

ANALISIS SISA MAKANAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN MAKANAN DI RS HAJI SURABAYA

Septy Ristanti

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga
Jl. Mulyorejo Kampus C Unair, Surabaya 60115, Indonesia

| Info Artikel | Abstract |
|---|--|
| Tanggal Masuk: Masuk Juni 5, 2022 Direvisi Juni 19, 2022 Diterima Juni 21, 2022 | Organizing food as one of the supporting facilities in health services that aims to fulfill patients' needs for balanced nutrition. About 20-40% of hospital budgets are used for food. The success of a food organization can be used as an indicator for evaluating food service activities in hospitals. Objective: To analyze food waste and the level of patient satisfaction with food service at Surabaya Hajj Hospital. Method: This type of research uses descriptive observational methods. Data collection techniques by carrying out a total population of 58 respondents. The location and time of the study was conducted in August 2018 at the Surabaya Hajj Hospital. Results: After observing the rest of the food using the comstock method, the total percentage was 10.13% and the total percentage results reached the standard nutrition service indicator (PGRS 2013) and standard provisions of the Surabaya Hajj Hospital, while the results of the patient satisfaction survey on hospital nutrition services, most patients are satisfied with the hospital nutrition services by 78%. |
| Keywords: Food Waste Patient Satisfaction Hospital | |
| Kata Kunci: Food Waste Patient Satisfaction Hospital | Abstrak Penyelenggaraan makanan sebagai salah satu sarana penunjang dalam pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk mencukupi kebutuhan pasien terhadap gizi seimbang. Sekitar 20-40 % anggaran rumah sakit digunakan untuk makan. Keberhasilan suatu penyelenggaraan makanan dapat dipakai sebagai indikator untuk mengevaluasi kegiatan penyelenggaraan makanan di rumah sakit. Tujuan: Menganalisis sisa makanan dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di RS Haji Surabaya. Metode: Jenis penelitian menggunakan metode observasional deskriptif. Teknik pengambilan data dengan melakukan total populasi sebanyak 58 responden. Lokasi dan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2018 di RS Haji Surabaya. Hasil: Setelah dilakukan observasi sisa makanan dengan menggunakan metode comstock didapatkan hasil total persentase sebesar 10,13% dan hasil total persentase tersebut sudah mencapai indikator standart pelayanan gizi (PGRS 2013) dan standart ketetapan RS Haji Surabaya, sedangkan hasil survey kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi rumah sakit, sebagian besar pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan gizi rumah sakit sebesar 78%. |
| Penulis Korespondensi: Septyrista1414@gmail.com Department of Public Health Airlangga University, Surabaya, Indonesia | This work is an open-access article and licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0). |



I. PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu pelayanan kesehatan dalam rantai satu sistem rujukan. Di rumah sakit terdapat berbagai upaya yang ditujukan untuk pemulihan penderita. Instalasi Gizi merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit yang saling menunjang dan tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan lainnya (Kementerian Kesehatan RI, 2014). Instalasi Gizi di Rumah Sakit merupakan salah satu pelayanan non medik rumah sakit yang berfungsi untuk mengolah dan mengatur makanan dan minuman pasien setiap hari (Kementerian Kesehatan, 2013).

Pelayanan gizi di rumah sakit adalah pelayanan gizi yang disesuaikan dengan keadaan pasien, keadaan klinis, status gizi dan status metabolisme tubuhnya (Semedi, 2013)(Isnaeni, 2015). Keadaan gizi pasien sangat berpengaruh pada proses penyembuhan penyakit (Fatkhurohman *et al.*, 2017). Kondisi pasien dapat semakin memburuk karena tidak diperhatikan keadaan gizinya.

Pemberian diet pasien harus dievaluasi dan diperbaiki sesuai dengan perubahan keadaan klinis dan hasil pemeriksaan laboratorium agar kebutuhan gizi pasien tercukupi serta dapat mendukung penyembuhannya (Puspita & Rahayu, 2011) (Kementerian Kesehatan, 2013).

