

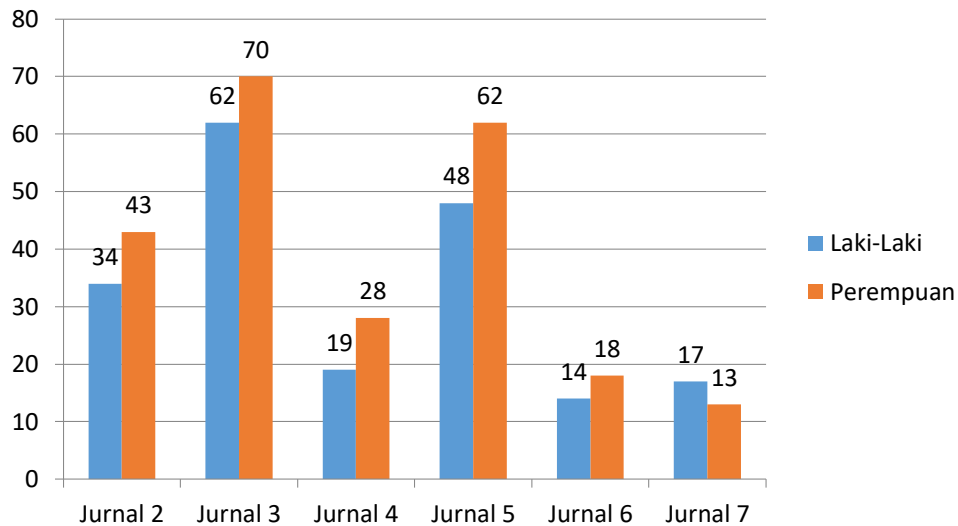
BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

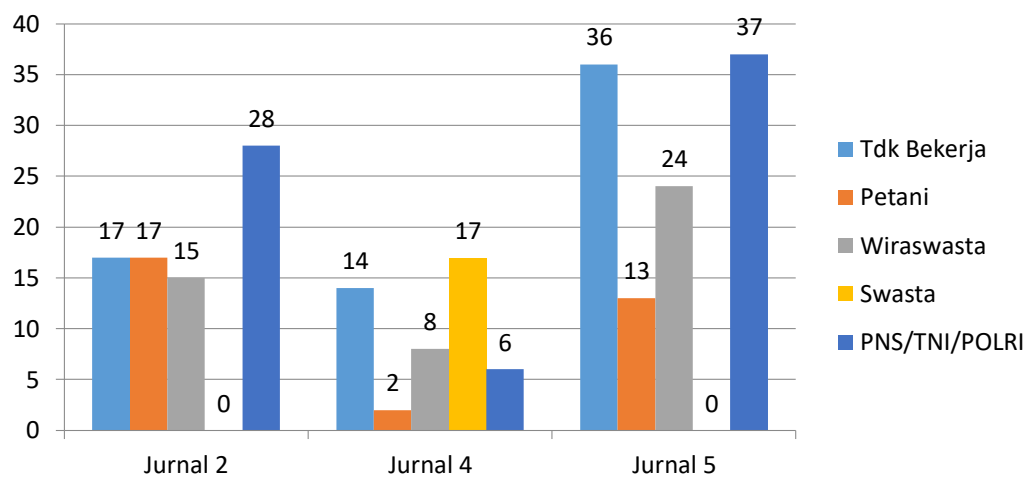
1. Karakteristik sampel pada rumah sakit pemerintah

Berdasarkan pengkajian yang dilakukan terhadap tujuh jurnal mengenai tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pemerintah, diperoleh hasil seperti berikut. Pada jurnal 1 dengan author (Nareswara, 2017) tidak ditemukan karakteristik sampel, pada jurnal kedua hingga keenam diperoleh hasil pada karakteristik sampel berdasarkan jenis kelamin adalah dominan perempuan, sedangkan pada jurnal ketujuh dengan author (Marlina et al., 2018) sampel dominan pada jenis kelamin laki – laki.



