

Hubungan Pelayanan Makanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Kota Kendari Tahun 2025

Ariani¹, Febriana Muchtar², Paridah³

¹Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

^{2,3}Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

arianilth04@gmail.com

Abstract: *Food service is one of the important aspects in supporting the quality of hospital services that can affect the level of patient satisfaction. This study aims to analyze the relationship between food service and the level of satisfaction of inpatients at Kendari City General Hospital in 2025. This type of research is quantitative research with a cross-sectional approach. The population in this study were inpatients class I, II, III at Kendari City General Hospital totaling 7,899 patients and the research sample amounted to 99 patients with a stratified random sampling technique. Data collection was carried out through observation and interviews using questionnaires, then univariate and bivariate analysis was carried out with chi-square and fisher tests. The results of this study indicate that there is a relationship between the completeness of cutlery and patient satisfaction (p value = 0,032), leftover food with patient satisfaction (p value = 0,041) and there is no relationship between food taste and patient satisfaction (p value = 1.000), waiter attitude with patient satisfaction (p value = 0,505). The conclusion of this study is that there is a relationship between the completeness of cutlery and food waste with the level of patient satisfaction, but there is no relationship between the taste of food and the attitude of waiters with the level of satisfaction of inpatients at Kendari City General Hospital in 2025.*

Keywords: *Food service, inpatient care, patient satisfaction*

Abstrak: Pelayanan makanan merupakan salah satu aspek penting dalam menunjang kualitas pelayanan rumah sakit yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan pelayanan makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Kota Kendari tahun 2025. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas I, II, III di Rumah Sakit Umum Kota Kendari sebanyak 7.899 pasien dan sampel penelitian berjumlah 99 pasien dengan teknik sampling stratified random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara menggunakan kuesioner, kemudian dilakukan analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi-square* dan *fisher*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kelengkapan alat makan dengan kepuasan pasien (p value= 0,032), sisa makanan dengan kepuasan pasien (p value = 0,041) dan tidak ada hubungan citarasa makanan dengan kepuasan pasien (p value =1.000), sikap pramusaji dengan kepuasan pasien (p value =0,505). Kesimpulan pada penelitian ini adalah ada hubungan kelengkapan alat makan dan sisa makanan dengan tingkat kepuasan pasien namun tidak ada hubungan citarasa makanan, sikap pramusaji dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Kota Kendari tahun 2025.

Kata kunci: *Pelayanan makanan, rawat inap, kepuasan pasien*

Pendahuluan

Data kepuasan pasien menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan tingkat kepuasan pasien paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, di negara Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah yaitu di negara Kenya (40,4%) dan India (34,4%). Selain itu, kepuasan pasien di wilayah asia tenggara menunjukkan bahwa hanya sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan (Zaini *et al.*, 2025).

Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan juga menjadi salah satu dilema bagi instansi kesehatan di Indonesia. Berdasarkan hasil survei di 27 Rumah Sakit di Indonesia, data mengenai tingkat kepuasan pasien di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan

kehatan di Maluku Tengah hanya 42,8% dan di Sumatera Barat sebesar 44,4%. Hingga saat ini sekitar 600.000 - 1 juta warga Indonesia masih memilih untuk berobat di rumah sakit luar negeri. Hal ini menyebabkan negara kehilangan potensi pendapatan hingga Rp. 161 triliun (Selfanay *et al.*, 2022).

Berdasarkan data yang didapatkan peneliti dari Google *rating and review* yang dilakukan peneliti pada tanggal 28 februari 2025, didapatkan bahwa *rating* pelayanan pasien terhadap RSUD kota kendari yakni 3,9 dari 5 poin, dari *review* yang ada peneliti menemukan masih banyak keluhan pasien terkait pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, salah satu *review* pasien mengatakan "tidak ada rumah sakit dengan pelayanan terburuk selain RSUD Kota Kendari" dengan *rating* bintang 1, beberapa akun lain menuliskan "jelek sekali pelayanannya, dan ada yang menuliskan buruk".