Menurut (Hartwell *et al.*, 2006) komponen penting dalam kesuksesan penyelenggaraan makanan rumah sakit adalah berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan makanan dapat diidentifikasi dari ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan (Ernalina, 2014)(Cahyawari, 2013). Kekurangan nutrisi atau gizi pada pasien dapat menjadi suatu faktor yang dapat meningkatkan morbiditas, panjangnya hari rawat dan biaya (Anwar I, Herianandita E, 2014). Karenanya secara spesifik pada pelaksanaan praktek penyelenggaraan makanan rumah sakit dapat terukur, salah satunya melalui sisa makanan pasien (Iswanto *et al.*, 2018)(Aula, 2011).

Sisa makanan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain mutu makanan dan mutu alat makan (van Bokhorst–de van der Schueren *et al.*, 2012) (M., 2017)(Dian B., 2012). Mutu makanan dapat dilihat dari penampilan makanan dan rasa makanan itu sendiri sedangkan mutu alat makan dapat berpengaruh karena penggunaan dan pemilihan alat makan yang tepat dapat berpengaruh terhadap penampilan makanan, kelas keperawatan akan berpengaruh terhadap variasi menu (mempengaruhi selera makan) dan alat saji makanan sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Muliani, 2013)(Oktaria, 2014). Lau dan Gregoire (1998) dalam (Heryawanti P, 2004) membuktikan bahwa mutu makanan perlu diperhatikan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Mutu makanan merupakan prediktor terbaik terhadap tingkat kepuasan pasien (Nareswara, 2017). Kepuasan pasien salah satunya dapat dilihat dari indikator sisa makanan oleh pasien (Wirasamadi *et al.*, 2015)(Heryawanti P, 2004) . Berdasarkan latar belakang di atas penulis ingin menganalisa sisa makanan dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di RS Haji Surabaya

II. BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian menggunakan metode observasional deskriptif. Data penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh langsung dari pengamatan, wawancara, dan pengisian kuesioner. Teknik pengambilan data dengan melakukan total populasi sebanyak 58 responden. Lokasi dan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2018 di RS Haji Surabaya.

III. HASIL

A. Sisa Makanan

Sisa makanan pasien dilakukan pada bulan Agustus 2018 dengan cara observasi di beberapa ruangan rawat inap yaitu Ruang Marwah 1, Ruang Marwah 2, Ruang Al-Aqsa 4, dan Ruang Shofa 4. Observasi hasil sisa makanan pasien dengan menggunakan metode comstock dan instrument form sisa makanan RSU Haji Surabaya. Hasil sisa makanan pasien dapat dilihat dibawah ini :

TABEL 1. HASIL RATA-RATA SISA MAKANAN PASIEN

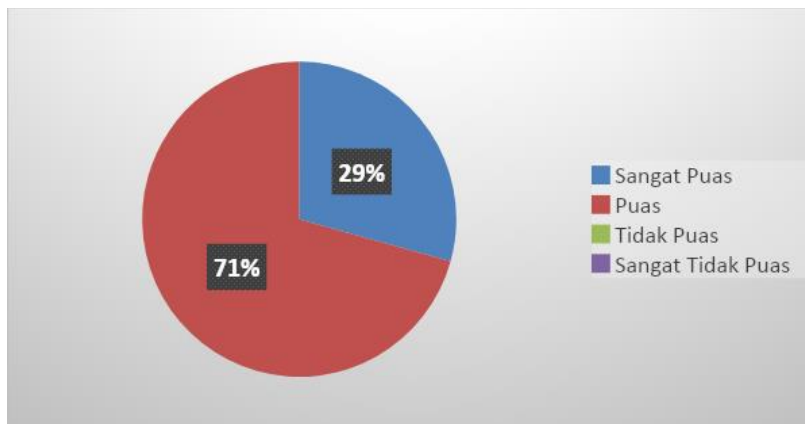
| Ruang | Rata-Rata |
|--------------|---------------|
| Marwah 1 | 13,5% |
| Marwah 2 | 14,5% |
| Shofa 4 | 9% |
| Al-Aqsa 4 | 3,5% |
| Total | 10,13% |