Gambar 2. Distribusi Sampel Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin

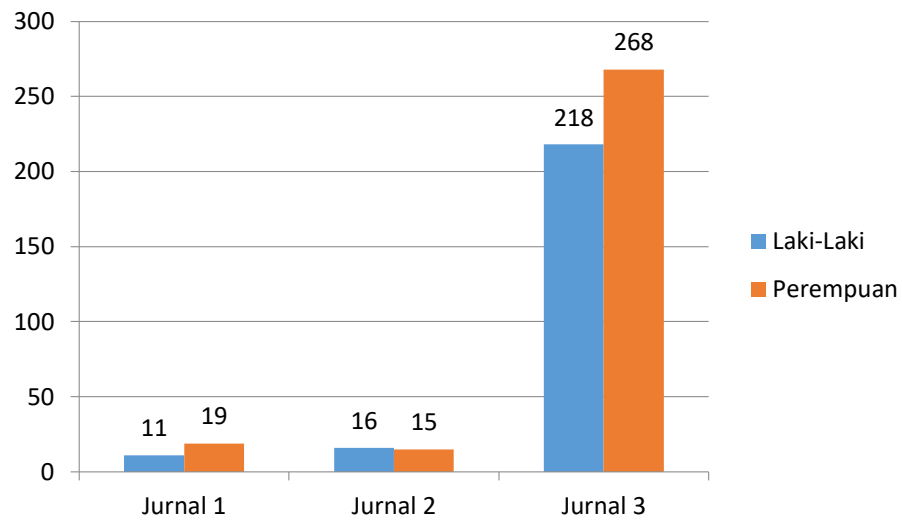
Berdasarkan pengkajian yang dilakukan terhadap tujuh jurnal mengenai tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pemerintah, diperoleh hasil seperti diagram dibawah. Dimana pada jurnal 2 dan 5 sampel di dominasi oleh pekerjaan PNS/TNI/POLRI sedangkan pada jurnal 4 di dominasi oleh swasta. Sedangkan untuk jurnal lainnya tidak mencantumkan karakteristik sampel berdasarkan pekerjaan.



Gambar 3. Distribusi Sampel Berdasarkan Kategori Pekerjaan

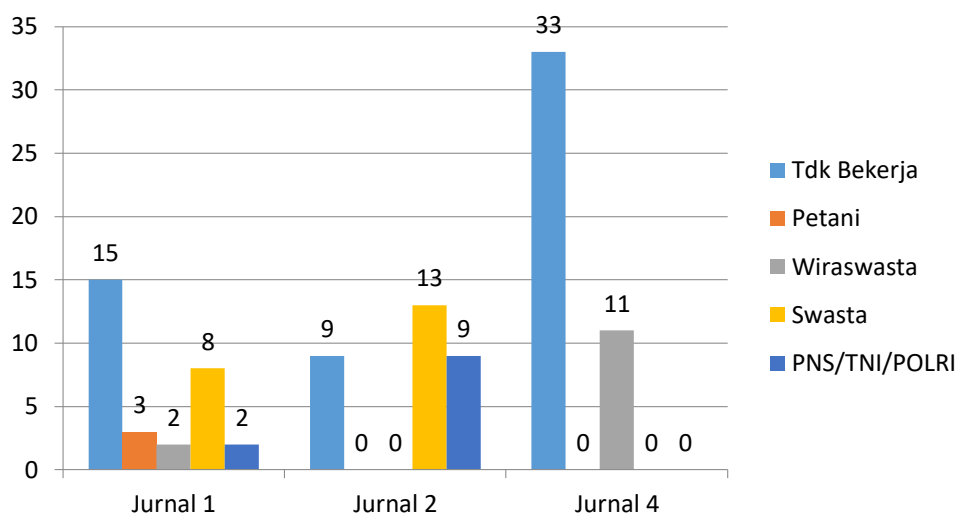
2. Karakteristik sampel pada rumah sakit swasta

Berdasarkan hasil pengkajian terhadap empat jurnal mengenai tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Swasta diperoleh hasil seperti diagram berikut. Pada jurnal 4 yang dikaji, tidak ditemukan karakteristik pekerjaan sampel. Jurnal 1 dan 3 diperoleh hasil sampel dominan perempuan, sedangkan pada jurnal 2 dengan author (Rochmah et al., 2017) diperoleh hasil dengan sampel dominan laki-laki.



Gambar 4. Distribusi Sampel Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pengkajian terhadap empat jurnal mengenai tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Swasta berdasarkan pekerjaan diperoleh hasil seperti diagram berikut. Dimana pada jurnal 3 dengan author (Syabilila et al., 2019) tidak ditemukan karakteristik pekerjaan, untuk jurnal 1 dan 4 diperoleh hasil karakteristik sampel dominan pada kategori tidak bekerja (Tidak bekerja, IRT dan Pelajar) sedangkan pada jurnal 2 hasil yang diperoleh untuk karakteristik pekerjaan adalah sampel dominan swasta.



Gambar 5. Distribusi Sampel Berdasarkan Kategori Pekerjaan

3. Gambaran tingkat kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah

Dalam mengkaji tujuh jurnal terkait Rumah Sakit Pemerintah diperoleh hasil untuk tahun penelitian, jumlah sampel dan metode penelitian yang digunakan sebagai berikut.

