidak langsung merasakan penderitaan orang lain.

**Tangible (Berwujud)**

**Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Tangible**

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
1	Petugas mengantarkan makanan dan mengambil alat saji serta kelengkapannya dengan menggunakan dokar	0	1	7	39	28	319	4.25	Sangat Puas
2	Petugas menggunakan peralatan makan yang sah dan bersih dalam menyajikan makanan kepada pasien		1	17	28	29	310	4.13	Puas

Sumber : Data Primer, 2022

Petugas mengantarkan makanan dan mengambil alat saji serta kelengkapannya dengan menggunakan dokar mendapatkan penilaian dari pasien sebesar 4,24 pada kategori penilaian sangat puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien

merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pengantar makanan, karena petugas mengantar dan menjemput makanan menggunakan kereta dorong sehingga memudahkan petugas untuk mengantar makanan kepada pasien.



**Reliability (keandalan)****Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Reliability**

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
1	Makanan selalu diantar ke kamar pasien dengan cepat oleh petugas.	4	6	14	33	18	280	3.73	Puas
2	Staf administrasi makanan dapat diandalkan dalam mengambil peralatan makan dan makanan tambahan yang tidak digunakan di kamar pasien	2	8	6	38	21	293	3.91	Puas

Sumber : Data Primer, 2022

Untuk indikator Makanan selalu diantar ke kamar pasien dengan cepat oleh petugas. mendapatkan nilai 3,72 pada kategori puas. Dan juga untuk pernyataan Staf administrasi makanan dapat diandalkan

dalam mengambil peralatan makan dan makanan tambahan yang tidak digunakan di kamar pasien mendapatkan penilaian 3,91 pada kategori penilaian puas.

**Sesuai Diet****Tabel 7 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Sesuai Diet**

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
1	Makanan yang diberikan oleh petugas kepada pasien sesuai dengan pola makan pasien (sesuai dengan batasan diet pasien)	0	1	11	30	33	320	4.27	Sangat Puas
2	Petugas memberikan pasien makanan yang sesuai dengan pola makan pasien.	0	2	14	32	27	309	4.12	Puas

Sumber : Data Primer, 2022

Makanan yang diberikan oleh petugas kepada pasien sesuai dengan pola makan pasien (sesuai dengan batasan diet pasien) dengan nilai 3,91 pada kategori penilaian puas. Hal ini menjelaskan bahwa pasien

merasa puas dengan menu makanan yang disediakan telah sesuai dengan anjuran dari dokter dan juga makanan yang diberikan telah sesuai dengan anjuran gizi yang disarankan oleh dokter.

## Porsi Makanan

**Tabel 8 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Porsi Makanan**

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
1	Porsi makanan yang disajikan sudah sesuai dengan anjuran dokter.	0	1	9	30	35	324	4.32	Sangat Puas

*Sumber : Data Primer, 2022*

Porsi makanan yang disajikan sudah sesuai dengan anjuran dokter mendapatkan penilaian sebesar 4,32 dengan kategori penilaian sangat puas. Hasil ini menggambarkan bahwa makanan yang disajikan oleh pihak RSUD Swasta X Kota

Bengkulu telah sesuai dengan anjuran dokter jadi pasien tidak perlu resah atau ragu dalam mengkonsumsi semua makanan yang disajikan oleh RSUD Swasta X Kota Bengkulu.

## Cita Rasa Konsisten

**Tabel 9 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Cita rasa Konsisten**

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
1	Makanan yang disuguhkan kepada pasien oleh petugas selalu terasa enak.	0	0	15	33	27	312	4.16	Puas
2	Makanan yang diberikan petugas kepada pasien adalah makanan pedas atau terlalu asam	8	14	13	30	10	245	3.27	Kurang Puas

*Sumber : Data Primer, 2022*

Makanan yang diberikan petugas kepada pasien adalah makanan pedas atau terlalu asam mendapatkan penilaian 3,27 pada kategori kurang puas. Indikator ini mendapatkan nilai yang terendah dari semua

indikator penilaian tingkat kepuasan konsumen. Hal ini menggambarkan bahwa makanan yang disajikan oleh petugas RSUD Swasta X Kota Bengkulu dinilai sudah sesuai dengan anjuran dokter dan tidak ada

yang pedas bahkan makanan yang diberikan tersebut tidak menggunakan cabai karena tidak baik untuk orang sakit. Cita rasa makanan berpengaruh dalam nilai makanan yang akan disajikan, selain itu penampilan penyajian menjadi salah satu kriteria utama dalam penilaian makanan, karena penampilan dinikmati pertama kali sebelum rasa. Agar penyajian makanan tersebut terlihat menarik dan ada rasa nafsu ingin

menikmatinya. Penyajian makanan yang menarik akan memunculkan nafsu makan dari para pasien. Menurut Arisman, (2009) penyajian makanan yang menarik akan memunculkan keinginan untuk makan dari seseorang. Rasa makanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena makanan yang paling disukai adalah makanan dengan rasa yang enak bukan dari tekstur atau bentuk makanannya.