Berdasarkan tabel 1, hasil observasi sisa makanan dengan menggunakan metode comstock pada bulan Agustus 2018 diperoleh hasil rata-rata sisa makanan pasien sebanyak 10,13%. Hasil observasi tersebut persentase rata-rata sisa makanan sudah mencapai nilai indikator standart pelayanan gizi sesuai PGRS 2013 dan yang ditetapkan RS Haji Surabaya. Nilai indikator standart pelayanan gizi berdasar PGRS 2013 sebesar $\leq 20\%$ dan nilai indikator standar pelayanan gizi Rumah Sakit Umum(RSU) Haji Surabaya adalah $< 20\%$.

a. Kepuasan Pasien

Survey kepuasan kepada pasien dilakukan pada bulan Agustus 2018 di beberapa ruangan rawat inap, antara lain ruang Marwah 1, Marwah 2, Marwah 3, Shofa 4, dan Al-Aqsa 4. Survey tersebut dilakukan dengan cara mengisi form kepuasan yang telah disediakan. Hasil survey kepuasan pasien dapat dibawah ini :

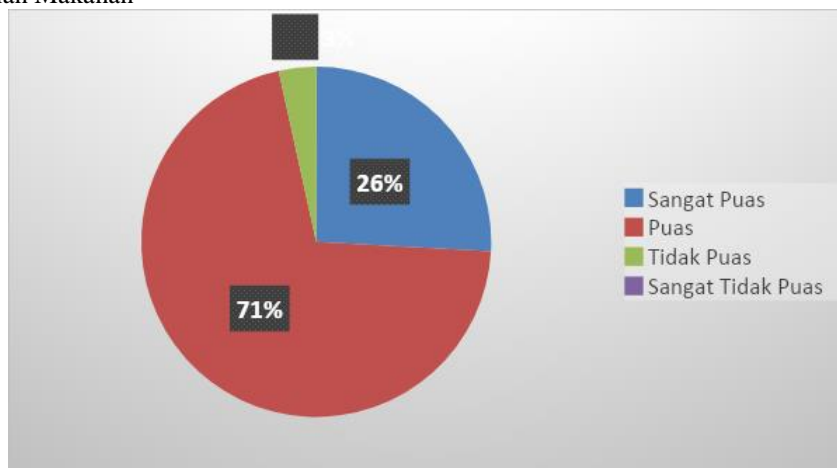
1. Ketepatan Jam Makan Pasien



Gambar 1. Ketepatan Jam Makan Pasien

Dari hasil diagram di ketahui bahwa pasien yang menyatakan sangat puas adalah 17 orang sebesar 29%, sedangkan pasien yang menyatakan puas adalah 41 orang sebesar 71%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden telah puas dengan pelayanan pada ketepatan jam makan pasien yang telah diberikan oleh Instalasi Gizi.