Tabel 2
Ringkasan Tahun Penelitian, Jumlah Sampel, dan Metode Penelitian

No	Jurnal	Tahun penelitian	Jumlah sampel penelitian	Metode penelitian
1	Jurnal 1	2017	54 sampel	Deskriptif analitik, desain cross sectional
2	Jurnal 2	2017	77 sampel	Analitik Korelasi, pendekatan cross sectional
3	Jurnal 3	2020	132 sampel	Deskriptif analitik pendekatan observasional
4	Jurnal 4	2019	47 sampel	Observasional cross sectional

No	Jurnal	Tahun penelitian	Jumlah sampel penelitian	Metode penelitian
5	Jurnal 5	2020	110 sampel	Kuantitatif dengan penelitian deskriptif
6	Jurnal 6	2019	32 sampel	Deskriptif
7	Jurnal 7	2018	30 sampel	Observasional, cross sectional

Berdasarkan hasil analisis pada jurnal pertama dengan author (Nareswara, 2017) jumlah sampel 54 pasien rawat inap, jenis penelitian deskriptif analitik dengan desain cross sectional, tahun penelitian 2017, bertempat di RSUD Kota Semarang dengan judul penelitian “Hubungan Kepuasan Pasien dari Kualitas Makanan Rumah Sakit dengan Sisa Makanan Di RSUD Kota Semarang” didapatkan hasil:

Tabel 3
Hasil Jurnal Ke-1

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-1	Persentase (%)
1	Responden Tidak Puas Dengan Rasa Makanan	92,6
2	Tidak Puas Dengan Penampilan Makanan	53,7
3	Tidak Puas Dengan Variasi Menu	81,5

Pada jurnal tersebut perhitungan tingkat kepuasan pasien dihitung dengan menggunakan skala likert. Hasil yang diperoleh menunjukkan ketidakpuasan pasien terhadap rasa makanan, penampilan, dan variasi menu dimana berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti, sampel makanan yang disajikan sudah dingin sehingga aroma kurang tercium, lalu untuk penampilan makanan beberapa pasien menyatakan bahwa penyajian kurang menarik sehingga tidak dapat meningkatkan nafsu makan pasien.

Berdasarkan hasil analisis pada jurnal kedua dengan author (Masithoh & Ayu Dewa Putri, 2017) jumlah sampel 77, jenis penelitian analitik korelasi dengan pendekatan cross sectional, tahun penelitian 2017, bertempat di RSUD dr. Loekmonohadi Kudus dengan judul penelitian “Hubungan Antara Pelayanan Pemberian Makanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di ruang Bougenvile III Dan Cempaka II RSUD Dr. Loekmonohadi Kudus” didapatkan hasil:

Tabel 4
Hasil Jurnal Ke-2

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-2	Persentase (%)
1	Puas dengan pelayanan pemberian makanan	35.1
2	Tidak puas dengan pelayanan pemberian makanan	64.9

Hasil yang diperoleh pada jurnal tersebut adalah tingkat kepuasan berdasarkan kategori pelayanan pemberian makanan yang masih menunjukkan persentase tidak puas lebih dominan, dimana hasil pelayanan oleh pramusaji sebagian besar berkategori tidak baik sebanyak 50 responden dari 77 responden total (64.9%).

Berdasarkan hasil analisis pada jurnal ketiga author (Putri Ronitawati et al., 2020) jumlah sampel 132 pasien rawat inap, dengan jenis penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan observasional, tahun penelitian 2020 di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta dengan judul penelitian “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” didapatkan hasil:

Tabel 5
Hasil Jurnal Ke-3

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-5	Persentase (%)
1	Puas terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit	53
2	Tidak puas terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit	47

Tingkat Kepuasan pada Jurnal ke -3 menunjukkan hasil yang dominan pada kategori puas terhadap pelayanan makanan di rumah sakit. Skor tersebut diperoleh dari jumlah skoring kuesioner yang ditunjukkan kepada responden, lalu dibagi menjadi dua kategori hasil puas 70 orang (53%) dan tidak puas 62 orang (47%). Selama penelitian yang dilakukan oleh peneliti tidak ditemukan pasien yang mengeluhkan mengenai pelayanan makanan. Adapun keluhan yang ditunjukkan ada pada menu makanan dan rasa makanan yang disajikan.

