

SKRIPSI

**HUBUNGAN KEPUASAN PELAYANAN MAKAN
TERHADAP SISA MAKAN PASIEN
DI RSUD PALEMBANG BARI**



OLEH

**NAMA : PUTRI HIJIR KHAIRANI
NIM : 10021381823056**

**PROGRAM STUDI GIZI (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022**

SKRIPSI

HUBUNGAN KEPUASAN PELAYANAN MAKAN TERHADAP SISA MAKAN PASIEN DI RSUD PALEMBANG BARI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)
Sarjana Gizi pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH

**NAMA : PUTRI HIJIR KHAIRANI
NIM : 10021381823056**

**PROGRAM STUDI GIZI (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022**

PROGRAM STUDI GIZI
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, November 2022

Putri Hijir Khairani, dibimbing oleh Windi Indah Fajar Ningsih, S.Gz., MPH,
AIFO

**Hubungan Kepuasan Pelayanan Makan Terhadap Sisa Makanan Pasien Di
RSUD Palembang BARI**

xvi + 123 Halaman, 31 tabel, 5 gambar, 11 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan suatu indikator dari keberhasilan pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pelayanan makan pasien dapat dinilai dari aspek *tangible*, aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance* dan aspek *empathy*. Semakin sempurna pelayanan dari rumah sakit tersebut, maka akan semakin meningkat kepuasan pasiennya. Pelayanan makan yang tidak sesuai dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien. Sisa makanan pasien adalah gambaran daya terima, efektivitas serta efisiensi pelayanan di rumah sakit. Sisa makanan yang tinggi berakibat pada tidak memenuhinya kecukupan gizi sehingga menyebabkan penurunan status gizi dan meningkatkan lama rawat inap pasien di rumah sakit. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kepuasan pelayanan makan terhadap sisa makanan pasien di RSUD Palembang BARI. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Responden berjumlah 76 orang dipilih secara *accidental sampling*. Data diolah dengan uji statistik dan dianalisis secara deskriptif. Hasil analisis menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan sisa makanan pasien (p value = 0,001). Sebagian besar responden (57,9%) merasa puas dengan pelayanan makan RSUD Palembang BARI. Sisa makan pasien di RSUD Palembang BARI rendah (86,8%). Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan sisa makanan pasien pada RSUD Palembang BARI (p value=0,01). Diharapkan untuk lebih meningkatkan pelayanan rumah sakit pada aspek *reliability* terutama ketepatan waktu pada penyajian makan pagi.

Kata Kunci : Aspek Kepuasan, Kepuasan, Pelayanan Makan, Sisa Makan
Pasien
Kepustakaan : 69 (1997-2021)

**NUTRITIONAL SCIENCE STUDY PROGRAM
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
SRIWIJAYA UNIVERSITY**

Thesis, November 2022

Putri Hijir Khairani, supervised by Windi Indah Fajar Ningsih, S.Gz., MPH,
AIFO

**The Relationship of Satisfaction with Food Services to Patient's Leftovers at
RSUD Bari Palembang.**

xvi + 123 Pages, 31 tables, 5 pictures, 11 attachments

ABSTRACT

Patient satisfaction is an indicator of the success of services in hospitals. The more perfect the service from the hospital, the more patient satisfaction will increase. In addition, the patient's leftover food is an illustration of the effectiveness and efficiency of nutrition installation services in hospitals and the acceptability of patients. Inappropriate food service can lead to patient dissatisfaction. This can result in a decrease in nutritional status which can increase the length of stay of patients in the hospital. The purpose of this study was to determine the relationship between patient satisfaction with food service and leftover food at the Palembang BARI Hospital. This study is a quantitative study with a cross-sectional research design. Respondents amounted to 76 people. The data were processed by statistical tests and analyzed descriptively. The results of the analysis stated that there was a relationship between patient satisfaction and the patient's leftover food (p value = 0.001). In addition, most of the respondents (57,9%) were satisfied with the services of the Bari Hospital in Palembang City. It is also known that patient leftovers are low (86,8%). The conclusion of this study is that there is a relationship between patient satisfaction and the patient's leftover food (p value = 0,001). It is expected to further improve hospital services in the aspect of reliability, especially the timeliness of serving breakfast.

Keywords : Satisfaction Aspect, Satisfaction, Food Service, Patient Leftovers
Library : 69 (1997-2021)

LEMBAR PERNYATAAN PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya serta menjamin bebas plagiarism. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Palembang, November 2022

Yang bersangkutan



Putri Hijir Khairani

10021381823056

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN KEPUASAN PELAYANAN MAKAN
TERHADAP SISA MAKAN PASIEN
DI RSUD PALEMBANG BARI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Gizi

Oleh:

PUTRI HIJIR KHAIRANI

10021381823056

Indralaya, November 2022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Pembimbing



Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M.
NIP. 197606092002122001

Winda Indah F. N, S.Gz., MPH, AIFO
NIP. 199206152019032026

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa skripsi ini dengan judul "Hubungan Kepuasan Pelayanan Makan Terhadap Sisa Makan Pasien Di RSUD Palembang BARI" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 17 November 2022.