Pelayanan makanan di rumah sakit (PGRS) merupakan salah satu isu penting di lingkungan rumah sakit yaitu bagian integral dari pelayanan kesehatan paripurna di rumah sakit dengan beberapa kegiatan, antara lain pelayanan gizi rawat inap, yang merupakan serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan gizi pasien melalui makanan sesuai penyakit yang di deritanya (Rahayu & Mulyani, 2020). Salah satu indikator keberhasilan pelayanan makanan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien. Semakin baik pelayanan makanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien, yang pada akhirnya berpengaruh positif terhadap asupan zat gizi (Setianto *et al.*, 2021). Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan penyelenggaraan makanan dalam menyajikan makanan. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh bagaimana pasien menyantap hidangan yang disajikan dan meninggalkan sisa makanan. Kepuasan pasien yang berhubungan dengan penyajian makanan merupakan faktor penentu utama dari kepuasan keseluruhan, di mana pasien yang merasa sangat puas terhadap cita rasa makanan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi secara menyeluruh (Muliani *et al.*, 2023).

Kepuasan pasien ini menjadi ukuran yang penting dalam melihat kualitas layanan kesehatan karena menawarkan informasi yang paling relevan tentang keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien dalam mencari pelayanan kesehatan dianggap sebagai salah satu hasil yang diperlukan dari sistem kesehatan dan menjadi ukuran bagi kualitas pelayanan kesehatan yang secara langsung terkait dengan pemanfaatan pelayanan (Wulandari *et al.*, 2021).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan merupakan elemen atau aspek yang secara signifikan mempengaruhi persepsi dan penilaian pasien terhadap kualitas dan pengalaman mereka dalam menerima layanan makanan di lingkungan rumah sakit, faktor-faktor ini mencakup elemen-elemen yang berkaitan dengan kualitas makanan diantaranya citarasa makanan, ketepatan waktu distribusi makanan, peralatan saji, penampilan pramusaji dan sisa makanan (PGRS, 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh (Muliani *et al.*, 2023) berjudul "Analisis Kepuasan Makan Pasien Di Rsud Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung". Hasil penelitian menunjukkan Sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap waktu makan baik makan pagi (69,7%), siang (87,9%) maupun malam (90,9%). Berdasarkan kelengkapan alat berupa sendok, garpu, air minum, tissue dan tutup gelas

sebagian besar subjek menunjukkan kurang puas. Penampilan pramusaji berdasarkan berpakaian memiliki presentase yang tertinggi 93,9% diantara indikator lainnya, kemudian diikuti oleh dapat dipercaya 90,9%, tahu kebutuhan pasien 89,4%, sopan 86,4%, kepedulian 84,8%, utamakan pasien 80,3% dan gesit 77,3%. Penampilan pramusaji dengan inidkator luangkan waktu memiliki presentasi paling kecil yaitu 63.6%. Kepuasan pasien lainnya berdasarkan sisa makanan, penelitian ini menunjukkan bahwa sisa makanan sebagian besar memiliki kategori baik yaitu sebesar 72,7%. Terdapat hubungan yang bermakna antara sisa makanan dengan cita rasa makanan ($p=0,00$), dengan waktu distribusi makanan ($p=0,028$), dan dengan penampilan pramusaji ($p=0,028$). Selain itu diketahui juga bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara sisa makanan dengan kelengkapan alat makan ($p=0,095$). Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Hubungan Pelayan Makanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Kota Kendari Tahun 2025

Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas I, II, III di rumah sakit Umum Kota Kendari sebanyak 7.899 pasien dan sampel penelitian berjumlah 99 pasien dengan teknik sampling *stratified random sampling*. Penelitian dilakukan dengan pengumpulan data lapangan menggunakan kuesioner terstruktur pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan terhadap pelayanan makanan. Hasil penelitian diukur secara deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, dan secara analitik menggunakan uji chi-square untuk mengetahui hubungan antarvariabel. Tingkat ketercapaian keberhasilan penelitian ditentukan berdasarkan proporsi kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karasteristik Responden berdasarkan Usia, Jenis kelamin, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, dan Lama Rawat Inap

Karakteristik	Jumlah	
	N	%
Usia		
18-25 Tahun	21	21,2
26-40 Tahun	27	27,3
41-52 Tahun	21	21,2
53-65 Tahun	30	30,3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	49	49,5
Perempuan	50	50,5
Pendidikan		
Tamat SD	23	23,2