Berdasarkan hasil analisis pada jurnal keempat dengan author (Purnamasari et al., 2019) jumlah sampel 47 pasien rawat inap, dengan jenis penelitian observasional dgn rancangan cross sectional, tahun penelitian 2019 di Di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar dengan judul penelitian “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar” didapatkan hasil:

Tabel 6
Hasil Jurnal Ke-4

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-7	Persentase (%)
1	Tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya Denpasar	107

Pada Jurnal Ke-4 diperoleh hasil tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan yang mencakup lima buah komponen kepuasan (*tangible, empathy, assurance, reliability, responsiveness*) adalah 107%. Dimana rata-rata harapannya hanya 76,7% sedangkan pengalaman rata-ratanya 82%. Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa kinerjanya belum memenuhi standar minimal yaitu 90%, namun jika hasil pengalaman dibandingkan dengan harapan pasien, hasilnya sudah berada diatas 90% dikarenakan persentase harapan pasien yang rendah.

Berdasarkan hasil analisis pada jurnal kelima author (Nuryani et al., 2020) jumlah sampel 110 pasien rawat inap, penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif, tahun penelitian 2020 di di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto dengan judul penelitian “Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan Di Instalasi Gizi Rsud Dr. M.M Dunda Limboto” didapatkan hasil:

Tabel 7
Hasil Jurnal Ke-5

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-8	Persentase (%)
1	Aspek wujud nyata (<i>tangible</i>) sebagian besar sangat puas	74,3
2	Aspek kehandalan (<i>reliability</i>) sebagian besar merasa puas	40,9
3	Aspek kesigapan (<i>responsiveness</i>) sebagian besar kurang puas	58,6
4	Aspek jaminan (<i>assurance</i>) sebagian besar puas	50,8
5	Aspek empati (<i>emphaty</i>) sebagian besar kurang puas	49,1

Pada jurnal ke-5 Rumah Sakit Pemerintah, peneliti menggunakan variable kepuasan pelayanan makanan yang meliputi 5 aspek komponen kepuasan (*tangible, emphaty, assurance, reliability, responsiveness*) lalu untuk pengolahan data menggunakan skala likert dengan 4 skala yakni 4 sangat puas, 3 puas, 2 kurang puas, dan 1 tidak puas. Hasil yang diperoleh menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan pada aspek yang masih kurang memuaskan yakni aspek *responsiveness* dan aspek *emphaty* dalam pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan hasil analisis jurnal keenam author (Yohanes et al., 2019) jumlah sampel 32 pasien rawat inap, jenis penelitian deskriptif, tahun penelitian 2019 di Rsud Prof Dr W.Z Yohanes dengan judul penelitian “Evaluasi Kepuasan Pasien Dan Analisis Sisa Makanan Pada Menu Yang Di Sajikan Di Rsud Prof Dr W.Z Yohanes” didapatkan hasil:

Tabel 8
Hasil Jurnal Ke-6

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-9	Persentase (%)
1	Menyukai menu makan	50
2	Tidak menyukai aroma makanan yang disajikan	62

Pada Jurnal ke-6, pasien yang mendapatkan pelayanan gizi di rumah sakit kurang sebanyak lebih dari 50% menyukai menu makanan yang diberikan oleh petugas gizi di rumah sakit pada tiga kali waktu pemberian makan, kecuali pada aroma makanan, khususnya pada menu makan pagi, sebanyak 62% tidak menyukai aroma makanan. Dalam upaya pemberian makanan kepada pasien pihak RS diharapkan lebih memperhatikan jenis penyakit yang kemudian dikondisikan dengan kebutuhan gizi pasien.

Berdasarkan hasil analisis jurnal ketujuh author (Marlina et al., 2018) jumlah sampel 30 pasien rawat inap, penelitian observasional dengan desain cross sectional, tahun penelitian 2018 di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Jakarta dengan judul penelitian “Gambaran Penampilan Makanan Dan Daya Terima Makanan Lunak Di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Jakarta” didapatkan hasil:

Tabel 9
Hasil Jurnal Ke-7

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-12	Persentase (%)
1	Penampilan makanan	99,7
2	Menarik pada bentuk makanan	95,6
3	Besar porsi sesuai	90,9
4	Menarik pada penyajian makanan	100

Pada jurnal ke-7, dari 30 responden menyatakan bahwa rata-rata penyajian makanan menarik (100%). Cara penyajian makanan di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Jakarta memakai Plato, sehingga menghasilkan penyajian makanan yang baik yang akan merangsang indra penglihatan sehingga menimbulkan selera makan yang berkaitan dengan cita rasa dan akan menyisakan sedikit makanan.