Indralaya, 17 November 2022

Tim Penguji Skripsi

Ketua :

1. Indah Yuliana, S.Gz., M.Si
NIP.198804102019032018

()

Anggota :

1. Ditia Fitri Arinda, S.Gz., MPH
NIP.199005052016072201

()

2. Windi Indah Fajar Ningsih, S.Gz., MPH., AIFO
NIP. 199206152019032026

()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



Drs. Misnaniarti, S.K.M., M.KM.
NIP. 197606092002122001

Ketua Jurusan Gizi
Fakultas Kesehatan Masyarakat

()

Indah Purnama Sari, S.KM., M.KM
NIP. 198604252014042001

RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Putri Hijir Khairani
NIM : 10021381823056
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 23 Mei 2000
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Villa Laposte Blok A2 No.8, Palembang
Email : putrihijirk@yahoo.co.id

Riwayat Pendidikan

TK (2005 – 2006) : TK YP INDRA II Palembang
SD (2006 – 2012) : SD Muhammadiyah 06 Palembang
SMP (2012 – 2015) : SMP Negeri 9 Palembang
SMA (2015 – 2018) : SMA Negeri 1 Palembang
S1 (2018 – 2022) : Program Studi Gizi, Fakultas Kesehatan
Masyarakat, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena atas ridho-Nya penulis mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Sisa Makan Pasien Di RSUD Palembang BARI”. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan serta doa dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Indah Purnama Sari, S.KM., M.KM selaku Ketua Jurusan S1 Gizi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Windi Indah Fajar Ningsih, S.Gz., MPH., AIFO selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan wawasan, motivasi, arahan serta bimbingan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Indah Yuliana, S.Gz., M.Si selaku dosen penguji I yang telah memberikan arahan dan saran serta menyediakan waktu untuk bimbingan hingga selesainya skripsi penulis.
5. Ibu Ditia Fitri Arinda, S.Gz., MPH selaku dosen penguji II yang telah memberikan arahan dan saran serta menyediakan waktu untuk bimbingan hingga selesainya skripsi penulis.
6. Para dosen, karyawan dan seluruh civitas akademika Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Beni Murdani, S.KM., M.Kes selaku Koordinator Pembimbing Non Klinik, Kebidanan dan Keperawatan RSUD Palembang BARI yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti di lokasi tersebut.
8. Ibu Eni Nuraini, S.Gz., M.KM & Ibu Maizana, S.Gz selaku Ahli Gizi di RSUD Palembang BARI yang telah membantu penulis dalam proses pengambilan data serta meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan saran.
9. Seluruh responden penelitian di RSUD Palembang BARI yang bersedia memberikan informasi kepada penulis.

10. Keluarga tersayang (Alm) Papa Nandar Sugiono, Bunda Istiarti Sri Sadiyah, Mbak Indri Nadia Pratiwi, Mas Kelik Cahyo Widiyanto dan Mbak Nurul Kusuma Wardani yang senantiasa mendoakan, mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.
11. Yohana Theresia Gea, Amalia Salsabila, Atiqah Fadiah Nashfati, Natasya Fadliya Audita, Rifdah Widda Islamy dan Nadhia Nur Putriana selaku teman – teman dari Showbeyy yang selalu menyemangati dan mendukung penulis selama mengerjakan skripsi.
12. Nabila Dina Humairoh, M. Firdiansyah Kurniawan, M. Rafli Yudianto, M. Fajar Zaula, Apriliza Prita Annisa, Fachri Haris Fahazri, Cindy Ananda Siregar, Jihan Mardiyah Hidayat, M. Imam Rifqi Marzilah selaku teman – teman terdekat penulis yang telah memberikan masukan dan semangat kepada penulis saat mengerjakan skripsi.
13. Amelia Hani Oktarina, Nyayu Yasyfi Nur Alfiani, Aisyah Ramadyani, Auliani, Msy. Rani Syafitri, Alya Putri Rama dan Jihan Utami selaku teman – teman dari Pulu Pulu yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.
14. Seluruh teman – teman di Gizi 2018 terutama Laras Pratiwi Ersal, Frizka Filliany, Mutiah Mardatillah, dan Tesa Nadila yang telah membantu penulis hingga menyelesaikan skripsi.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun turut serta dalam membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam pengerjaan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Maka dari itu penulis menerima segala kritik dan saran agar kedepannya menjadi lebih baik lagi dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Indralaya,

Penulis
Putri Hijir Khairani

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Sriwijaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Hijir Khairani
NIM : 10021381823056
Program Studi : Gizi
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Dengan ini menyatakan menyetujui / ~~tidak menyetujui~~ *) (jika tidak menyetujui sebutkan alasannya) untuk memberikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Hubungan Kepuasan Pelayanan Makan Terhadap Sisa Makan Pasien Di RSUD Palembang BARI. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : di Indralaya
Pada tanggal : November 2022
Yang Menyatakan,