Tamat SMP	11	11,1
Tamat SMA	45	45,5
Akademik/Perguruan Tinggi	20	20,2
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	9	9,1
Pegawai swasta	15	1,2
Pedagang	5	5,1
Penyedia jasa	7	7,1
Pelajar/Mahasiswa	12	1,1
Petani	20	20,2
IRT	20	20,2
Lainya	11	11,1
Lama Rawat Inap		
2-5 Hari	87	87,9
6-10 Hari	11	11,1
11-15 Hari	1	1,0
Total	99	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden kelompok umur terbesar adalah 53-60 tahun yaitu 30 responden (30,3%) sedangkan kelompok umur terendah yaitu 18-25 tahun yaitu 21 responden (21,2%). Berdasarkan tabel responden terbesar yaitu perempuan dengan jumlah 50 responden (50,5%) sedangkan yang terkecil yaitu responden perempuan sejumlah 49 responden (49,5%). Berdasarkan tabel Pendidikan terakhir responden yang paling banyak SMA sebanyak 45 (45,5%) sedangkan yang paling sedikit SD sebanyak 11 responden (11,1%). Berdasarkan tabel profesi responden terbanyak yaitu IRT dan Petani sebanyak 20 responden (20,2%) sedangkan profesi responden paling sedikit yaitu pedagang sebanyak 5 responden (5,1%). Berdasarkan tabel responden terbanyak dengan lama rawat inap 2-5 hari yaitu 87 responden (87,9%) dan responden paling sedikit dengan lama rawat inap 11-15 hari yaitu 1 responden (1, 0%).

Analisis Univariat

Tabel 2. Analisis Univariat Responden dengan Presepsi Citarasa Makanan, Kelengkapan Alat Makan, Sikap Pramusaji, dan Sisa Makanan

Variabel	Jumlah	
	n	%
Citarasa Makanan		
Enak	95	96,0
Kurang Enak	4	4,0
Kelengkapan Alat Makan		
Lengkap	25	25,3
Kurang Lengkap	74	74,7
Sikap Pramusaji		
Baik	90	90,9
Kurang Baik	9	9,1
Sisa Makanan		
Sedikit	25	25,3
Banyak	74	74,7
Total	99	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi citarasa makanan enak yaitu 95 responden (96,0%) sedangkan responden yang memiliki persepsi citarasa makanan kurang

enak yaitu 4 responden (4,0%). Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa sebanyak 25 responden (25,3%) memiliki persepsi alat makan lengkap sedangkan yang memiliki persepsi alat saji kurang lengkap sebanyak 74 responden (74,7%). Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi sikap pramusaji baik sebanyak 90 responden (90,9%) dan responden yang memiliki persepsi sikap pramusaji kurang baik sebanyak 9 responden (9,1%). Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa responden dengan sisa makanan kategori sedikit sebanyak 25 responden (25,3%) dan dengan sisa makanan kategori banyak sebanyak 74 responden (74,1%).

Analisis Bivariat

Hubungan Citarasa Makanan dengan Tingkat Kepuasan

Tabel 3. Hubungan Citarasa Makanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Variabel	Kepuasan Pelayanan Makanan				Jumlah		P Value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Citarasa Makanan							
Enak	42	44,2	53	55,8	95	100	1,000
Kurang Enak	2	50,0	2	50,0	4	100	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sejumlah 95 responden yang memiliki persepsi cita rasa mkanan enak 53 responden (55,8%) menyatakan tidak puas, sedangkan 42 responden (44,2%) menyatakan puas terhadap layanan mkanana. Sedangkan sejumlah 4 responden yang memiliki persepsi kurang enak sebanyak 2 responden (50,0%) menyatakan tidak puas dan sebanyak 2 responden (50,0%) menyatakan puas terhadap pelayanan makanan.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *fisher* bahwa citarasa makanan dengan pelayanan makanan tidak memenuhi syarat uji chi square dan di peroleh nilai *p value* = 1,000 sehingga *p value* > 0,05 artinya tidak ada hubungan antara citarasa mkanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari tahun 2025.