4. Gambaran tingkat kepuasan pasien di rumah sakit swasta

Dalam mengkaji tujuh jurnal terkait Rumah Sakit Swasta diperoleh hasil untuk tahun penelitian, jumlah sampel dan metode penelitian yang digunakan sebagai berikut.

Tabel 10
Ringkasan Tahun Penelitian, Jumlah Sampel, dan Metode Penelitian

No	Jurnal	Tahun penelitian	Jumlah sampel penelitian	Metode penelitian
1	Jurnal 1	2021	30 sampel	Deskriptif analitik, dengan desain cross sectional
2	Jurnal 2	2017	31 sampel	Analitik, pendekatan cross sectional
3	Jurnal 3	2019	486 sampel	Cross sectional
4	Jurnal 4	2018	44 sampel	Cross sectional

Berdasarkan hasil analisis pada jurnal pertama author (Rachmawati & Afifah, 2021) jumlah sampel 30 pasien rawat inap, dengan deskriptif analitik pendekatan cross sectional, tahun penelitian 2017 di Rumah Sakit Randegansari Husada dengan judul penelitian “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Dan Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit Randegansari Husada” didapatkan hasil:

Tabel 11
Hasil Jurnal Ke-1

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-3	Persentase (%)
1	Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Kenyataan Dalam Prinsip Tepat Penyajian Makanan	105,83
2	Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Antara Harapan Dan Kenyataan Terhadap Pelayanan Makanan	104,44
3	Tingkat Kesesuaian Rata-Rata Keseluruhan Prinsip Penyajian Makanan Pasien Rawat Inap	105,57

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-3	Persentase (%)
4	Tingkat Kesesuaian Rata-Rata Keseluruhan Aspek Kualitas Pelayanan Makanan Rawat Inap	103,15
5	Rerata Sisa Makanan Pasien	16,16

Pada penelitian Jurnal ke-1 Rumah sakit swasta, diperoleh data penelitian berupa kepuasan penyajian dan pelayanan makanan. Pengukuran kepuasan penyajian makanan dinilai sangat puas pada prinsip tepat penyajian. Pengukuran kepuasan pelayanan makanan dinilai sangat puas pada aspek reliabilitas, tanggap, kompetensi, accessibility, namun untuk komunikasi dinilai kurang puas oleh pasien.

Berdasarkan hasil analisis pada jurnal kedua author (Rochmah et al., 2017) jumlah sampel 31 pasien rawat inap, penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional, tahun penelitian 2017 di Rumah Sakit Islam Arafah Rembang dengan judul penelitian “Faktor-Faktor Kepuasan Pasien dengan Sisa Makanan pada Pelayanan Gizi di Rumah Sakit Islam Arafah Rembang” didapatkan hasil:

Tabel 12
Hasil Jurnal Ke-2

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-4	Persentase (%)
1	Bervariasi menunya	77,4
2	Enak pada citarasa makanan	48,4
3	Menarik pada penampilan makanan yang disajikan.	83,9

Analisis jurnal ke-2, untuk hasil enak pada cita rasa makanan persentase kepuasan hanya 48,4%, sehingga peneliti menyarankan untuk mengadakan pelatihan bagi juru masak dan memasukkan penilaian kepuasan kedalam agenda rutin kegiatan evaluasi pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis jurnal ketiga author (Syabilila et al., 2019) jumlah sampel 486 pasien rawat inap, cross sectional, tahun 2019 di RSUD Adhyakasa Kejaksaan Agung RI dengan judul penelitian “Efek Kepuasan Pasien terhadap Sisa Makan pada Pasien dengan Diet Lunak” didapatkan hasil:

Tabel 13
Hasil Jurnal Ke-3

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-10	Persentase (%)
1	Puas terhadap kebersihan makanan	97,9
2	Puas terhadap penampilan	70,6
3	Variasi menu	89,1
4	Rasa	62,1

Pada Jurnal Ke-3, data yang diperoleh dikumpulkan oleh humas rumah sakit dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh pasien saat akan pulang. Data kepuasan tersebut meliputi penampilan makanan, kebersihan alat makan, variasi menu makanan, dan rasa makanan yang kemudian dikategorikan menjadi 2 yaitu puas (71-100) dan tidak puas (0-70).