Putri Hijir Khairani

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| LEMBAR PERNYATAAN PLAGIARISME | iv |
| HALAMAN PERSETUJUAN | v |
| KATA PENGANTAR | viii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3 Tujuan | 4 |
| 1.3.1 Tujuan Umum | 4 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.4.1 Bagi Peneliti | 4 |
| 1.4.2 Bagi Instalasi Gizi dan Rumah Sakit | 5 |
| 1.4.3 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat | 5 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian..... | 5 |
| 1.5.1 Lokasi..... | 5 |
| 1.5.2 Waktu..... | 5 |
| 1.5.3 Materi..... | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2. 1 Kepuasan Pasien | 6 |
| 2.1.1 Pengertian Kepuasan | 6 |
| 2.1.2 Pengertian Kepuasan Pasien | 8 |
| 2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien | 10 |
| 2.1.4 Indikator Kepuasan Pasien..... | 11 |
| 2. 2 Pelayanan Makan Rumah Sakit..... | 12 |
| 2.2.1 Pengertian Pelayanan..... | 12 |
| 2.2.2 Pelayanan Makanan | 12 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.3 Pengertian Penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit | 14 |
| 2.3 Sisa Makanan | 14 |
| 2.3.1 Pengertian Sisa Makanan | 14 |
| 2.3.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Sisa Makanan | 15 |
| 2.3.3 Metode Pengukuran Sisa Makanan Dengan <i>Visual Comstock</i> .. | 19 |
| 2.4 Kerangka Teori..... | 21 |
| 2.5 Kerangka Konsep | 22 |
| 2.6 Penelitian Terdahulu | 23 |
| 2.7 Definisi Operasional | 29 |
| 2.8 Hipotesis Penelitian | 31 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 32 |
| 3. 1 Desain Penelitian | 32 |
| 3. 2 Populasi dan Sampel Penelitian | 32 |
| 3.2.1 Populasi Penelitian | 32 |
| 3.2.2 Sampel Penelitian | 32 |
| 3.2.3 Besar Sampel..... | 33 |
| 3.2.4 Teknik Pengambilan Sampel..... | 33 |
| 3.3 Jenis, Cara dan Alat Pengumpulan Data..... | 34 |
| 3.3.1 Jenis Data | 34 |
| 3.3.2 Cara Pengumpulan Data | 34 |
| 3.3.3 Alat Pengumpulan Data | 35 |
| 3.4 Pengolahan Data..... | 35 |
| 3.4.1 Data Tingkat Kepuasan Pasien..... | 35 |
| 3.4.2 Data Sisa Makan Pasien..... | 36 |
| 3.5 Validitas dan Reliabilitas Data | 37 |
| 3.5.1 Validitas | 37 |
| 3.5.2 Reliabilitas | 39 |
| 3.6 Analisis dan Penyajian Data..... | 40 |
| 3.6.1 Analisis Data | 40 |
| 3.6.2 Penyajian Data..... | 41 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN..... | 42 |
| 4.1 Gambaran Umum | 42 |

| | |
|--|----|
| 4.1.1 Sejarah RSUD Palembang Bari..... | 42 |
| 4.1.2 Visi, Misi, Motto, dan Tujuan RSUD Palembang Bari | 44 |
| 4.1.3 Fasilitas dan Pelayanan RSUD Palembang Bari | 44 |
| 4.2 Gambaran Khusus Bagian/ Unit Institusi (Instalasi Gizi)..... | 49 |
| 4.2.1 Falsafah Instalasi Gizi RSUD Palembang Bari | 49 |
| 4.2.2 Tujuan Instalasi Gizi..... | 49 |
| A. Tujuan Umum Instalasi Gizi..... | 49 |
| B. Tujuan Khusus Instalasi Gizi..... | 49 |
| C. Tenaga Kerja..... | 50 |
| D. Sistem Penyelenggaraan Makanan..... | 52 |
| E. Standar Resep | 55 |
| 4.3 Hasil Penelitian..... | 58 |
| 4.3.1 Analisis Univariat | 58 |
| 4.3.2 Analisis Bivariat | 78 |
| BAB V PEMBAHASAN | 83 |
| 5.1 Keterbatasan Penelitian..... | 83 |
| 5.2 Pembahasan..... | 83 |
| 5.2.1 Karakteristik Responden | 83 |
| 5.2.2 Kepuasan Pasien | 84 |
| 5.2.3 Sisa Makanan..... | 88 |
| 5.2.4 Hubungan antara Kepuasan Pasien dengan Sisa Makanan | 90 |
| 5.2.5 Hubungan antara Kepuasan Aspek <i>Tangible</i> dan Sisa Makanan Pasien..... | 91 |
| 5.2.6 Hubungan antara Kepuasan Aspek <i>Reliability</i> dan Sisa Makanan Pasien..... | 92 |
| 5.2.7 Hubungan antara Kepuasan Aspek <i>Responsiveness</i> dan Sisa Makanan Pasien..... | 93 |
| 5.2.8 Hubungan antara Kepuasan Aspek <i>Assurance</i> dan Sisa Makanan Pasien..... | 94 |
| 5.2.9 Hubungan antara Kepuasan Aspek <i>Empathy</i> dan Sisa Makanan Pasien..... | 95 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 97 |

