



## Hubungan Sikap Ahli Gizi, Sikap Pramusaji Dan Cita Rasa Makanan Terhadap Kepuasan Pasien

### *Relationship between Attitudes of Nutritionists, Attitudes of Waiters and Food Taste on Patient Satisfaction*

Supriyono, Yahmi Ira Setyaningrum, Arindra Nirbaya

Institut Teknologi Kesehatan Malang Widya Cipta Husada, Malang

email Penulis Korespondensi (<sup>K</sup>): [rasetyrum@yahoo.co.id](mailto:rasetyrum@yahoo.co.id)

No Hp : 081233989484



<p><b>ARTICLE INFO :</b> <i>Article History :</i> Received: Mei 2023 Accepted: Agustus 2023 Published: Agustus 2023</p>	<p><b>ABSTRAK</b> <b>Latar Belakang:</b> Kepuasan pasien merupakan salah satu parameter kualitas Rumah Sakit. Kepuasan pasien diduga dipengaruhi oleh sikap ahli gizi, sikap pramusaji, cita rasa makanan. <b>Tujuan:</b> menganalisa hubungan hubungan sikap ahli gizi, sikap pramusaji dan cita rasa makanan terhadap kepuasan pasien. <b>Metode:</b> Desain penelitian ini menggunakan desain <i>cross sectional</i>. Jumlah sampel sebanyak 30 responden dengan teknik quota sampling. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner sikap, citarasa dan kepuasan. <b>Hasil:</b> uji statistik <i>Spearman</i> menunjukkan ada hubungan sikap ahli gizi (<math>p\text{-value} = 0,001</math>; <math>r = 0,580</math>), aroma lauk hewani (<math>p\text{-value} = 0,011</math>; <math>r = 0,465</math>), rasa lauk hewani (<math>p\text{-value} = 0,010</math>; <math>r = 0,335</math>), tekstur lauk hewani <math>p\text{-value} = 0,001</math>; <math>r = 0,556</math>), warna lauk hewani (<math>p\text{-value} = 0,012</math>; <math>r = 0,452</math>) terhadap kepuasan pasien. Tidak ada hubungan yang signifikan antara sikap pramusaji terhadap kepuasan pasien (<math>p\text{-value} = 0,963</math>; <math>r = -0,009</math>). <b>Kesimpulan:</b> Peningkatan skor sikap ahli gizi dan skor cita rasa makanan berhubungan signifikan dengan peningkatan kepuasan pasien.</p>
<p><b>Kata Kunci :</b> Kepuasan; Pasien; Sikap; Cita rasa;</p>	<p><b>ABSTRACT</b> <b>Background:</b> The quality of hospital services is a determinant of patient satisfaction. Patient satisfaction is thought to be influenced by the attitude of the nutritionist, the attitude of the waiter, and the taste of the food. <b>Objective:</b> to analyze the relationship between the attitude of nutritionists, the attitude of the waiter and the taste of food to patient satisfaction. <b>Methods:</b> The design of this study used a cross sectional design. The number of samples is 30 respondents with quota sampling technique. The data collection instrument used attitude, taste and satisfaction questionnaires. <b>Results:</b> Spearman statistical test showed that there was a relationship between the attitudes of nutritionists (<math>p\text{-value} = 0.001</math>; <math>r = 0.580</math>), the aroma of animal dishes (<math>p\text{-value} = 0.011</math>; <math>r = 0.465</math>), the taste of animal dishes (<math>p\text{-value} = 0.010</math>; <math>r = 0.335</math>), texture of animal side dishes <math>p\text{-value} = 0.001</math>; <math>r = 0.556</math>), animal side dish color (<math>p\text{-value} = 0.012</math>; <math>r = 0.452</math>) on patient satisfaction. There was no significant relationship between the attitude of the waitress to patient satisfaction (<math>p\text{-value} = 0.963</math>; <math>r = -0.009</math>). <b>Conclusion:</b> An increase in nutritionist attitude scores and food taste scores was significantly associated with an increase in patient satisfaction.</p>
<p><b>Keywords :</b> Satisfaction; patient; attitude; taste;</p>	



## PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan perasaan seseorang yang senang atau kecewa yang diperoleh dari membandingkan suatu kinerja sesuai yang dirasakan (kenyataan) dengan harapan (Febriyanti, Putri, and Indriyani 2022). Kepuasan pasien di RS merupakan salah satu faktor yang meningkatkan loyalitas (Sari 2021). Menurut (Suprpti, Sari, and Astuti 2017) kepuasan merupakan sebuah titik awal tumbuhnya loyalitas pasien sehingga penting untuk penilaian terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien sangat mempengaruhi keputusan untuk menggunakan kembali jasa rumah sakit yang ditawarkan (Wulansari, Setiawan, and Sinaga 2014). Pasien yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit akan memutuskan untuk menghentikan pelayanan, mengeluh kepada atasan atau instansi yang terkait dengan pelayanan tersebut, dan menyebarkan keburukan pelayanan rumah sakit kepada keluarga dan koleganya (Hoyer, W.D. & MacInnis 2001). Hal ini dapat memperburuk citra dari rumah sakit itu sendiri. Pasien dapat merasakan kepuasan apabila pelayanan diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan, dan sebaliknya dapat merasakan kekecewaan jika pelayanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan yang diharapkan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan pasien cenderung memilih pelayanan kesehatan yang mengutamakan kepuasan pasien (Sari 2021). Kepuasan juga menjadi salah satu faktor penentu kualitas pelayanan rumah sakit yang dapat mempengaruhi persepsi pasien (Nurhasma, Rijal, and Azis 2021).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Hickson M., Fearnley L. 2007), (Naithani S., Whelan K. and Inpatients' 2008), (O'Flynn J., Peake H. 2005) adalah faktor lingkungan, faktor personal dan sosial budaya sebelum, selama dan sesudah pasien dirawat inap. Faktor personal yang dimaksud adalah pelayanan makan yang diberikan oleh ahli gizi dan pramusaji yang berinteraksi secara langsung dengan pasien. Hal ini didukung dari penelitian (Cahyaningrum 2013) yang menyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan gizi dengan kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta. Mutu pelayan gizi dipengaruhi oleh staff yang berinteraksi secara langsung dengan pasien antara lain dokter, perawat, ahli gizi, pramusaji dan apoteker (Prasetyani 2016). Pada penelitian ini staff yang diteliti dibatasi pada ahli gizi dan pramusaji. Program pelayanan gizi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit melalui upaya penyediaan pelayanan gizi. Salah 3 satu peningkatan kualitas pelayanan gizi yaitu dengan meningkatkan kepuasan pasien yang meliputi produksi atau pengolahan makanan, pelayanan gizi di ruang perawatan, konsultasi gizi, dan penelitian dan pengembangan gizi. Pelayanan gizi di ruang perawatan rawat inap ini dilakukan langsung oleh pramusaji dan ahli gizi (Padmiari, Sugiani, and Kusumayanti 2013). Kepuasan pelayanan makanan dipengaruhi oleh sikap ahli gizi dan pramusaji, dan makanan yang disajikan kepada pasien. Pasien mendapatkan makanan yang aman, sehat dan bervariasi adalah hak asasi yang fundamental, pelayanan gizi di rumah sakit untuk mempercepat tingkat kesembuhan dan untuk kualitas hidup pasien yang lebih baik (Kondrup 2004).

Ahli gizi merupakan seseorang yang telah mengikuti dan menyelesaikan pendidikan akademik dalam bidang gizi yang memberikan pelayanan kepada pasien untuk mencapai status kesehatan pasien yang optimal (Aritonang and Arora 2012). Sedangkan pramusaji merupakan staff yang setiap hari berinteraksi dengan pasien, pada saat mengantarkan makanan dan minuman. Sikap dan perilaku ahli gizi dan pramusaji yang sopan, santun dan ramah dapat memberikan pengaruh secara psikologis terhadap pasien (Ernalia and Fera 2014). Berdasarkan penelitian (Prasetyani 2016) menyatakan ada hubungan antara sikap ahli gizi dan pramusaji terhadap kepuasan pasien. Oleh karenanya perlu dilakukan penelitian di RSUD Kanjuruhan untuk menganalisis hubungan antara sikap ahli gizi dan pramusaji terhadap kepuasan pasien.