Berdasarkan hasil analisis jurnal keempat author (Sholeha et al., 2018) jumlah sampel 44 pasien rawat inap, cross sectional, tahun penelitian 2018 di RS Muhammadiyah Taman Puring Jakarta dengan judul penelitian “Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap” didapatkan hasil:

Tabel 14
Hasil Jurnal Ke-4

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-11	Persentase (%)
1	Kepuasan pasien	43,2
2	Menyatakan tidak puas	56,8
3	Hasil analisis univariat menunjukkan pelayanan makanan baik	54,5
4	Hasil analisis univariat menunjukkan pelayanan makanan kurang baik	45,5

Pada Jurnal ke-4 rumah sakit swasta, untuk penilaian kepuasan pasien terdiri dari 10 pertanyaan yang meliputi aspek (*tangible, assurance, reliability, empathy, responsiveness*). Skoring yang diberikan pada setiap pernyataan dari yang tertinggi keterendah yaitu 4,3,2,1 maka skor tertinggi 40 dan terendah 10. Indikator puas ditunjukkan apabila nilai skor rata-rata sejumlah ≥ 31 dan tidak puas menunjukkan skor rata-rata sejumlah ≤ 31 .

B. Pembahasan

1. Tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit pemerintah dan swasta

Pelayanan penunjang medis yang tidak luput dari perhatian adalah pelayanan makanan rumah sakit, salah satunya adalah penyajian makanan. Komponen penting dalam kesuksesan penyajian makanan rumah sakit adalah berorientasi pada kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan dapat diidentifikasi dari ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas makanan yang disajikan dan pelayanan petugas penyaji kepada pasien. Mengukur tingkat kepuasan pasien penting dilakukan karena merupakan indikator mutu dalam menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan yang diberikan adalah $\geq 90\%$. Jika tingkat kepuasan lebih dari atau sama dengan 90%, maka dikatakan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun jika tingkat kepuasan kurang dari 90%, maka pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Persentase tingkat kepuasan pasien yang rendah pada penelitian (Nareswara, 2017) dapat terjadi salah satunya karena keadaan sakit yang diderita oleh pasien. Berdasarkan hasil penilaian rasa, penampilan, dan variasi menu yang disajikan oleh pihak rumah sakit menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa tidak puas, ditunjukkan juga dengan hasil sisa makanan yang ada adalah banyak (57,4%).

Sebagian besar responden menyatakan tidak puas terhadap komponen dari rasa makanan, penampilan makanan, dan variasi makanan. Perlunya peningkatan pada cita rasa dengan mengubah perbandingan bumbu pada saat pengolahan agar rasa makanan menjadi lebih enak. Untuk penampilan makanan, perlunya memperhatikan tiga hal dalam penyajian makanan, yaitu alat yang digunakan harus sesuai dengan volume makanan yang disajikan, cara menyusun makanan dalam tempat penyajian, dan garnis yang digunakan sebagai hiasan. Sedangkan untuk variasi makanan, makanan yang kurang bervariasi menyebabkan pasien tidak berselera untuk mengkonsumsinya.

Pada penelitian (Nareswara, 2017) disarankan perlu diadakannya pelatihan lebih lanjut kepada pegawai rumah sakit, untuk meningkatkan kemampuan memasak dan teknik pengolahan serta penataan makanan sehingga persentase kepuasan pasien dapat ditingkatkan dan akan membuat pasien lebih cepat melalui proses pemulihan.

Dalam penelitian (Purnamasari et al., 2019) dengan hasil tingkat kepuasan pasien melebihi harapan, menyimpulkan bahwa terdapat 9 aspek yang perlu dipertahankan, antara lain kebersihan alat, penampilan ahli gizi dan pramusaji, sikap ahli gizi dan pramusaji dalam menerapkan 3S (senyum, salam, sapa), kesopanan pramusaji sebelum menyajikan makanan dengan cara mengetuk pintu, mengucapkan salam dan menanyakan identitas pasien, ahli gizi memperkenalkan diri sebelum memberikan pelayanan gizi, ketepatan waktu penyajian makanan, dan perhatian ahli gizi dengan menanyakan tanggapan pasien terhadap menu.

Berdasarkan penelitian dengan author (Nareswara, 2017) perhitungan tingkat kepuasan pasien dihitung dengan menggunakan skala likert. Hasil yang diperoleh menunjukkan ketidakpuasan pasien terhadap rasa makanan, penampilan, dan variasi menu dimana berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti, sampel makanan yang disajikan sudah dingin sehingga aroma kurang tercium, lalu untuk penampilan makanan beberapa pasien menyatakan bahwa penyajian kurang menarik sehingga tidak dapat meningkatkan nafsu makan pasien.

