

HUBUNGAN ANTARA KETEPATAN JAM MAKAN DAN FREKUENSI KONSUMSI MAKANAN DARI LUAR RUMAH SAKIT DENGAN KEPUASAN PASIEN YANG MENDAPATKAN MAKANAN BIASA DI RSUP dr SOERADJI TIRTONEGORO

Effina Widosari dan Endang Nur Widiyaningsih

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Jalan A. Yani, Pabelan, Kartasura, Pabelan, Kartasura, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57162

rieffina99@yahoo.com, enw239@ums.ac.id

Abstract

Kepuasan pasien merupakan sasaran mutu dalam penyelenggaraan makanan di RS. Berdasarkan data survey yang dilakukan di RSUP Soeradji Tirtonegoro masih ada pasien yang tidak puas terhadap makanan dari rumah sakit, dan memilih untuk konsumsi makanan dari luar rumah sakit karena ada perbedaan jam makan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara ketepatan jam makan dan konsumsi makanan dari luar rumah sakit dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional. Populasi merupakan seluruh pasien yang dirawat di kelas III dengan diit biasa. Teknik pengambilan sampel dengan consecutive sampling. Data ketepatan jam makan diperoleh dengan penyebaran angket. Data konsumsi makanan dari luar rumah sakit diperoleh dengan wawancara bebas terpimpin menggunakan kuesioner. Data kepuasan pasien diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepuasan makanan dengan skala differential semantik. Analisis uji hubungan menggunakan Chi Square dan Fisher exact. Hasil penelitian menunjukkan 35,6% pasien menilai jam makan tidak tepat, 64,4% menganggap jam makan tepat. 53,3% pasien jarang konsumsi makanan dari luar rumah sakit dan 46,7% pasien diketahui sering. 13,3% pasien menyatakan kurang puas dan 86,7% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan makanan dari rumah sakit. Hasil uji analisis menunjukkan adanya hubungan antara jam makan dengan kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit ($p=0,017$, $p<0,05$), dan tidak ada hubungan antara konsumsi makanan dari luar rumah sakit dengan kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit ($p=0,396$, $p>0,05$). Kesimpulan hasil penelitian ada hubungan antara ketepatan jam makan dengan pasien dan tidak ada hubungan antara konsumsi makanan dari luar rumah sakit dengan kepuasan pasien.

Kata kunci: Ketepatan jam makan, Konsumsi makanan dari luar rumah sakit, Kepuasan pasien

A. Pendahuluan

Pelayanan gizi di rumah sakit melalui penyelenggaraan makanan merupakan bagian integral dari upaya penyembuhan penyakit pasien. Penyelenggaraan makanan di rumah sakit, seringkali menjadi perhatian banyak pihak, khususnya terkait dengan kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan. Hal ini terjadi karena makanan sebagai *output* dari penyelenggaraan makanan di rumah sakit seringkali tidak memberikan kepuasan bagi pasien (Semedi dkk, 2013).

Kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan makanan, menurut Hartwell (2006) dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu internal dan eksternal. Faktor Internal meliputi kondisi klinis pasien, faktor psikologi, kebiasaan makan, kebosanan pasien terhadap menu, konsumsi makanan dari luar rumah sakit. Faktor eksternal meliputi 3 hal, yaitu: pertama kualitas makanan seperti:

rasa, suhu, dan tekstur, kedua penyajian makanan seperti: besar porsi, alat makan, dan variasi menu, ketiga sistem penyelenggaraan makanan seperti: ketepatan jam makan dan sikap petugas penyaji (Hartwell, 2006).

Peningkatan kepuasan pasien dapat dilakukan dengan meminimalisir kesalahan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu dengan membenahi output dari penyelenggaraan makanan yaitu citarasa dan penampilan makanan serta sistem dari penyelenggaraan makanan salah satunya ketepatan jadwal pemberian makan. Buruknya kualitas makanan dan pelayanan makan, akan mengarah pada konsumsi makanan dari luar rumah sakit (Sahin, 2006).