### Menarik dan Merangsang Nafsu Makan

**Tabel 10 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Menarik Dan Merangsang Nafsu Makan**

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
1	Makanan yang disajikan kepada pasien oleh staf disiapkan dengan metode memasak yang tepat dan dimasak dengan tingkat kematangan yang tepat.	0	0	15	33	27	312	4.16	Puas
2	Tampilan makanan untuk pasien selalu merangsang nafsu makan pasien	0	3	19	32	21	296	3.95	Puas

*Sumber : Data Primer, 2022*

Item pernyataan Makanan yang disajikan kepada pasien oleh staf disiapkan dengan metode memasak yang tepat dan dimasak dengan tingkat kematangan yang tepat. mendapatkan penilaian sebesar 4,16 pada kategori puas. Hal ini menggambarkan bahwa dalam memasak makanan, juru

masak di RSUD Swasta X Kota Bengkulu selalu memperhatikan kematangan dari makanan, seperti untuk sayuran harus hati-hati dalam memasaknya karena disesuaikan dengan kandungan gizi dari sayuran tersebut. Tampilan makanan untuk pasien selalu merangsang nafsu makan pasien dengan

penialain puas. Pasien merasa puas dengan tampilan makanan yang disediakan oleh RSU Swasta X Kota Bengkulu. Tampilan makanan memiliki tampilan yang menarik dapat memunculkan nafsu makan, hal ini

sesuai dengan penelitian Khotimah, (2015) yang mengatakan penampilan dari makanan yang menarik akan menimbulkan keinginan dari seseorang untuk mencicipinya.

**Kesesuaian**

**Tabel 11 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap R Kesesuaian**

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
1	Peralatan penyajian makanan digunakan oleh petugas sama seperti yang digunakan untuk menyajikan makanan pasien (misal: Gunakan mangkok jika makanannya adalah sup.)	0	1	14	33	27	311	4.15	Puas
2	Petugas menggunakan alat yang sesuai dalam mengemas snack	0	1	5	40	29	322	4.29	Sangat Puas

Sumber : Data Primer, 2022

Peralatan penyajian makanan digunakan oleh petugas sama seperti yang digunakan untuk menyajikan makanan

pasien (misal: Gunakan mangkok jika makanannya adalah sup.) dengan nilai 4,15 pada kategori puas.

**Kebersihan Alat**

**Tabel 13 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kebersihan alat**

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total Skor	Rata-Rata	Ket
20	Peralatan penyajian makanan yang digunakan dalam pengelolaan makanan toleran selalu bersih	0	0	12	30	33	321	4.28	Sangat Puas

Sumber : Data Primer, 2022

Peralatan penyajian makanan yang digunakan dalam pengelolaan makanan toleran selalu bersih dengan penilaian sebesar 4,28 pada kategori penilaian sangat puas. Hal ini menggambarkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan pelayanan pasien yang diberikan oleh petugas yang selalu menggunakan peralatan makanan yang bersih. . Higienes adalah upaya kesehatan dengan cara memelihara dan melindungi kebersihan individu. Misalnya, mencuci tangan, mencuci piring, membuang bagian makanan yang rusak (Permenkes RI No. 1204, 2004).

### **Nilai Kalori Menu Makanan Pasien Kelas 3 terhadap Menu Makanan di RSUD Swasta X Bengkulu**

Menu makanan yang disajikan oleh RSUD Swasta X kota Bengkulu memiliki menu yang berbeda-beda dalam satu minggu. Karena menu yang disajikan setiap hari memiliki variasi dengan tujuan untuk mengikuti anjuran dari dokter, maka bagian gizi juga membuat aturan menu makanan yang disesuaikan dengan diet atau kebutuhan pasien.

Adapun kalori makanan yang telah sesuai dengan anjuran ahli gizi di RSUD Swasta X Kota Bengkulu adalah untuk pagi sebesar 146,36 kalori, siang 840 kalori dan malam sebanyak 568,42 kalori sehingga total kalori yang dikonsumsi pasien pada hari Minggu sebanyak 1.554,78 kalori.

Adapun tingkat jumlah kalori dari makanan pasien selama satu minggu dapat dilihat pada tabel 14.