Selain faktor personal, mutu makanan RS juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat terlihat dari indikator Standar Pelayanan Minimum (SPM) dengan melihat sisa makanan pasien. Data sisa makanan di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang pada bulan Agustus 2021 tergolong masih tinggi, untuk nasi 45,39%, lauk hewani 42,3 % lauk nabati 55,3% dan sayur 35,75%. Tingginya sisa makanan di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang ini mendorong peneliti untuk meneliti mendeskripsikan dan menganalisis mutu makanan pasien kelas III di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang. Mutu makanan dalam penelitian ini dibatasi pada cita rasa makanan.

Hal ini telah terbukti dari penelitian (Kartilawati 2019) yang menyatakan ada hubungan cita rasa warna, aroma, tekstur, bentuk makanan terhadap kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis sikap ahli gizi, sikap staf, cita rasa makanan dan kepuasan pasien kelas III RSUD Kanjuruhan. Selain itu juga menganalisa hubungan korelasional antara sikap staf, sikap ahli gizi dan cita rasa makanan terhadap kepuasan pasien.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian menggunakan pendekatan survei analitik dengan desain *cross-sectional*. Penelitian dilakukan di Ruang rawat inap kelas III RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang. Penelitian dilakukan 20 April 2021 – 20 Mei 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Kelas III RSUD Kanjuruhan Malang. Sampel penelitian ini berjumlah 30 orang pasien yang diambil dengan quota sampling. Sampel yang digunakan dari populasi mempunyai kriteria inklusi sampai jumlah yang diinginkan tercapai. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah sikap ahli gizi, sikap pramusaji dan cita rasa makanan. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pasien. Data primer diperoleh dari observasi, wawancara langsung dan kuesioner yang diisi oleh pasien rawat inap di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang. Data primer adalah data hasil observasi dan wawancara terhadap variabel sikap ahli gizi dan sikap pramusaji. Data cita rasa makanan dan kepuasan pasien diperoleh dari kuesioner.

Analisa data dilakukan secara deksriptif dengan melihat persentasi/proporsi responden yang menjawab pada pilihan jawaban kuesioner sikap ahli gizi, sikap pramusaji, cita rasa makanan dan kepuasan pasien. Analisis menggunakan Microsoft Excel 2013. Analisis univariat yang dilakukan yaitu gambaran mengenai sikap ahli gizi, sikap pramusaji, cita rasa makanan dan kepuasan pasien. Analisis univariat berfungsi untuk menjelaskan secara deskriptif dari setiap variabel yang digunakan, baik variabel independen maupun variabel dependent dengan distribusi frekuensinya dan statistik deskriptif dalam bentuk mean  $\pm$  SD dan median  $\pm$  SD. Analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara variabel independen maupun variabel dependent menggunakan uji *Spearman*.

## HASIL

### Deskripsi Sikap Ahli Gizi, Sikap Pramusaji, Cita Rasa Makanan dan Kepuasan Pasien

Sikap ahli gizi yang diobservasi meliputi ahli gizi memperkenalkan diri pada pasien, ahli gizi bersikap sopan, ahli gizi bersikap senyum dan ramah, ahli gizi memberikan motivasi kepada pasien, ahli gizi menjelaskan diet pada pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 13% (4 orang ahli gizi) saja yang memperkenalkan diri kepada pasien. Sebagian besar atau sekitar 57% (17 orang) ahli gizi bersikap sopan, senyum dan ramah kepada pasien. Separoh atau sebesar 50% (15 orang) ahli gizi bersikap memberikan motivasi dan menjelaskan diet kepada pasien. Secara umum 50% sikap ahli gizi tergolong baik dan 50% tergolong kurang. Hal ini menunjukkan perlu adanya peningkatan sikap ahli gizi untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap sikap ahli gizi mencapai 100%.