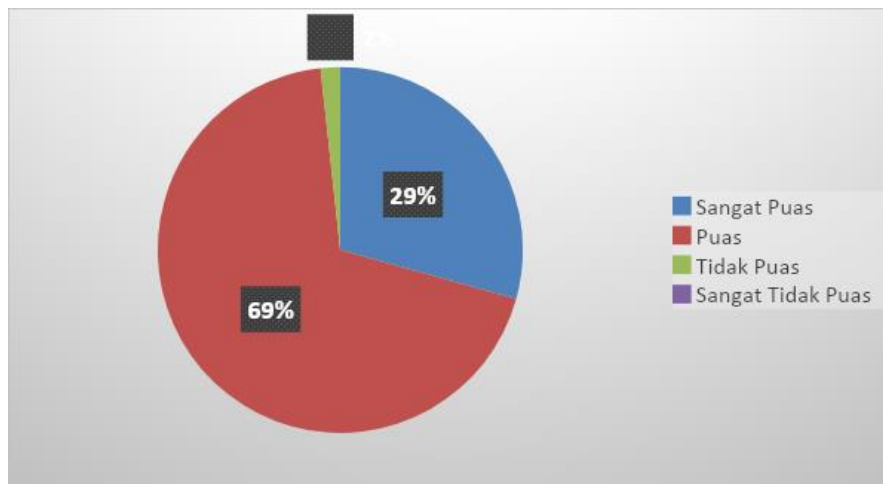
2. Penampilan Sajian Makanan



Gambar 2. Penampilan Sajian Makanan

Dari hasil diagram di ketahui bahwa pasien yang menyatakan sangat puas adalah 15 orang sebesar 26%, pasien yang menyatakan puas adalah 41 orang sebesar 71%, dan pasien yang menyatakan tidak puas adalah 2 orang sebesar 3%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden telah puas dengan pelayanan pada kepuasan penampilan sajian makanan yang telah diberikan oleh Instalasi Gizi.

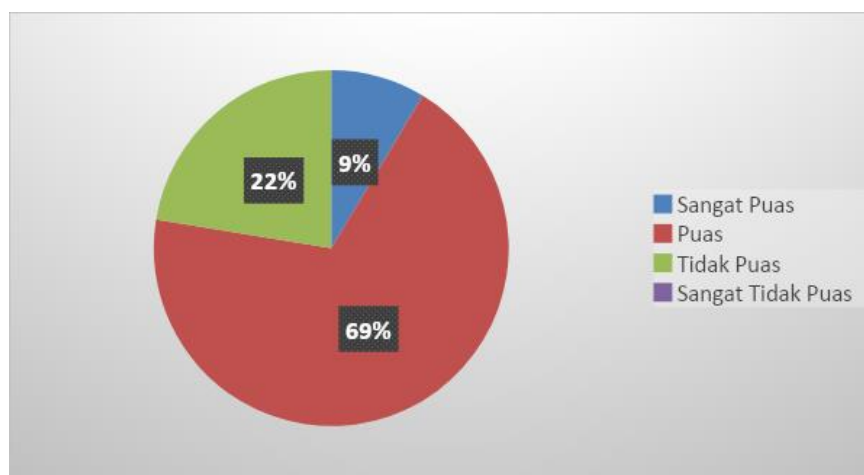
3. Tekstur dan Tingkat Kematangan



Gambar 3. Tekstur dan Tingkat Kematangan

Dari hasil diagram di ketahui bahwa pasien yang menyatakan sangat puas adalah 17 orang sebesar 29%, pasien yang menyatakan puas adalah 40 orang sebesar 69%, dan pasien yang menyatakan tidak puas adalah 1 orang sebesar 2%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden telah puas dengan pelayanan pada kepuasan tekstur dan tingkat kematangan makanan yang telah diberikan Instalasi Gizi.