| | |
|----------------------|-----|
| 6.1 Kesimpulan | 97 |
| 6.2 Saran | 97 |
| DAFTAR PUSTAKA | 98 |
| LAMPIRAN | 105 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 23 |
| Tabel 2.2 Definisi Operasional..... | 29 |
| Tabel 3.1 Besar Minimal Sampel Berdasarkan Penelitian Terdahulu | 33 |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tangible..... | 38 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Reliability | 38 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Responsiveness | 39 |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Assurance | 39 |
| Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Empathy | 39 |
| Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tangible | 40 |
| Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Reliability | 40 |
| Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Responsiveness | 40 |
| Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Assurance..... | 40 |
| Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Empathy..... | 40 |
| Tabel 4.1 Tenaga Kerja Instalasi Gizi RSUD Palembang Bari Juli 2022..... | 50 |
| Tabel 4.2 Waktu Kerja Satu Tahun..... | 51 |
| Tabel 4.3 Standar Resep Kelas III Siklus Menu Instalasi Gizi RSUD Palembang Bari..... | 55 |
| Tabel 4.4 Distribusi Karakteristik Responden (Kategorik)..... | 58 |
| Tabel 4.5 Distribusi Kepuasan Pasien | 59 |
| Tabel 4.6 Data Kepuasan Pasien Numerik..... | 60 |
| Tabel 4.7 Distribusi Kepuasan Pasien Aspek Tangible | 60 |
| Tabel 4.8 Distribusi Kepuasan Pasien Aspek Tangible | 62 |
| Tabel 4.9 Distribusi Kepuasan Pasien Aspek Reliability | 63 |
| Tabel 4.10 Distribusi Kepuasan Pasien Aspek Reliability..... | 65 |
| Tabel 4.11 Distribusi Kepuasan Pasien Aspek Responsiveness | 65 |
| Tabel 4.12 Distribusi Kepuasan Pasien Aspek Responsiveness | 67 |
| Tabel 4.13 Distribusi Kepuasan Pasien Aspek Assurance..... | 67 |
| Tabel 4.14 Distribusi Kepuasan Pasien Aspek Assurance..... | 69 |
| Tabel 4.15 Distribusi Kepuasan Pasien Aspek Emphaty..... | 70 |
| Tabel 4.16 Distribusi Kepuasan Pasien Aspek Emphaty..... | 71 |
| Tabel 4.17 Sisa Makan Pasien..... | 72 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.18 Data Sisa Makanan dalam Numerik | 72 |
| Tabel 4.19 Distribusi Persentase Sisa Makanan Pasien pada Saat Pagi Hari | 73 |
| Tabel 4.20 Distribusi Persentase Sisa Makanan Pasien pada Saat Siang Hari..... | 74 |
| Tabel 4.21 Distribusi Persentase Sisa Makanan Pasien pada Saat Malam Hari .. | 76 |
| Tabel 4.22 Sisa Makan Paling Banyak | 78 |
| Tabel 4.23 Hubungan Antara Kepuasan Pasien dengan Sisa Makanan..... | 78 |
| Tabel 4.24 Hubungan antara Kepuasan Aspek Tangible dan Sisa Makanan Pasien | 79 |
| Tabel 4.25 Hubungan antara Kepuasan Aspek Reliability dan Sisa Makanan Pasien | 79 |
| Tabel 4.26 Hubungan antara Kepuasan Aspek Responsiveness dan Sisa Makanan Pasien | 80 |
| Tabel 4.27 Hubungan antara Kepuasan Aspek Assurance dan Sisa Makanan Pasien | 81 |
| Tabel 4.28 Hubungan antara Kepuasan Aspek Empathy dan Sisa Makanan Pasien | 82 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Teori..... | 21 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konsep | 22 |
| Gambar 4.1 Gedung RSUD Palembang Bari | 43 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi RSUD Palembang Bari | 43 |
| Gambar 4.3 Bagan Organisasi Instalasi Gizi RSUD Palembang Bari..... | 50 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. <i>Informed Consent</i> | 106 |
| Lampiran 2. Kuesioner Kepuasan Pelayanan Makan | 108 |
| Lampiran 3. Kuesioner Sisa Makanan Pasien | 114 |
| Lampiran 4. Lembar Bimbingan Skripsi..... | 115 |
| Lampiran 5. Kaji Etik Penelitian FKM Unsri | 115 |
| Lampiran 6. Surat Izin Penelitian FKM Unsri | 117 |
| Lampiran 7. Surat Izin Penelitian Kesbangpol..... | 118 |
| Lampiran 8. Surat Selesai Penelitian RSUD Palembang BARI..... | 119 |
| Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian..... | 120 |
| Lampiran 10. Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 124 |
| Lampiran 11. Output SPSS Data Penelitian..... | 136 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Malnutrisi Rumah Sakit (MRS) merupakan kejadian dimana pasien mengalami malnutrisi saat sedang menjalani perawatan di rumah sakit (Budiputri *et al.*, 2020). Asupan energi yang rendah meningkatkan risiko kejadian MRS sebesar 2,4 kali lebih besar daripada pasien dengan kecukupan energi yang terpenuhi (Kusumayanti *et al.* 2004). Frekuensi kejadian Malnutrisi Rumah Sakit baik di negara maju maupun berkembang masih tinggi. Penurunan status gizi pada pasien di rumah sakit dipengaruhi secara langsung oleh faktor asupan makan akibat kebutuhan zat gizi pasien tidak sesuai dengan kecukupan zat gizi dan penyakit infeksi (Budiputri *et al.* 2020).