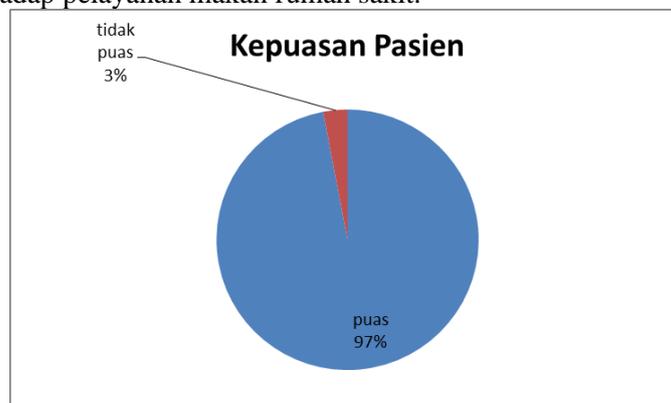
### Gambar 1 Sikap Ahli Gizi

Sikap pramusaji yang diteliti antar lain sikap menyebutkan nama ketika mengantarkan makanan, bertindak cepat dalam memenuhi permintaan pasien, bersikap sopan dan santun, bersikap ramah dan senyum, bersikap memberikan motivasi kepada pasien untuk menghabiskan makanan supaya cepat sembuh. Sikap dalam menyebutkan nama tergolong baik, hal ini ditunjukkan 93% telah melakukan hal tersebut. Sebanyak 96% pramusaji telah bertindak cepat dalam memenuhi permintaan pasien. Seluruh pramusaji memiliki sikap sopan dan santun. 96% pramusaji bersikap ramah dan selalu tersenyum. Sebanyak 53% pramusaji memotivasi pasien untuk cepat sembuh dan menghabiskan makanan. Secara umum sikap pramusaji sudah tergolong baik, hanya 7% kurang dan 93% tergolong baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebanyak 46,7% pasien mengatakan bahwa pramusaji



Gambar 2 Sikap Pramusaji

Persepsi pasien terhadap cita rasa masakan rumah sakit yaitu 3% responden mengatakan tidak sedap pada aroma lauk hewani, 10% responden mengatakan kurang sedap pada aroma lauk nabati dan 23% responden mengatakan kurang sedap pada aroma sayur RS. Pada rasa didapatkan 3% responden mengatakan tidak enak pada rasa lauk hewani, 20% responden mengatakan kurang enak pada rasa lauk nabati, 27% responden mengatakan kurang enak pada rasa sayur. Pada tekstur didapatkan 3% responden mengatakan tidak empuk pada tekstur lauk hewani, 3% responden mengatakan kurang empuk pada tekstur sayur. Pada warna makanan didapatkan 10% responden mengatakan kurang menarik pada warna lauk hewani. Berdasarkan gambar 3 menunjukkan bahwa 96,7% responden mengatakan puas terhadap pelayanan makan rumah sakit.



Gambar 3 Kepuasan Pasien

## Hubungan Sikap Ahli Gizi, Pramusaji Serta Citarasa Makanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hubungan sikap ahli gizi dengan kepuasan pasien tertera pada Tabel 1. Berdasarkan hasil analisa data dengan uji *Spearman* dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan sikap ahli gizi terhadap kepuasan pasien dengan diketahui nilai signifikansi 0,001 ( $p\text{-value} < 0,05$ ) dengan kekuatan hubungan kuat 0,580 (angka koefisien korelasi  $> 0,05$ ) (hubungan kuat) dengan jenis hubungan searah (hasil positif). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik (sopan, ramah, senyum, memotivasi dan menjelaskan diet) sikap seorang ahli gizi maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Oleh karenanya diperlukan upaya pelatihan untuk meningkatkan sikap seorang ahli gizi. Begitupun hubungan korelasional antara sikap pramusaji dengan kepuasan pasien, serta hubungan cita rasa makanan dengan kepuasan pasienpun tercnun pada Tabel 1.