Data survei kepuasan pasien di RSUP Soeradji Tirtonegoro Klaten, pada bulan Februari 2016 menunjukkan 18% pasien tidak puas terhadap cita rasa makanan dan 20% pasien masih mengkonsumsi makanan dari luar RS dari total 50 sampel. Hal ini dikarenakan perbedaan kebiasaan jam makan pasien dengan jam makan RS, selain itu pasien mengeluhkan tentang suhu makanan tidak sesuai karena keterlambatan *feeding* sampai ditangan pasien, sehingga keluarga membelikan makanan dari luar khususnya paling banyak untuk jam makan pagi. Disisi lain memang tidak ada peraturan khusus atau kebijakan mengenai larangan pasien mengkonsumsi makanan dari luar rumah sakit. Hal ini sangat memungkinkan pasien secara leluasa mengkonsumsi makanan dari luar rumah sakit, baik yang dibeli atau dibawa keluarga/kerabat. Berdasarkan masalah-masalah yang ada, maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan antara ketepatan jam makan dan frekuensi konsumsi makanan dari luar rumah sakit dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di RSUP Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Tujuan dari penelitian ini adalah melihat hubungan antara ketepatan jam makan dan konsumsi makanan dari luar rumah sakit dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di RSUP Soerdji Tirtonegoro Klaten. Manfaat dari adanya penelitian ini bagi institusi dapat memberikan informasi, masukan, dan evaluasi terhadap pelayanan makanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dalam hal penyelenggaraan makanan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional dengan rancangan *cross sectional*. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari-Februari 2017. Lokasi penelitian dilakukan di RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien yang sedang menjalani perawatan di ruang rawat kelas III. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 45 responden yang diambil menggunakan teknik *consecutive sampling*. Kriteria Inklusi pada penelitian ini adalah pasien minimal sudah menjalani rawat inap selama 1 hari penuh, mendapatkan makanan dari rumah sakit tanpa diit khusus (makanan biasa) dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dengan mengisi formulir kesediaan menjadi responden. Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah pasien pulang atau menolak untuk meneruskan penelitian, pasien berpindah kelas perawatan diluar kelas II dan III, dan pasien mengalami penurunan kesadaran.

Data pada penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer tersebut meliputi identitas sampel, yang ditanyakan langsung kepada pasien, atau apabila ada keluarga maka diisikan oleh keluarga menggunakan kuesioner terstruktur. Data ketepatan jam distribusi makanan diperoleh dengan membagikan angket dimana responden diminta untuk mengamati ketepatan pendistribusian makanan dan menilai dalam lima waktu penyajian makan, dikategorikan tepat bila pasien menilai tepat pada minimal 3 waktu makan. Data konsumsi makanan dari luar rumah sakit meliputi frekuensi dan jenis makanan yang dikonsumsi diperoleh dengan wawancara terstruktur yang berdasarkan pedoman berupa kuesioner sesuai lama rawat

pasien dengan merunut kebelakang, dikategorikan sering bila nilai lebih besar dari nilai rata-rata frekuensi anggota sampel. Data kepuasan pasien meliputi penilaian terkait rasa, aroma, bumbu, tingkat kematangan, warna, tekstur, porsi, penyajian, pemilihan alat, kesesuaian menu, dan kevariasian makanan dalam penyelenggaraan makanan dari rumah sakit diperoleh dengan angket penilaian dimana dalam pengisiannya didampingi peneliti yang memberi penjelasan tentang kuesioner, responden diminta untuk memberikan penilaian, dikategorikan puas bila nilai yang diberikan 60 keatas. Data sekunder meliputi gambaran umum lokasi penelitian, diperoleh dengan pengamatan dan wawancara bebas terpimpin kepada *staff* RSUP Soeradji Tirtonegoro Klaten. Untuk melihat hubungan ketepatan jam makan dan konsumsi makanan dari luar rumah sakit dengan kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan makanan dilakukan uji statistik menggunakan analisis *chi square* atau *fisher exact*. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari Komisi Etika Penelitian Kesehatan FK UMS.

C. Hasil dan Pembahasan

a. Gambaran Umum Rumah Sakit

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Soeraji Tirtonegoro adalah Rumah Sakit Tipe B. Rumah sakit ini mampu menampung pasien rawat inap sebanyak 349 tempat tidur, mulai dari kelas VVIP, VIP, Kelas I, II dan III. Rata-rata pasien yang dilayani oleh instalasi gizi adalah berkisar 300 pasien. Tipe penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten adalah swakelola, dimana penyelenggaraan makanan yang dilaksanakan secara penuh oleh pihak RS, instalasi gizi juga bertanggung jawab untuk melaksanakan semua kegiatan penyelenggaraan makanan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan & evaluasi, serta menggunakan tenaga, anggaran, sarana & prasarana yang disediakan oleh rumah sakit. Pengolahan makanan dipusatkan di dapur kemudian didistribusikan ke masing-masing bangsal dan paviliun menggunakan sistem kombinasi sentralisasi dan desentralisasi. Dalam memenuhi standar mutu, instalasi telah menerapkan siklus menu, standar menu, standar porsi, standar bumbu, siklus minum, siklus snack diet dan spesifikasi bahan makanan. Evaluasi terhadap pelayanan gizi dilakukan dengan survey kepuasan pasien yang dilakukan dengan pengambilan sampel sejumlah 75 responden perbulan, dan evaluasi menu dilakukan dalam enam bulan sekali. Laporan sasaran mutu termasuk kepuasan pasien dituangkan dalam laporan bulanan, triwulan, semester, dan tahunan.