Peningkatan kebutuhan pasien rumah sakit terjadi karena adanya peningkatan laju metabolisme dari penyakit yang dideritanya. Ketidakcukupan pemenuhan gizi dapat menghambat proses penyembuhan pasien (Kurnia dan Intan, 2016). Penelitian Nuraini (2016) menyatakan sebanyak 56% pasien dengan waktu rawat inap yang paling lama mengalami penurunan nafsu makan dan merasa tidak puas terhadap makanan yang disajikan rumah sakit. Pemenuhan gizi menurut (Nuraini *et al.*, 2017) secara spesifik memiliki manfaat untuk mencegah kejadian berlanjut malnutrisi pada pasien yang berisiko malnutrisi dengan cara mengidentifikasi kemungkinan masalah gizi pasien yang malnutrisi untuk kemudian dilakukan intervensi gizi.

Pelayanan makan di rumah sakit merupakan salah satu bentuk kegiatan pelayanan bagi pasien yang dirawat di rumah sakit. Tujuan pelayanan makan untuk memenuhi kebutuhan zat gizi pasien dalam upaya mempercepat penyembuhan penyakit, mencapai status gizi optimal dan dapat memenuhi ukuran kepuasan pasien.

Ada tiga indikator standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit yang mengatur pelayanan gizi, yaitu ketepatan waktu pemberian diet, sisa makanan pasien, dan ketepatan diet yang diberikan ke pasien (Mardianingsih, 2020).

Pelayanan gizi yang baik dapat mempercepat penyembuhan dan memperpendek jangka waktu rawat pasien. Tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan makanan adalah makanan yang disajikan dapat diterima dan makanan tersebut habis termakan tanpa meninggalkan sisa makanan.

Data menunjukkan bahwa sisa makanan pasien lebih dari 20% masih ditemukan dalam beberapa rumah sakit di Indonesia (Kartini & Primadona, 2018). Sisa makanan adalah suatu jumlah makanan yang tidak habis dikonsumsi yang telah disajikan dari satu atau lebih waktu makan. Sisa makanan pasien merupakan suatu gambaran daya terima, efektivitas, efisiensi pelayanan instalasi gizi di rumah sakit. Kebutuhan gizi adalah salah satu masalah yang harus diperhatikan dalam penyusunan menu pasien. Banyaknya sisa makanan menandakan kurangnya asupan gizi pada pasien selama dirawat. Kebutuhan gizi pasien tidak akan terpenuhi jika banyaknya sisa makanan. Pada penelitian Nareswara (2017), mayoritas responden tidak senang dengan cita rasa, tampilan dan modifikasi menu rumah sakit. Ada hubungan antara kepuasan pasien dengan tampilan dan sisa makanan.

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator kesuksesan penyelenggaraan makan di rumah sakit (Rochman et al 2018). Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan (Supartiningsih et al., 2017). Kepuasan pasien terhadap makanan rumah sakit yang dilihat dari sisa makanan dipengaruhi oleh jadwal penyajian makanan, suasana lingkungan tempat perawatan, konsumsi makanan dari luar rumah sakit, dan mutu makanan rumah sakit (Rumokoy *et al.* 2016). Keberhasilan pelayanan makanan dapat dilihat dari aspek *tangible*, aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance* dan aspek *empathy*.

Strategi pelayanan rumah sakit yang prima yaitu setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu yang lengkap sebagai peninjauan seberapa jauh kepuasan pasien supaya rumah sakit tetap menjadi pilihan pasien. RSUD Palembang BARI terletak di Jalan Panca Usaha Nomor 1, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang Sumatera Selatan. RSUD Palembang BARI merupakan rumah sakit umum daerah yang memiliki pasien dari seluruh wilayah di Kota Palembang. Hal ini karena RSUD Palembang BARI

merupakan rumah sakit rujukan di Kota Palembang.

Sebagai rumah sakit rujukan, diharapkan RSUD Palembang BARI memiliki pelayanan yang baik untuk mempercepat kesembuhan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit harus memperhatikan kualitas pelayanan kesehatannya, termasuk pelayanan makan untuk pasien. Hal tersebut sejalan dengan penilaian sisa makanan yang berkaitan dengan efektifitas suatu pelayanan makanan, sebagai indikasi sederhana untuk mengevaluasi kinerja pelayanan gizi rumah sakit.

Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian mengenai hubungan kepuasan pelayanan makan terhadap sisa makan pasien di RSUD Palembang BARI.

1.2 Rumusan Masalah

Pelayanan makan di rumah sakit merupakan salah satu bentuk kegiatan pelayanan bagi pasien yang dirawat di rumah sakit dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan zat gizi pasien dalam upaya mempercepat penyembuhan penyakit, mencapai status gizi optimal dan dapat memenuhi ukuran kepuasan pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan (Supartiningsih *et al.*, 2017). Kualitas pelayanan rumah sakit khususnya pelayanan gizi makanan juga dapat diukur dari indikator sisa makanan (Puspa *et al.*, 2019). Sisa makanan pasien di rumah sakit dapat menentukan tingkat kepuasan pelayanan makan pasien, jika sisa makanan tinggi maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan makan pasien. Fatkhurohman *et al.*, (2017) menjelaskan bahwa tingginya sisa makanan pasien di rumah sakit menunjukkan kualitas penyelenggaraan makanan yang belum optimal.