**Tabel 1 Sikap Ahli Gizi, Pramusaji Serta Citarasa Makanan Terhadap Kepuasan Pasien**

	<i>p-value</i>	Koefisien korelasi (r)
Sikap Ahli Gizi terhadap kepuasan	0,001	0,580**
Sikap Pramusaji terhadap kepuasan	0,963	-0,009
Cita Rasa berdasarkan Aroma Makanan Pokok terhadap kepuasan	0,680	0,079
Cita Rasa berdasarkan Aroma Lauk Hewani terhadap kepuasan	0,010	0,465*
Cita Rasa berdasarkan Aroma Lauk Nabati terhadap kepuasan	0,114	0,294
Cita Rasa berdasarkan Aroma Sayur terhadap kepuasan	0,117	0,292
Cita Rasa berdasarkan Aroma Buah terhadap kepuasan	0,605	0,098
Cita Rasa berdasarkan Rasa Lauk Hewani terhadap kepuasan	0,048	0,364*
Cita Rasa berdasarkan Rasa Lauk Nabati terhadap kepuasan	0,535	0,118
Cita Rasa berdasarkan Rasa Sayur terhadap kepuasan	0,258	0,213
Cita Rasa berdasarkan Rasa Buah terhadap kepuasan	0,605	0,098
Cita Rasa berdasarkan Tekstur Lauk Hewani terhadap kepuasan	0,001	0,556**
Cita Rasa berdasarkan Tekstur Sayur terhadap kepuasan	0,113	0,295
Cita Rasa berdasarkan Warna Lauk Hewani terhadap kepuasan	0,012	0,452**

Ket : uji *Spearman*, \*hubungan sedang, \*\* hubungan kuat

Hasil analisis data menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan sikap pramusaji dengan kepuasan pasien. Cita rasa makanan pokok, sayur, buah, lauk nabati berdasarkan aroma, rasa, tekstur dan warna tidak ada hubungannya dengan kepuasan pasien. Hanya cita rasa berdasarkan aroma, tekstur, rasa dan warna lauk nabati saja yang memiliki hubungan korelasional dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,001 ( $p\text{-value} < 0,05$ ). Hubungan yang signifikan antara citarasa berdasarkan aroma lauk hewani terhadap kepuasan pasien dengan kekuatan hubungan sedang 0,465 ( $0,26 - 0,50 > 0,05$ ) (hubungan sedang) dengan jenis hubungan searah (hasil positif). Terdapat hubungan yang signifikan antara cita rasa berdasarkan rasa lauk hewani terhadap kepuasan pasien dengan kekuatan hubungan sedang 0,364 ( $0,26 - 0,50 > 0,05$ ) (hubungan sedang) dengan jenis hubungan searah (hasil positif). Terdapat hubungan yang signifikan antara cita rasa berdasarkan tekstur lauk hewani terhadap kepuasan pasiendengan kekuatan hubungan kuat 0,556 dengan jenis hubungan searah (hasil positif). Terdapat hubungan yang signifikan antara cita rasa berdasarkan warna lauk hewani terhadap kepuasan pasien dengan dengan kekuatan hubungan sedang 0,452 (hubungan sedang) dengan jenis hubungan searah (hasil positif). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik cita rasa (aroma, tekstur, warna dan rasa) lauk hewani, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hal tersebut diperlukan upaya teknologi pengolahan pangan untuk meningkatkan cita rasa lauk hewani.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui dengan jumlah sampel sebesar 30 responden menunjukkan bahwa sikap ahli gizi 50% kurang dan 50% baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebanyak 87% pasien mengatakan bahwa ahli gizi tidak memperkenalkan diri saat masuk

ruangan, karena hanya 13% saja yang mengenalkan diri kepada pasien. Upaya mengenalkan diri kepada pasien perlu dilakukan oleh ahli gizi kepada pasien, karena ternyata berdampak pada kepuasan pasien. Hal ini berbeda dengan penelitian Ida Ayu, dkk (2013) didapatkan bahwa ahli gizi ruangan memperkenalkan diri kepada pasien (84,38%) untuk meningkatkan komunikasi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian di RSUD Gunung Pati Cirebon bahwa komunikasi yang kurang adekuat dalam konsultasi dapat menimbulkan kesenjangan komunikasi sehingga menimbulkan perasaan kurang puas dan pasien akan menilai bahwa petugas kurang informatif (Suprapti Amalia, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebanyak 46,7% pasien mengatakan bahwa pramusaji tidak memberikan motivasi dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh. Penelitian Aini (2011) yang mengemukakan bahwa terdapat perbedaan sikap pasien yang mendapatkan motivasi dan edukasi dengan pasien yang tidak mendapatkan motivasi dan edukasi juga mendukung penelitian ini. Hal ini sejalan dengan penelitian Tranter, dkk (2014) semakin baik sikap pelayanan petugas gizi dan staf di pusat mengolah makanan di rumah sakit maka respon pasien terhadap makanan yang disajikan cukup baik.