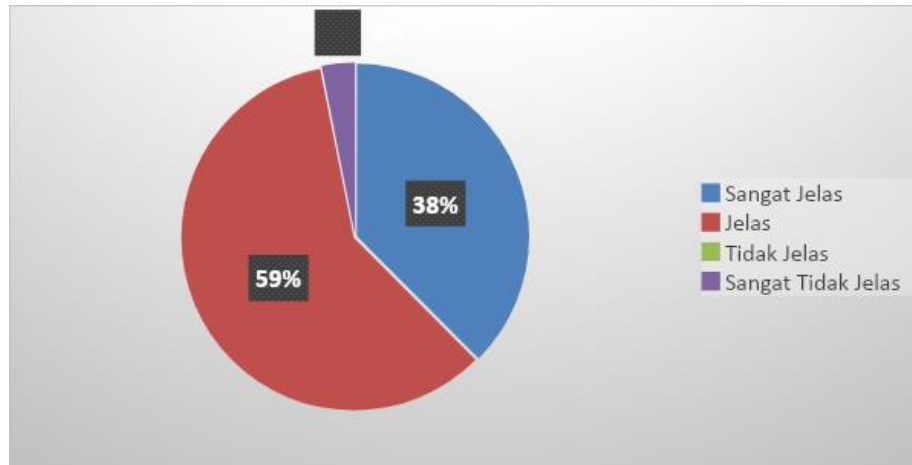
4. Identifikasi Visual Penyaji Makanan



Gambar 4. Identifikasi Visual Pennyaji Makanan

Dari hasil diagram di ketahui bahwa pasien yang menyatakan sangat puas adalah 5 orang sebesar 9%, pasien yang menyatakan puas adalah 40 orang sebesar 69%, dan pasien yang tidak puas sebanyak 13 orang sebesar 22%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden telah puas dengan pelayanan pada identifikasi visual penyaji yang telah diberikan Instalasi Gizi.

5. Konseling Ahli Gizi



Gambar 5. Konseling Ahli Gizi

Dari hasil diagram di ketahui bahwa pasien yang menyatakan sangat jelas adalah 12 orang sebesar 38%, pasien yang menyatakan jelas adalah 9 orang sebesar 59%, dan pasien yang sangat tidak jelas sebanyak 1 orang sebesar 3%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden telah puas dengan pelayanan pada konseling gizi yang telah diberikan Instalasi Gizi.

IV. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi sisa makanan dengan menggunakan metode comstock didapatkan hasil total persentase sebesar 10,13%. Hasil total persentase tersebut sudah mencapai indikator standart pelayanan gizi (PGRS 2013) dan standart ketetapan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Sedangkan hasil survey kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi rumah sakit, sebagian besar pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan gizi rumah sakit sebesar 78%. Beberapa pasien yang merasa kurang baik, paling banyak terdapat pada poin identifikasi visual penyaji makanan dimana pasien merasa petugas penyaji tidak melakukannya. Selain itu, terdapat pasien yang merasa tekstur dan tingkat kematangan yang disediakan kurang puas, dikarenakan pasien merasa makanan tersebut keras. Pasien juga merasa penampilan makanan dan warna sajian makanan dikarenakan makanan tersebut kurang menarik bagi pasien. Ada beberapa pasien merasa sangat tidak jelas terhadap konseling Ahli Gizi dikarenakan pasien tidak memahami atas penyampaian yang diberikan oleh Ahli Gizi.