Tingginya sisa makanan dan rendahnya kepuasan pasien dapat dilihat dari aspek *tangible*, aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance* dan aspek *empathy*, dapat disebabkan oleh variasi menu makanan, rasa makanan, penampilan makanan, cara penyajian makanan, ketepatan waktu menghadirkan makanan, keadaan tempat makan, kebersihan makanan, serta sikap dan perilaku petugas penghidang makanan yang masih kurang (Nareswara, 2017). Hal ini semakin menunjukkan bahwa kepuasan pasien

terkait pelayanan makanan sangat berhubungan dengan banyaknya sisa makanan pasien di rumah sakit. Penelitian Velawati et al., (2021) menyatakan bahwa ada hubungan tingkat kepuasan dengan sisa makanan pokok, lauk nabati dan sayur ($p < 0,05$). Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada hubungan antara kepuasan pelayanan makan terhadap sisa makan pasien di RSUD Palembang BARI?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pelayanan makan pasien terhadap sisa makanan di RSUD Palembang BARI.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik responden seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, ruang perawatan, jenis penyakit, dan bentuk makanan.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan makan pasien yang dilihat dari aspek *tangibles*, aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance* dan aspek *empathy* pada pasien di RSUD Palembang BARI.
- c. Untuk mengetahui sisa makanan pada pasien di RSUD Palembang BARI.
- d. Untuk mengetahui hubungan kepuasan pelayanan makan pasien yang dilihat dari aspek *tangibles*, aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance* dan aspek *empathy* terhadap sisa makan pada pasien di RSUD Palembang BARI.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini bisa menjadi pengetahuan tambahan kepada peneliti tentang hubungan kepuasan pelayanan makan terhadap sisa makan pasien di RSUD Palembang BARI.

1.4.2 Bagi Instalasi Gizi dan Rumah Sakit

Penelitian ini bisa menjadi acuan serta masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan makan di RSUD Palembang BARI.

1.4.3 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini bisa menjadi sumber informasi untuk civitas akademik dalam melakukan penelitian kesehatan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Palembang BARI, tepatnya beralamat di Jalan Panca Usaha Nomor 1, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

1.5.2 Waktu

Penelitian ini dilaksanakan dari Januari 2022 – November 2022.

1.5.3 Materi

Penelitian ini berfokus terhadap kepuasan pelayanan makan dan sisa makan pasien di RSUD Palembang BARI.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhi, S. N., & Ningsih, K. P. (2020). Manajemen Data Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 3(2), 53–61. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v3i2.6288>
- Amalia, Sonia Elka. (2020). Pengaruh Faktor Eksternal terhadap Sisa Makanan Pasien di Ruang Cempaka RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. *Journal of Health Science and Prevention*.
- Alfiana, A. T. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019. April, 33–35.
- Aliffianti, R. (2015). *Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit 'Aisyiyah Purworejo*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Annisa, N. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Tk . Iv Madiun Tahun 2017 Oleh : Nurul Annisa Kesehatan Prodi S1 Kesehatan Masyarakat Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun Tahun. *Stikes Bhakti Huasada Mulia Madiun.Skripsi*.
- Anggraini, Ria Resti. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Penyajian dan Pelayanan Makanan yang Disajikan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. *Universitas Negeri Yogyakarta. Skripsi*
- Ardiana B, Liany & Juni Trisnowati. (2018). Pengaruh Tangibles, Responsiveness, Empathy dalam pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*. 16(2), pp. 42-48
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Boughoula, M., Jamaluddin, R., Abd Manan, N. A., Saad, H. A., & Ab Karim, M. S. (2020). Development Of A Tool To Measure Patients' Satisfaction Of Hospital Foodservice In A Government Hospital. *Malaysian Journal of Nutrition*, 26(2), 141–155. <https://doi.org/10.31246/MJN-2019-0047>
- Budiputri, G. L., Suryawan, I. W. B., & Dewi, M. R. (2020). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kejadian Malnutrisi Rumah Sakit (MRS) Pada Pasien Anak Di Bangsal Kaswari, RSUD Wangaya, Bali, Indonesia.