Berdasarkan hasil analisis citarasa makanan rumah sakit didapatkan bahwa 3% responden mengatakan tidak sedap pada aroma lauk hewani, 10% responden mengatakan kurang sedap pada aroma lauk nabati dan 23% responden mengatakan kurang sedap pada aroma sayur RS. Pada rasa didapatkan 3% responden mengatakan tidak enak pada rasa lauk hewani, 20% responden mengatakan kurang enak pada rasa lauk nabati, 27% responden mengatakan kurang enak pada rasa sayur. Pada tekstur didapatkan 3% responden mengatakan tidak empuk pada tekstur lauk hewani, 3% responden mengatakan kurang empuk pada tekstur sayur. Pada warna makanan didapatkan 10% responden mengatakan kurang menarik pada warna lauk hewani. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lumbantoruan (2012) bahwa masih terdapat 16,4% pasien yang menyatakan tidak enak pada rasa makanan yang disajikan di RS Puri Cinere Depok. Cita rasa makanan yang kurang disukai oleh pasien akan menyebabkan pasien tidak mengonsumsi makanan yang disajikan, dan pasien cenderung lebih memilih mengonsumsi makanan dari luar rumah sakit, sehingga menyebabkan tingginya sisa makanan yang disajikan (Priyanto, 2009).

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pasien menunjukkan bahwa 96,7% responden mengatakan puas terhadap pelayanan makan rumah sakit. Penelitian ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Mustafa (2015) ditemukan 77,1% pasien merasakan puas pada ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Salatiga. Menurut Kotler (2011), mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Menurut Nurachmah (2015), kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi paska konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Gerson (2004) dalam Nurochmah (2015) kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.

Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sikap ahli gizi terhadap kepuasan pasien dengan diketahui nilai signifikansi 0,001 ( $p$ -value  $< 0,05$ ) dengan koefisien korelasi 0,580 (angka koefisien korelasi  $> 0,05$ ) (hubungan kuat) dengan jenis hubungan searah (hasil positif). Hal ini sejalan dengan pernyataan Padmiari (2013) yang menyebutkan bahwa sikap ahli gizi yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Sikap yang baik akan menunjukkan kualitas kinerja yang positif dan memberikan persepsi yang baik. Hal lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien menurut Suparni (2014) adalah adanya hubungan antara pelaksanaan konseling ahli gizi dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen dengan nilai  $p=0,000$  ( $p < 0,05$ ).

Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara sikap pramusaji terhadap kepuasan pasien dengan diketahui nilai signifikansi 0,963 ( $p$ -value  $> 0,05$ ). Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyaningrum (2013), terdapat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi yang diberikan oleh ahli gizi dan pramusaji dengan nilai koefisien korelasi 0,833 serta taraf kritik 0,000. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Messina et al (2012) pasien merasa puas dengan pelayanan makanan yang diberikan oleh ahli gizi dan pramusaji dengan

nilai  $p < 0,001$ . Sudian (2012) menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara sikap petugas dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,000$ .

Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara citarasa berdasarkan aroma lauk hewani terhadap kepuasan pasien dengan diketahui nilai signifikansi (0,010) ( $p\text{-value} < 0,05$ ) dengan kekuatan hubungan sedang 0,465 ( $0,26 - 0,50 > 0,05$ ) (hubungan sedang) dengan jenis hubungan searah (hasil positif). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Shopia (2014) yang menyebutkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara aroma makanan terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang penyakit dalam RSUD Mandau Duri.

Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara cita rasa berdasarkan rasa lauk hewani terhadap kepuasan pasien dengan diketahui nilai signifikansi (0,048) ( $p\text{-value} < 0,05$ ) dengan kekuatan hubungan sedang 0,364 ( $0,26 - 0,50 > 0,05$ ) (hubungan sedang) dengan jenis hubungan searah (hasil positif). Hal ini berbeda dengan penelitian Aula (2011) yang menunjukkan tidak ada hubungan antara kepuasan pasien dengan komponen pada citarasa makanan yaitu aroma, bumbu dan keempukkan dengan sisa makanan.

Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara cita rasa berdasarkan tekstur lauk hewani terhadap kepuasan pasien dengan diketahui nilai signifikansi (0,001) ( $p\text{-value} < 0,05$ ) dengan kekuatan hubungan kuat 0,556 (angka koefisien korelasi  $> 0,05$ ) (hubungan kuat) dengan jenis hubungan searah (hasil positif). Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Angelina (2017) yang menyebutkan bahwa penampilan makanan pada menu makan siang seperti bentuk dan tekstur makanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap sisa makanan dan tingkat kepuasan. Sejalan dengan penelitian Kartilawati (2019) diketahui bahwa nilai 0,000 ( $p\text{-value} < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara tekstur makanan pokok terhadap tingkat kepuasan pasien. Tekstur makanan dipengaruhi oleh olahan makanan yang dibuat seperti satu bahan makanan diolah dengan berbagai tekstur yaitu ada yang direbus, digoreng, dikukus dan dipanggang (Widyastuti dan Pramono, 2014).

Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara cita rasa berdasarkan warna lauk hewani terhadap kepuasan pasien dengan diketahui nilai signifikansi (0,012) ( $p\text{-value} < 0,05$ ) dengan kekuatan hubungan sedang 0,452 ( $0,26 - 0,50 > 0,05$ ) (hubungan sedang) dengan jenis hubungan searah (hasil positif). Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara sikap pramusaji terhadap kepuasan pasien dengan diketahui nilai signifikansi 0,963 ( $p\text{-value} > 0,05$ ).

Kepuasan atau tidak puasnya pasien akan menjadi sebuah titik awal tumbuhnya loyalitas pasien dalam keputusan untuk menggunakan kembali jasa rumah sakit yang ditawarkan (Wulansari, Setiawan, and Sinaga 2014). Jika pasien puas terhadap pelayanan yang diterima maka pasien akan loyal menggunakan jasa rumah sakit tersebut pada kesempatan yang akan datang.

## SIMPULAN DAN SARAN

Persepsi pasien terhadap sikap ahli gizi 50% kurang dan 50% baik, sebanyak 87% responden mengatakan bahwa ahli gizi tidak memperkenalkan diri saat masuk ruangan. Persepsi pasien terhadap sikap pramusaji 6,7% kurang dan 93,3% baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebanyak 46,7% pasien mengatakan bahwa pramusaji tidak memberikan motivasi dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh, 100% pramusaji bersikap sopan santun saat pelayanan makan. Persepsi pasien terhadap cita rasa masakan rumah sakit yaitu 3% responden mengatakan tidak sedap pada aroma lauk hewani, 10% responden mengatakan kurang sedap pada aroma lauk nabatidan 23% responden mengatakan kurang sedap pada aroma sayur RS. Pada rasa didapatkan 3% responden mengatakan tidak enak pada rasa lauk hewani, 20% responden mengatakan kurang enak pada rasa lauk nabati, 27% responden mengatakan kurang enak pada rasa sayur. Pada tekstur didapatkan 3% responden mengatakan tidak empuk pada tekstur lauk hewani, 3% responden mengatakan kurang empuk pada tekstur sayur. Pada warna makanan didapatkan 10% responden mengatakan kurang menarik pada warna lauk hewani. Kepuasan pasien di RSUD Kanjuruhan didapatkan 96,7% responden mengatakan puas terhadap pelayanan makan rumah sakit. Peningkatan sikap ahli gizi ( $p\text{-value} = 0,001$ ;  $r = 0,580$ ) berhubungan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Tidak ada