Hubungan Kelengkapan Alat Makan dengan Tingkat Kepuasan

Tabel 4. Hubungan Kelengkapan Alat Makan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Variabel	Kepuasan Pelayanan Makanan				Jumlah		P Value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kelengkapan Alat Makan							
Lengkap	6	24,0	19	76,0	25	100	0,021
Kurang Lengkap	38	51,4	36	48,6	74	100	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sejumlah 25 responden yang memiliki persepsi alat makan lengkap sebanyak 19 responden (76,0%) menyatakan tidak puas, sedangkan 6 responden (24,0%) menyatakan puas terhadap layanan makanan. Sedangkan sejumlah 74 responden yang memiliki persepsi alat saji kurang lengkap, sebanyak 36 responden (48,6%) menyatakan tidak puas dan sebanyak 38 responden (51,4%) menyatakan puas terhadap pelayanan makanan.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* didapatkan nilai *p value* = 0,032 sehingga *p value* < 0,05 artinya ada hubungan antara kelengkapan alat makan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari tahun 2025.

Hubungan Sikap Pramusaji dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4. Hubungan Sikap Pramusaji dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Variabel	Kepuasan Pelayanan Makanan				Jumlah		P Value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Sikap Pramusaji							
Baik	39	43,3	51	56,7	90	100	0,505
Kurang Baik	5	55,6	4	44,4	9	100	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sejumlah 90 responden yang memiliki persepsi sikap pramusaji baik sebanyak 51 (56,7%) merasa tidak puas, sebanyak 39 responden (43,3%) merasa puas terhadap pelayanana makanan. Sedangkan sejumlah 9 responden yang memiliki persepsi sikap pramusaji kurang baik sebanyak 4 responden (44,4%) tidak puas dan sebanyak 5 responden (55,6%) merasa puas terhadap pelayanan makanan.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *fisher* didapatkan nilai *p value* = 0,505 sehingga *p value* > 0,05 artinya tidak ada hubungan antara sikap pramusaji dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari tahun 2025.

Hubungan Sisa Makanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5. Hubungan Sisa Makanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Variabel	Kepuasan Pelayanan Makanan				Jumlah		P Value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Sisa Makanan							
Sedikit	16	64,0	9	36,0	25	100	0,041
Banyak	28	37,8	46	62,2	74	100	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sejumlah 25 responden dengan kategori sisa makanan sedikit sebanyak 9 (36,0%) merasa tidak puas, sebanyak 16 responden (64,0%) merasa puas terhadap pelayanana makanan. Sedangkan sejumlah 74 responden dengan kategori sisa makanan banyak sebanyak 46 responden (62,2%) tidak puas dan sebanyak 28 responden (37,8%) merasa puas terhadap pelayanan makanan.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* didapatkan nilai *p value* = 0,041 sehingga *p value* < 0,05 artinya ada hubungan antara sisa makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari tahun 2025.

Pembahasan

Hubungan Citarasa Makanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Berdasarkan penelitian sejumlah 95 responden yang memiliki persepsi cita rasa mkanan enak

53 responden (55,8%) menyatakan tidak puas, sedangkan 42 responden (44,2%) menyatakan puas terhadap layanan mkanana. Sedangkan sejumlah 4 responden yang memiliki persepsi kurang enak sebanyak 2 responden (50,0%) menyatakan tidak puas dan sebanyak 2 responden (50,0%) menyatakan puas terhadap pelayanan makanan.

Hasil uji *fisher* menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara citarasa mkanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari tahun 2025 dimana nilai $p\ value = 1,000 > \alpha (0,05)$

Secara teoritis, citarasa makanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi penerimaan konsumen terhadap makanan, penelitian yang dilakukan oleh (Ratna Palupi *et al.*, 2024) yang menunjukkan bahwa citarasa makanan (rasa dan aroma) adalah indikator penting dalam kepuasan pasien terhadap penyajian diet di rumah sakit, dan citarasa yang baik berkontribusi pada peningkatan nafsu makan pasien.