- Intisari Sains Medis*, 11(2), 680. <https://doi.org/10.15562/ism.v11i2.647>
- Cahyawari, M.M. (2013). Hubungan antara Kualitas Pelayanan Makanan dan Tingkat Kepuasan dengan Sisa Makanan Pasien Diabetes Mellitus Tipe II Inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Skripsi
- Emiliana, & Dkk. (2021). Jurnal ilmiah karya kesehatan. *Identifikasi Potensi Bahaya, Penilaian Dan Pengendalian Penyakit Anemia Pada Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Puuwatu Kota Kendari*, 01(July), 1–7. <https://stikesks-kendari.e-journal.id/JIKK/article/view/445/295>
- Fadilla, C., Rachmah, Q., & Juwariyah, J. (2020). Gambaran Sisa Makanan Pasien Rawat Inap RSUD Kabupaten Sidoarjo. *Amerta Nutrition*, 4(3), 198. <https://doi.org/10.20473/amnt.v4i3.2020.198-204>
- Fendya, W. T., & Wibawa, S. S. (2018). Pengembangan Sistem Kuesioner Daring Dengan Metode Weight Product Untuk Mengetahui Kepuasan Pendidikan Komputer Pada Lpk Cyber Computer. *It-Edu*, 3(01), 45-53.
- Fridalni, Nova dkk. (2018). Pengenalan Dini Penyakit Degeneratif. *Jurnal Abdimas Saintika*. 1(1), 129-135
- Gobel, Sri Yunanci dkk. (2011). Menu Pilihan diit Nasi yang Disajikan Berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Pasien VIP di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*. 7(3). 136-145
- Hasnih., Gunawan & Hasmin. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*. 1(2), 426-445
- Hidayat, A. A. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika.
- Hoesny, Rezkiyah & Nurcahya. (2019). Stres dan Gastritis : Studi Cross Sectional pada Pasien di Rawat Inap di Wilayah Kerja UPT Puskesmas Bone Bone tahun 2018. *Jurnal Fenomena Kesehatan*. 2(2), pp. 302-308
- Intani, M. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Di RS At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. 106(1), 6465–6489. <http://www.bssaonline.org/content/95/6/2373%5Cnhttp://www.bssaonline>.

org/content/95/6/2373.short%0Ahttp://www.bssaonline.org/cgi/doi/10.1785/0120110286%0Ahttp://gji.oxfordjournals.org/cgi/doi/10.1093/gji/ggv142%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/s00024-013-0646

- Izzatullah, A., & Hatijah, N. (2016). Hubungan Antara Penilaian Pasien Pada Penampilan Makanan dan Rasa Makanan Dengan Sisa Makanan. *Jurnal Gizikes*, 2(1).
- Karunia Tanuwijaya, L., Gresari Sembiring, L., Yanuar Dini, C., Putri Arfiani, E., & Arimba Wani, Y. (2018). Sisa Makanan Pasien Rawat Inap: Analisis Kualitatif. *Indonesian Journal of Human Nutrition*, 5(1), 51–61. <https://doi.org/10.21776/ub.ijhn.2018.005.01.6>
- Karuniawati, H., Hapsari, I. G., Arum, M., Aurora, A. T., & Wahyono, N. A. (2016). Evaluasi Pelaksanan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rsud Kota Salatiga. *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, 4(1), 20–25. <https://doi.org/10.26874/kjif.v4i1.53>
- Kementerian Kesehatan RI. (2013). Gambaran Kesehatan Lanjut Usia di Indonesia. *Buletin Jendela dan Informasi Kesehatan*. Jakarta
- Kementerian Kesehatan RI. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Kosasih, K., & Paramarta, V. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Soshum Insentif*, 67–76. <https://doi.org/10.36787/jsi.v3i1.223>
- Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*. Yogyakarta : Budi Utama.
- Kusumayanti, I. G. A., Hadi, H., & Susetyowati. (2004). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kejadian Malnutrisi. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*, 1(1), 9–17.
- Lely, M., & Suryati, T. (2018). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Lemeshow, S., Jr, D. H., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1997). Adequacy of Sample

Size in Health Studies.

- Machmud, Andi Nadirah. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Voice of Midwifery*. 10(2), 940-954
- Maha, Y. (2021). Hubungan Pelayanan Keperawatan Berprinsip Syariah Dengan Kepuasan Pasien Di RS PKU Muhammadiyah Temanggung Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan*.
- Moehyi, S. (2019). Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga. *Bhratara*.
- Muliani, U. (2017). Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Sisa Makanan Saring Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 9(1).
- Nafi'a., Z. I. (2021). Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit : Literature Review Patient Satisfaction Factors for Food Service In Hospital : Literature Review Zidni Ilma Nafi ' a Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat , Fakultas Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 7(2), 233–247.
- Nareswara, Angelina Swaninda. (2017). Hubungan Kepuasan Pasien dari Kualitas Makanan Rumah Sakit dengan Sisa Makanan di RSUD Kota Semarang. *Ilmu Gizi Indonesia*. 1(1), 34-39
- Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurhamidah dkk. (2014). Hubungan Penampilan, Rasa dan Keramahan Penyajian Terhadap Sisa Makanan pada Pasien Rawat Inap RSUD Arosuka Solok. *Journal of Saintek*. 11 (2). Pp. 56-64
- Nuraini, Najibah dkk. 2019. Suhu Makanan dan Sisa Makanan Pasien Dewasa Diet Lunak di Rawat Inap Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang. *Artikel*
- Nuryani, Ramadhani, F., dan Lestari, A.P. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan Di Instalasi Gizi Rsud Dr. M.M Dunda Limboto. *Ghidza : Jurnal Gizi dan Kesehatan*. 4(2): 166-180.
- Prasetyo, Eko. (2015). Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Gizi di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sunan Kudus di Kabupaten Kudus Tahun 2015. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Priyatno, D. (2010). Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendaran. Yogyakarta :

Gaya Media.