hubungan yang signifikan antara sikap pramusaji terhadap kepuasan pasien ( $p$ -value = 0,963;  $r$  = -0,009). Peningkatan citarasa berdasarkan aroma lauk hewani ( $p$ -value = 0,011;  $r$  = 0,465), citarasa berdasarkan rasa lauk hewani ( $p$ -value = 0,010;  $r$  = 0,335), citarasa berdasarkan tekstur lauk hewani ( $p$ -value = 0,001;  $r$  = 0,556), citarasa berdasarkan warna lauk hewani ( $p$ -value = 0,012;  $r$  = 0,452) berhubungan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam proses penelitian yaitu RSUD Kanjuruhan Malang sebagai lokasi penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, I. 2012. Penyelenggaraan Makanan Manajemen Sistem Pelayanan Gizi Swakelola dan Jasa Boga Di Instalasi Gizi Rumah Sakit. Yogyakarta: Leutika., and Arora. 2012. Penyelenggaraan Makanan Manajemen Sistem Pelayanan Gizi Swakelola Dan Jasa Boga Di Instalasi Gizi Rumah Sakit. Yogyakarta: Leutika.
- Cahyaningrum, PUSPA. 2013. 1 “HUBUNGAN MUTU PELAYANAN GIZI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYO SURAKARTA.” Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- 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. Riau: STIKes Tuanku Tamburai Riau., and Fera. 2014. “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Penyakit Dalam Dan Ruang Bersalin Terhadap Pelayanan Makanan Pasien Di RSUD Mandau Duri Riau. Fera,o Title.” Jurnal Gizi STIKes Tuanku Tambusai Riau.
- Febriyanti, Sinta Fariska, Fitriana Putri, and Diyan Indriyani. 2022. “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi.” Jurnal Endurance 2(1): 45–52.
- Hickson M., Fearnley L., Thomas J. 2007. “Does a New Steam Meal Catering System Meet Patient Requirements in Hospital?” J Hum Nutr Diet 20: 476–85.
- Hoyer, W.D. & MacInnis, D.J. 2001. Customer Behaviour. 2th Ed., Boston: Houghton Mifflin Company.
- Kartilawati. 2019. “Cita Rasa Makanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sutowobaturaja Tahun 2019.” Politeknik Kesehatan Palembang.
- Kondrup, J. 2004. “Proper Hospital Nutrition As a Human Right.” Clinical Nutrition (23): 135–37.
- Naithani S., Whelan K., Thomas J et al., and Inpatients’. 2008. “Hospital Inpatients’ Experiences of Access to Food: A Qualitative Interview and Observational Study.” Health Expect (11): 294–303.
- Nurhasma, Nurhasma, Andi Syamsul Rijal, and Rahmawati Azis. 2021. “Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr Tadjuddin Chalid Makassar.” J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat 7(2): 90.
- O’Flynn J., Peake H., Hickson M. 2005. “The Prevalence of Malnutrition in Hospitals Can Be Reduced: Results from Three Consecutive Cross-Sectional Studies.” Clin Nutr 24: 1078–88.
- Padmiari, Ida Ayu Eka, Pande Putu Sri Sugiani, and G.A Dewi Kusumayanti. 2013. “Analisis Faktor Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Agli Gizi Ruang Di RSUP Sanglah

- Denpasar, Provinsi Bali.” *Jurnal Skala Husada* 10: 167–74. <http://www.poltekkes-denpasar.ac.id/files/JSH/JSH V10N2.pdf#page=84>.
- Prasetyani, Liyana Nisa. 2016. “Hubungan Sikap Ahli Gizi Dan Pramusaji Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Rumah Sakit Umum Daerah ( Rsud ) Kota Salatiga.” Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sari, Selvi Mayang. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung).” *Jurnal Economix* 9(1): 61–72.
- Suprpti, Methyana Setya Amalia, Tjarono Sari, and Rini Wuri Astuti. 2017. “Hubungan Praktik Ahli Gizi Dalam Pelayanan Konsultasi Gizi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kota Yogyakarta.” Repository PoltekkesJogja.
- Wulansari, Arnati, Budi Setiawan, and Tiurma Sinaga. 2014. “Penyelenggaraan Makanan Dan Tingkat Kepuasan Konsumen Di Kantin Zea Mays Institut Pertanian Bogor.” *Jurnal Gizi dan Pangan* 8(2): 151.