Namun pada penelitian ini, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara citarasa makanan dengan kepuasan pasien. Hal ini dapat disebabkan oleh tingginya presentase pasien yang menyatakan enak terhadap citarasa makanan yaitu mencapai 96% kondisi ini menunjukkan bahwa pasien menilai citarasa makanan sudah sesuai dengan harapan.

Hubungan Kelengkapan Alat Makan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Berdasarkan penelitian sejumlah 25 responden yang memiliki persepsi alat makan lengkap sebanyak 19 responden (76,0%) menyatakan tidak puas, sedangkan 6 responden (24,0%) menyatakan puas terhadap layanan makanan. Sedangkan sejumlah 74 responden yang memiliki persepsi alat saji kurang lengkap, sebanyak 36 responden (48,6%) menyatakan tidak puas dan sebanyak 38 responden (51,4%) menyatakan puas terhadap pelayanan makanan.

Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan antara sisa makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari tahun 2025 dimana nilai $p\ value = 0,032 < \alpha (0,05)$.

Penelitian ini sejalan dengan (Setiawan *et al.*, 2024) yang menggunakan *Importance-Performance Map Analysis* (IPMA) pada layanan makanan rumah sakit. Penelitian tersebut menegaskan bahwa **peralatan makan merupakan salah satu aspek yang sangat penting, namun kinerjanya masih rendah, sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pasien.** Peralatan makan yang tidak lengkap atau tidak sesuai dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap makanan yang disajikan, menurunkan nafsu makan, serta menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan makanan rumah sakit.

Hubungan Sikap Pramusaji dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Berdasarkan penelitian sejumlah 90 responden yang memiliki persepsi sikap pramusaji baik sebanyak 51 (56,7%) merasa tidak puas, sebanyak 39 responden (43,3%) merasa puas terhadap pelyanana makanan. Sedangkan sejumlah 9 responden yang memiliki persepsi sikap pramusaji kurang baik sebanyak 4 responden (44,4%) tidak puas dan sebanyak 5 responden (55,6%) merasa puas

terhadap pelayanan makanan.

Hasil uji *fisher* menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara sikap pramusaji dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari tahun 2025 dimana nilai *p value* = 0,505 > α (0,05).

Teori *Disconfirmation of Expectation* (Oliver, 1980) menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika harapan pasien terpenuhi, pasien biasanya mengharapkan pramusaji yang ramah, sopan, dan perhatian. Jika sikap pramusaji sesuai bahkan melebihi harapan pasien, maka akan terbentuk kepuasan. Sebaliknya, sikap yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan meskipun kualitas makanan cukup baik (Supriyono *et al.*, 2023). Meskipun secara teori, sikap pramusaji merupakan salah satu aspek penting yang dapat memengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan makanan, pada penelitian ini tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara sikap pramusaji dengan tingkat kepuasan. Hal ini dapat disebabkan karena sebagian besar responden telah menilai sikap pramusaji dalam kategori baik.

Hubungan Sisa Makanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Berdasarkan penelitian sejumlah 25 responden dengan kategori sisa makanan sedikit sebanyak 9 (36,0%) merasa tidak puas, sebanyak 16 responden (64,0%) merasa puas terhadap pelayanan makanan. Sedangkan sejumlah 74 responden dengan kategori sisa makanan banyak sebanyak 46 responden (62,2%) tidak puas dan sebanyak 28 responden (37,8%) merasa puas terhadap pelayanan makanan.

Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan antara sisa makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari tahun 2025 dimana nilai *p value* = 0,041 < α (0,05).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Murtadlo & Ulfa, 2024) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kepuasan makan pasien dengan jumlah sisa makanan di RSUD Caruban. Pasien yang merasa puas cenderung mengonsumsi lebih banyak makanan dan meninggalkan sisa yang lebih sedikit, sedangkan pasien yang kurang puas lebih banyak meninggalkan sisa. Namun, penelitian tersebut juga menemukan bahwa meskipun tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan mendekati kategori baik, tetap terdapat keluhan terkait rasa dan porsi makanan, sehingga sekitar 27,25% dari makanan yang disajikan masih tersisa. Hal ini mendukung hasil penelitian ini bahwa pasien dapat menyisakan sedikit makanan tetapi tetap menyatakan puas, atau sebaliknya, menyisakan makanan walaupun tidak puas. Dengan demikian, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh jumlah makanan yang dihabiskan, melainkan juga oleh faktor lain seperti rasa, variasi menu, porsi, serta pelayanan makanan yang diberikan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara citarasa makanan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai *p value* (1,000), terdapat hubungan antara kelengkapan alat makan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di