Berdasarkan penelitian dengan author (Masithoh & Putri, 2017) tingkat kepuasan berdasarkan kategori pelayanan pemberian makanan yang masih menunjukkan persentase tidak puas lebih dominan, dimana hasil pelayanan oleh pramusaji sebagian besar berkategori tidak baik sebanyak 50 responden dari 77 respnden total (64.9%). Sehingga dinilai perlunya mengadakan pelatihan kepada pramusaji mengenai keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Penelitian dengan author (Putri Ronitawati et al., 2020) menunjukkan hasil yang dominan pada kategori puas terhadap pelayanan makanan di rumah sakit. Skor tersebut diperoleh dari jumlah skoring kuesioner yang ditunjukkan kepada responden, lalu dibagi menjadi dua kategori hasil puas 70 orang (53%) dan tidak puas 62 orang (47%). Selama penelitian yang dilakukan oleh peneliti, tidak ditemukan pasien yang mengeluhkan mengenai pelayanan makanan. Adapun keluhan yang ditunjukkan ada pada menu makanan dan rasa makanan yang disajikan.

Berdasarkan penelitian dengan author (Purnamasari et al., 2019) diperoleh hasil tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan yang mencakup lima buah komponen kepuasan (*tangible, emphaty, assurance, reliability, responsiveness*) adalah 107%. Dimana rata-rata harapannya hanya 76,7% sedangkan pengalaman rata-ratanya 82%. Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa kinerjanya belum memenuhi standar minimal yaitu 90%, namun jika hasil pengalaman dibandingkan dengan harapan pasien, hasilnya sudah berada diatas 90% dikarenakan persentase harapan pasien yang rendah.

Berdasarkan jurnal dengan author (Nuryani et al., 2020), peneliti menggunakan variable kepuasan pelayanan makanan yang meliputi 5 aspek komponen kepuasan (*tangible, emphaty, assurance, reliability, responsiveness*) lalu untuk pengolahan data menggunakan skala likert dengan 4 skala yakni 4 sangat puas, 3 puas, 2 kurang puas, dan 1 tidak puas. Hasil yang diperoleh menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan pada aspek yang masih kurang memuaskan yakni aspek *responsiveness* dan aspek *emphaty* dalam pelayanan kepada pasien

Berdasarkan jurnal dengan author (Yohanes et al., 2019) pasien yang mendapatkan pelayanan gizi di rumah sakit kupang sebanyak lebih dari 50% menyukai menu makanan yang diberikan oleh petugas gizi di rumah sakit pada tiga kali waktu pemberian makan, kecuali pada aroma makanan, khususnya pada menu makan pagi, sebanyak 62% tidak menyukai aroma makanan. Dalam upaya pemberian makanan kepada pasien pihak rumah sakit diharapkan lebih memperhatikan jenis penyakit yang kemudian dikondisikan dengan kebutuhan gizi pasien.

Pada jurnal dengan author (Marlina et al., 2018), dari 30 responden menyatakan bahwa rata-rata penyajian makanan menarik (100%). Cara penyajian makanan di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Jakarta memakai Plato, sehingga menghasilkan penyajian makanan yang baik yang akan merangsang indra penglihatan sehingga menimbulkan selera makan yang berkaitan dengan cita rasa dan akan menyisakan sedikit makanan.

Pada penelitian dengan author (Rachmawati & Afifah, 2021) rumah sakit swasta, diperoleh data penelitian berupa kepuasan penyajian dan pelayanan makanan 105.83% dan 104.44%. Hasil penelitian tersebut diperoleh dikarenakan pengalaman pasien melebihi harapan. Pengukuran kepuasan penyajian makanan dinilai sangat puas pada prinsip tepat penyajian. Pengukuran kepuasan pelayanan makanan dinilai sangat puas pada aspek reliabilitas, tanggap, kompetensi, accessibility, namun untuk komunikasi dinilai kurang puas oleh pasien.

Author (Rochmah et al., 2017), memperoleh hasil untuk enak pada cita rasa makanan dengan persentase kepuasan hanya 48,4%, dinilai pentingnya mengadakan pelatihan bagi juru masak dan memasukkan penilaian kepuasan kedalam agenda rutin kegiatan evaluasi pelayanan rumah sakit.

Pada penelitian(Syabilila et al., 2019), data yang diperoleh dikumpulkan oleh humas rumah sakit dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh pasien saat akan pulang. Data kepuasan tersebut meliputi penampilan makanan, kebersihan alat makan, variasi menu makanan, dan rasa makanan yang kemudian dikategorikan menjadi 2 yaitu puas (71-100) dan tidak puas (0-70). Diperoleh hasil berupa kepuasan responden terhadap penampilan dan rasa makanan terhadap sisa makanan yang lebih sedikit jika dibandingkan dengan responden yang tidak puas.