- Rachmawati, A. D., Anna, C., & Afifah, N. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Dan Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit The Patient Satisfaction With Foodservice And Food Presentation In Hospital. *Gorontalo Journal of Nutrition Dietetic*, 1(2), 37–49.
- Rachmawati, Iin & Wiwik Afridah. (2013). Mutu Pelayanan Gizi dengan Tingkat Kepuasan Pasien. SKRIPSI. Unusa : Surabaya
- Rae, Alfarysthi Elin & Brigitte Sarah Renyoet. (2022). Faktor Psikologi dan Sosial yang mempengaruhi Eating Habit pada Remaja. *Al-Gizzai : Public Health Nutrition Journal*. 2(2). Pp. 95-107
- Rani, C. N. A. (2018). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Padang Panyang Kecamatan Kuala Pesisir Kabupaten Nagan Raya. <http://repository.utu.ac.id/id/eprint/411>
- Rimporok, M., Widyaningrum, K., & Sarijawati, T. 2019. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Sisa Makanan Yang Dikonsumsi Oleh Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Bunda Malang Tahun 2019. *CHMK Health Journal*. 3(3): 56-61.
- Rizal, A. & Jalpr, A. 2018. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains dan Teknologi*. 4(1): 1-6.
- Rochmah, N., Bintanah, S., & Handarsari, E. (2018). Faktor-Faktor Kepuasan Pasien dengan Sisa Makanan pada Pelayanan Gizi di Rumah Sakit Islam Arafah Rembang. *Jurnal Gizi*, 7(1), 46-55.
- Ronitawati, P., Fujima, M., Sitoayu, L., Sa'pang, M., & Dewanti, L. P. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Makanan Terhadap Biaya Sisa Makanan Dan Zat Gizi Yang Hilang Pada Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta. *Gizi Indonesia*, 44(1), 77–86. <https://doi.org/10.36457/gizindo.v44i1.527Rumokoy>, D. G. M., Kapantow, N. H., & Kandou, G. D. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Sisa Makanan Pada Pasien Di Kelas III Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Kota Manado. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 87–102. <http://www.ejournalhealth.com/index.php/ikmas/article/view/26>

- Rositadinyati, A. F., Purwanti, L., & Faculty, P. H. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan Di Instalasi Gizi RSUD Dr. M.M Dunda Limboto. 4(1), 79–89.
- Sadaf, S., Malik, A. A., Bilal, A., & Saeed, A. (2018). Patient Satisfaction Regarding Food And Nutrition Care In Hospitals Of Lahore, Pakistan. *Progress in Nutrition*, 20, 248–256. <https://doi.org/10.23751/pn.v20i2-S.5855>
- Saptawan, A., & Nengyanti. (2014). Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12 (4), 241–255. [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=180146&val=2287&title=EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=180146&val=2287&title=EFEKTIVITAS_KUALITAS_PELAYANAN_KESEHATAN_MASYARAKAT)
- Saputra, Adisurya & Nurlita Ariani .(2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*. 1(1), 49-60
- Serhan, M., & Serhan, C. (2019). The Impact of Food Service Attributes on Customer Satisfaction in a Rural University Campus Environment. *International Journal of Food Science*, 2019. <https://doi.org/10.1155/2019/2154548>
- Sholeha, Silviyana., dkk. (2020). Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. 19(2). Pp. 55-58
- Sirajuddin, Sumita, & Astuti, T. (2018). *Survei Konsumsi Pangan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Siska, S. R. A. (2019). Hubungan Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Vip Di Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryo Padang. *Jurnal Gizi*, 5(3), 54–60. <http://repo.stikesperintis.ac.id/id/eprint/326>
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supriyanto, E., Hariyanti, T., & L, E. W. (2014). Analisa Faktor-faktor Penyebab Tidak Lengkapnya Laporan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di

- Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri Analysis on Factors Causing Incompleteness of Hospital Minimum Service Standards Report in Ahmad Dahlan Muha. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 36–40.
- Suratri, Suryati, & Edwin. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246.
- Taqhi, ST. Aisyah. (2014). Gambaran Sistem Penyelenggaraan Makanan di Pondok Pesantren Hubulo Gorontalo. *Jurnal MKMI*.
- Tanuwijaya, Laksmi Karunia dkk. (2019). Kepuasan Pasien terhadap variasi Bahan Makanan di Rumah Sakit. *Jurnal Unimus*. 8(1). 50-58
- Tumiwa, Rendy., Sofia P. & Effendy S. (2018). Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat pada Puskesmas di Kecamatan Dumoga. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 1(1), 1-10
- Ulfa, A. (2019). Hubungan Pelayanan Makanan Dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Inap Kelas Ii Dan Iii Di Rsad Dr. Ismoyo Kota Kendari Skripsi.
- Wahyanta. (2017). Hubungan kepuasan Pasien Dengan Sisa Makanan Pada Pasien Rawat Inap bangsal Obsgyn Di RS Gunung Sawo Kabupaten Temanggung. 1–14.
- Wangi, R. J. M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungs Madiun Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8.5.2017.
- Williams, P., Walton, K.(2011). Plate waste in hospitals and strategies for change. *e-SPEN, the European e-journal of clinical nutrition and metabolism*, 6(6), 1-29a
- Yusup. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Gizi & Loyalitas Pasien Rawat Inap Di RSUD Depati Hamzah PangkalPinang. *Jurnal Biomedik (Jbm)*.
- Zudi, M., Suryoputro, A., & Arso, S. P. (2021). Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas Guntur I Kabupaten Demak. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 8(2), 165–179.