Rumah Sakit Umum Kota Kendari tahun 2025 dengan nilai *p value* (0,032), tidak terdapat hubungan antara sikap pramusaji dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Kota Kendari tahun 2025 dengan nilai *p value* (0,505) dan terdapat hubungan antara sisa makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Kota Kendari tahun 2025 dengan nilai *p value* (0,041). Disarankan melakukan penelitian lanjutan dengan menyajikan analisis yang lebih mendalam dengan melibatkan sampel yang lebih luas, mempertimbangkan variabel lain seperti porsi, variasi menu, dan kondisi kesehatan pasien, serta menggunakan metode observasi langsung untuk mengukur sisa makanan agar diperoleh hasil yang lebih objektif.

Ucapan Terima Kasih

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan perkuliahan. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo, kepada dosen pembimbing atas bimbingannya, kepada dosen penguji atas kritik dan sarannya, kepada kepala instalasi, dan ruangan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2025 dan seluruh pasien di Rumah sakit umum Kota Kendari.

Referensi

- Kementerian Kesehatan RI. 2013. Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit. Jakarta: Dirjen Bina Gizi dan Kesehatan Ibu dan Anak
- Muliani, U., Yuniarto, A. E., & Sutrio. (2023). Analisis Kepuasan Makan Pasien Di Rsud Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. *ARGIPA (Arsip Gizi Dan Pangan)*, 7(2), 145–153. <https://doi.org/10.22236/argipa.v7i2.10266>
- Murtadlo, A., & Ulfa, M. (2024). Analysis of The Effect of Patient Eating Satisfaction On Food Waste: A Medical Informatics Perspective at Caruban Regional Hospital, Madiun Regency. *Journal of Health Education*, 25(1), 57–60. <https://doi.org/10.1080/10556699.1994.10603001>
- Rahayu, C. D., & Mulyani, S. (2020). Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 19(Mei), 33–42.
- Ratna Palupi, I., Kusuma Ningrum, R., & Arum Utami, F. (2024). Kepuasan Pasien Terhadap Penyajian Diet Di Rumah Sakit Berdasarkan Karakteristik Individu. *Gizi Indonesia*, 47(1), 35–46. <https://doi.org/10.36457/gizindo.v47i1.858>
- Selfanay, M., Pajung, C. B., & Suarjana, I. W. (2021). Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Cendrawasi Dobo Kabupaten Kepulauan Aru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 02(03), 47– 52.
- Setianto, B., Adriansyah, A. A., Hanik, U., & Bistara, D. N. (2021). The Correlation Between Patient Satisfaction Regarding Nutrition Service And Hospital Length Of Stay With Food Waste In Covid-19 Patients. *Journal of Health Sciences*, 14(02), 147–152. <https://doi.org/10.33086/jhs.v14i02.2045>
- Setiawan, F., Antonio, F., Marsaulina, R. P., Hadinata, V., Utomo, L., Alexandra, C., & Catharina, R. R. (2024). Analisis Peta Penting-Kinerja Menelusuri kepuasan layanan makanan Rumah Sakit: Analisis Peta Pentingnya-Kinerja Telaah Abstrak Perkenalan Metode. 9(2), 270–279.
- Supriyono, Setyaningrum, Y., & Nirbaya, A. (2023). Hubungan Sikap Ahli Gizi, Sikap Pramusaji Dan Cita Rasa Makanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Svasta Harena: Jurnal Ilmiah Gizi*, 4(1), 16–25. <https://doi.org/10.33860/shjig.v4i1.2179>
- Zaini, S., Astuti, A. M., Irawan, A., & Setyawan, A. (2025). Penerapan komunikasi efektif pada orientasi pasien baru terhadap kepuasan pasien. 6(September), 11977–11983.