**Tabel 14 Estimasi Jumlah Kalori Menu Makanan Selama Satu Minggu**

No	Hari	Jumlah Kalori
1	Senin	2,017.41
2	Selasa	1,866.02
3	Rabu	1,730.05
4	Kamis	1,754.13
5	Jumat	1,689.50
6	Sabtu	1,992.50
7	Minggu	1,554.78
Rata-Rata		1,800.63

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 14 dapat dilihat rata-rata kalori dalam satu hari sebesar

1.800,63 kalori dan terdapat perbedaan kalori dari setiap harinya dalam satu minggu,

namun perbedaan dari jumlah kalori tersebut tidak terlalu jauh karena ahli gizi RSUD X Kota Bengkulu telah menyesuaikan gizi pasien berdasarkan anjuran dokter. Menurut Paruntu (2013) apabila pasien telah mendapatkan kepuasan pelayanan makanan maka secara tidak langsung akan mempengaruhi asupan zat gizi dan berdampak pada nilai IMT dan status gizi pasien.

### **KESIMPULAN**

1. Tingkat kepuasan pasien kelas 3 terhadap menu makanan di RSUD Swasta X Kota Bengkulu sebesar 4,08 dengan kriteria penilaian puas karena angka tersebut terletak pada interval 3,40 - 4,20. Hal ini menunjukkan bahwa pasien kelas 3 senang dengan menu makanan yang ada di RSUD Swasta X Kota Bengkulu. Hal ini terlihat dari petugas yang selalu menyapa para pasien dengan ramah, petugas bekerja dengan cepat dan tepat dalam melayani makanan para pasien, petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan senang hati, petugas mengantar makanan tepat waktu serta menu makanan yang dihidangkan kepada pasien sudah sesuai dengan aturan gizi yang dianjurkan oleh dokter.

2. Estimasi Jumlah kalori makanan untuk pasien kelas 3 RSUD Ummi Kota Bengkulu memiliki kalori yang berbeda-beda dari hari Senin sampai Minggu, namun kalori tersebut sudah dipertimbangkan oleh ahli gizi berdasarkan anjuran dari dokter. Rata-rata kalori dalam satu hari sebesar 1.800,63 kalori dan terdapat perbedaan kalori dari setiap harinya dalam satu minggu, namun perbedaan dari jumlah kalori tersebut tidak terlalu jauh karena ahli gizi RSUD Ummi Kota Bengkulu telah menyesuaikan gizi pasien berdasarkan anjuran dokter. Sebelum bagian gizi membuat menu makanan terlebih dahulu akan melakukan konsultasi dengan Dokter terhadap makanan yang akan disediakan untuk pasien, karena dokter akan memberikan keterangan mengenai penyakit yang diderita pasien sehingga ahli gizi dapat menyesuaikan menu dengan penyakit pasien.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Almatsier, S. (2006). *Prinsip Dasar Ilmu Gizi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Andry Hartono. (2004). *Terapi Gizi Dan Diet Rumah Sakit*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Arisman.( 2009).*Gizi dalam Daur Kehidupan*. EGC. Jakarta
- Azizah, N. (2018). *Perbedaan Sisa Makanan Berdasarkan Penggunaan Alat Saji Makan Pada Pasien Kanker Dengan Program Kemoterapi Di RSUP Dr Kariadi Semarang*. Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Kemenkes RI. 2018. *Riset Kesehatan Dasar; RISKESDAS*. Jakarta: Balitbang Kemenkes RI
- Khotimah, S. (2015). Uji Aktivitas Antibakteri Ekstrak Etanol Daun Kemangi (*Ocimum sanctum L.*) terhadap Bakteri *Escherichia coli* dan *Staphylococcus aureus*. *Jurnal Protobiont*, Vol 4(1):187
- Nursalam (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, edisi 2. Jakarta: Salemba Medika
- Pabidang, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dokter Dalam Sistem Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Slamet Martodirdjo Pamekasan Dan Puskesmas Se-Kabupaten Pamekasan*. Universitas 17 Agustus 1945.
- Paruntu, O Like. (2013). *Setatus Gizidan Penyelenggaraan Makanan Diet Pasien Rawat Inap di Blu Prof.Dr.R.D Kandau Manado*. *Jurnal GIZIINDO*, 5(2).
- Permenkes, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor72 Tahun 2016 Tentangstandar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Puspita, S. D., & Gumelar, G. (2014.) *Pengaruh Empati Terhadap Perilaku Prososial dalam Berbagi Ulang Informasi atau Retweet Kegiatan Sosial di Jejaring Sosial Twitter*. *Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi* , 3 (1), 1-7.
- Sari, K. N. (2016). *Tingkat Penerimaan Mahasiswa Bengkayang Dan Malinau Terhadap Cita Rasa Makanan Di Asrama Ii Poltekes Kemenkes Yogyakarta*. Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
- Setianingrum, E. A. (2017). *Hubungan Pelayanan Gizi Terhadap Kepuasan Pasien Dewasa Rawat Inap Dengan Diit Lunak Di Rumah Sakit Umum Tidar Magelang*. Skripsi. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.