V. KESIMPULAN

Dari hasil yang dilakukan selama observasi sisa makanan dan survey kepuasan pasien dapat disimpulkan bahwa menunjukkan sudah cukup baik terhadap Pelayanan Gizi Rumah Sakit. Diharapkan untuk tetap menjaga kualitas Pelayanan Gizi Rumah Sakit yang ada di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Jika belum ada yang merasa puas, segera dilakukan perbaikan agar mendapatkan feedback yang baik dari pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar I, Herianandita E, R. I. (2014). Evaluasi Sistem Penyelenggaraan Makanan Lunak Dan Analisis Sisa Makanan Lunak Di Beberapa Rumah Sakit Di Dki Jakarta, Tahun 2011. *Gizi Indones*, 35(2), 97–108.
- Aula, L. E. (2011). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya sisa makanan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Haji Jakarta tahun 2011*.
- Cahyawari, M. (2013). Hubungan antara Kualitas Pelayanan Makanan dan Tingkat Kepuasan dengan Sisa Makanan Pasien Diabetes Mellitus Tipe II Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal Kesehatan*, 52(1), 1–13. [Http://Eprints.Ums.Ac.Id/27080/9/NASKAH_PUBLIKASI.Pdf](http://Eprints.Ums.Ac.Id/27080/9/NASKAH_PUBLIKASI.Pdf).
- Dian B. (2012). Hubungan Penampilan Makanan dan Faktor Lainnya Dengan Sisa Makanan Biasa Pasien Kelas 3 Seruni RS Puri Cinere Depok bulan April-Mei 2012. [Skripsi, Universitas Indonesia]. Universitas Indonesia.
- Ernalina, Y. (2014). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang penyakit dalam dan ruang bersalin terhadap pelayanan makanan pasien di RSUD Mandau Duri tahun 2014. *Jurnal Gizi STIKes Tuanku Tambusai Riau*, 34(3), 36–37.
- Fatkhurohman, F., Lestari, Y. N., & Torina, D. T. (2017). 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). *Gizi Indonesia*, 40(1), 1–8.
- 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 National Health Service as a case study. *Journal of Foodservice*, 17(5-6), 226–238.
- Heryawanti P, T. (2004). Pengaruh Alat Penyajian Disposable terhadap Sisa Makanan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUP Dr. Kariadi Semarang. [Tesis, Universitas Gadjah Mada]. Universitas Gadjah Mada.[2] Heryawanti P, T. (2004). Pengaruh Alat Penyajian Disposable Terhadap Sisa Makanan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUP Dr. Kariadi Semarang [Tesis, Universitas Gadjah Mada]. Universitas Gadjah Mada.
- Isnaeni, P. (2015). (2015). Hubungan Mutu Pelayanan Gizi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di rumah Sakit Umum Aminah Blitar. *Journal of Hospital Management and Medicoeticolegal* [Thesis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta], Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. [Http://Thesis.Umy.Ac.Id/Datapublik/T52993.Pdf](http://Thesis.Umy.Ac.Id/Datapublik/T52993.Pdf).
- Iswanto, I., Sudargo, T., & Prawiningdyah, Y. (2018). Hubungan sisa makanan terhadap lama hari rawat dan biaya pasien dengan penjamin Jamkesmas dan Jampersal diet Makanan biasa di ruang rawat inap kelas III RSUD Raden Mattaher Jambi. *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi*, 5(1), 40–50.
- Kementerian Kesehatan, R. (2013). Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit. *Direktorat Rumah Sakit*.
- Kementrian Kesehatan RI. (2014). Angka Kecukupan Gizi yang Dianjurkan Bagi Bangsa Indonesia. *Jakarta*.
- M., P. (2017). Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Sisa Makanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta Utara. *HSG J*, 3(1):57–76..
- Muliani, U. (2013). Faktor-faktor yang berhubungan dengan sisa makanan saring pasien rawat inap. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 9(1), 31–36.
- Nareswara, A. S. (2017). Hubungan kepuasan pasien dari kualitas makanan rumah sakit dengan sisa makanan di RSUD Kota Semarang. *Ilmu Gizi Indonesia*, 1(1), 34–39.
- Oktaria. (2014). Hubungan Kepuasan Pelayanan Gizi dengan Sisa Makanan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri. [Skripsi, Universitas Brawijaya]. Universitas Brawijaya.
- Puspita, D. K., & Rahayu, R. S. R. (2011). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Menyisakan Makanan Pasien Diit Diabetes Mellitus. *KEMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2).
- Semedi, P. (2013). Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan Rumah Sakit dan Asupan Makanan dengan Perubahan Status Gizi Pasien (Studi di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak). *Jurnal Gizi Indonesia*, 2(1), 32–41. [Http://Ejournal.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jgi/Article/View/6343/5313](http://Ejournal.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jgi/Article/View/6343/5313).
- van Bokhorst–de van der Schueren, M. A. E., Roosemalen, M. M., Weijs, P. J. M., & Langius, J. A. E. (2012). High waste contributes to low food intake in hospitalized patients. *Nutrition in Clinical Practice*, 27(2), 274–280.
- Wirasamadi, N. L. P., Adhi, K. T., & Weta, I. W. (2015). Analisis sisa makanan pasien rawat inap di RSUP Sanglah Denpasar Provinsi Bali. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 3(1), 72–77.