Berdasarkan penelitian dengan author (Sholeha et al., 2018) rumah sakit swasta, untuk penilaian kepuasan pasien terdiri dari 10 pertanyaan yang meliputi aspek (*tangible, assurance, reliability, empathy, responsiveness*). Skoring yang diberikan pada setiap pernyataan dari yang tertinggi keterendah yaitu 4,3,2,1 maka skor tertinggi 40 dan terendah 10. Indikator puas ditunjukkan apabila nilai skor rata-rata sejumlah ≥ 31 dan tidak puas menunjukkan skor rata-rata sejumlah ≤ 31 . Jika kualitas makanan menurun maka kepuasan pasien juga akan menurun, kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan berhubungan kuat dengan variasi, suhu rasa, tekstur, suhu, dan jenis menu.

Hal ini sejalan dengan sebuah penelitian oleh Jessri (2011) di beberapa rumah sakit di Iran, yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien serta dapat meningkatkan status gizi pasien selama di rumah sakit.

Berdasarkan analisis pada keseluruhan jurnal, untuk Rumah Sakit Pemerintah diperoleh hasil yang beragam dimana tingkat kepuasan pasien dihubungkan dengan variable yang beragam. Adapun pada penelitian (Purnamasari et al., 2019) dengan jumlah sampel 47 pasien, dan hasil yang diperoleh untuk tingkat kepuasan pasien dengan membandingkan harapan dengan pengalaman terhadap penyajian makanan di rumah sakit berdasarkan 5 aspek komponen kepuasan adalah 107% atau tergolong kategori puas, persentase yang diperoleh tinggi dikarenakan pengalaman pasien yang melebihi harapan pasien terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit.

Sedangkan untuk rumah sakit swasta diperoleh hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 aspek komponen kepuasan yakni 43,2%, namun metode yang digunakan adalah skoring dengan skala seperti yang telah dijelaskan sebelumnya diatas. Terdapat satu jurnal lagi yang menggunakan metode membandingkan harapan dengan pengalaman dengan hasil tingkat kepuasan pasien terhadap prinsip tepat penyajian yakni 105.83%. Namun pada penelitian tersebut aspek komponen kepuasan yang digunakan berbeda.

2. Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di rumah sakit swasta dan rumah sakit pemerintah

Dari data yang diperoleh pada jurnal, terdapat jurnal pada Rumah Sakit Pemerintah yakni dengan author (Purnamasari et al., 2019) dengan jumlah sampel 47 pasien rawat inap. Pada Penelitian tersebut, diperoleh hasil untuk tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya Denpasar adalah 107% yang berarti pasien merasa sangat puas terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya Denpasar. Sedangkan untuk Rumah Sakit Swasta diperoleh jurnal dengan author (Rachmawati & Afifah, 2021) jumlah sampel 30 pasien rawat inap. Pada Penelitian tersebut diperoleh hasil untuk tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di RS Randegansari Husada Gresik adalah 105,83% atau dengan kata lain pasien merasa sangat puas.

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada kedua jurnal tersebut, menunjukkan bahwa pada kedua rumah sakit memiliki tingkat kepuasan pasien yang melebihi harapan atau sudah menunjukkan sangat puas terhadap penyajian makanan. Metode yang digunakan kedua jurnal tersebut dalam memperoleh tingkat kepuasan yakni dengan membandingkan skor harapan dan pengalaman pasien, namun untuk aspek komponen kepuasan yang digunakan berbeda. Pada Rumah Sakit Pemerintah menggunakan 5 aspek komponen (*tangible, assurance, reliability, empathy, responsiveness*) sedangkan untuk Rumah Sakit Swasta menggunakan prinsip tepat penyajian, kadar air, panas, bersih, pewadahan, dan pemisah.

Sehingga hasil perbedaan antara kedua rumah sakit swasta dan pemerintah tidak dapat diperoleh hasil analisis yang akurat. Namun, hasil tersebut sudah tergolong kategori puas sejalan dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan yang diberikan adalah $\geq 90\%$.

C. Keterbatasan Penelitian

Pada skripsi ini menggunakan metode studi dokumentasi, penulis menelusuri jurnal- jurnal yang terkait dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di rumah sakit swasta dan pemerintah, keterbatasan pada skripsi ini yaitu, penulis tidak banyak mendapatkan jurnal jenis penelitian yang sama dan berkaitan tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap sehingga ada beberapa jurnal yang tidak sesuai dengan apa yang terdapat di tujuan.