b. Karakteristik sampel

Pada penelitian ini responden yang bersedia sebagai subjek penelitian sebanyak 45 responden, yang penyebarannya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel.1 Karakteristik Sampel

Karakteristik	n	%
Usia		
16-25	8	17,8
26-40	13	28,9
41-55	14	31,1
>55	10	22,2
Jumlah	45	100,0
Jenis Kelamin		

Laki-laki	13	28,9
Perempuan	32	71,1
Total	45	100,0
Tingkat Pendidikan		
Tidak Sekolah	5	11,1
SD	15	33,3
SMP	12	26,7
SMA	10	22,2
PT	3	6,7
Jumlah	45	100,0
Lama rawat		
<3	8	17,8
3-7	34	75,6
>7	3	6,6
Jumlah	45	100,0

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa subjek terbanyak pada golongan usia 26-40 dan 41-55 yaitu 28,9% dan 31,1%. Pada usia ini menurut Erikson dan Sukamdinata (2005) merupakan usia dimana terjadinya puncak kedewasaan, sehingga diharapkan memiliki pengetahuan, kemampuan, dan penilaian yang objektif terhadap suatu rangsangan berdasar pemikiran dan pengalaman.

Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar jenis kelamin subjek penelitian adalah perempuan (71,1%). Menurut penelitian Dube *et al* faktor individual memiliki potensi berpengaruh terhadap pemikiran yang berbeda, wanita cenderung lebih berpotensi dalam merasakan sesuatu rangsangan (Dube *et al* dalam Ohara,2006).

Berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa distribusi subjek penelitian rata-rata memiliki pendidikan SD, SMP, dan SMA dengan distribusi terbanyak pada tingkat pendidikan SD sederajat dengan jumlah 15 responden (33,3%). Tingkat pendidikan seseorang dapat dikaitkan dengan status sosio ekonomi, dimana pendidikan seseorang akan mempengaruhi pengetahuan, sikap, dan perilaku seseorang. Berdasarkan tabel diatas subjek penelitian terbanyak tergolong pada lama rawat 3-7 hari dengan frekuensi 75,6%. Subjek penelitian yang memiliki lama rawat lebih dari 2 hari diharapkan dapat lebih melakukan penilaian secara objektif berdasarkan pengalaman yang ada.

c. Distribusi Frekuensi Ketepatan Jam Makan

Data ketepatan jam makan merupakan data yang diambil berdasarkan catatan pasien pada angket yang disiapkan terhadap datangnya makanan sampai ditangan pasien. Adapun kebijakan jam makan di Instalasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro meliputi makan pagi antara pukul 06.45-07.30, snack pagi pukul 09.30-10.00, makan siang pukul 12.00-12.30, snack sore 14.30-15.00, makan sore 17.00-17.30. Ketepatan jam makan akan dikategorikan dalam golongan tepat dan tidak tepat. Adapun distribusi frekuensi ketepatan jam makan dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Subjek Penelitian menurut Ketepatan Jam Makan

Ketepatan Jam Makan	Jumlah (n)	Persentase(%)
Tidak Tepat	16	35,6

Tepat	29	64,4
Jumlah	45	100,0

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa 64,4% atau 29 responden menyatakan datangnya makanan sampai ketangan pasien tepat sesuai dengan kebijakan pemberian makanan yang telah ditetapkan oleh instalasi. Standar pelayanan minimal RS ketidaktepatan pemberian diet adalah 0 menit, baik datang lebih awal atau terlambat sampai ditangan konsumen sesuai jam distribusi yang berlaku (PGRS, 2013). Makanan yang datang terlambat akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (NHS, 2014). Berdasarkan wawancara pasien cenderung tidak langsung mengkonsumsi makanan apabila datang lebih awal karena terlalu dekat dengan makanan sebelumnya. Pasien banyak menilai ketidaktepatan jam makan terjadi pada jam makan snack pagi yang cenderung datang terlambat walaupun tidak sampai 30 menit, selain itu makan siang dan snack sore cenderung datang lebih awal 15 menit dari kebijakan jam makan. Ketepatan jam makan ini merupakan salah satu standar pelayanan minimal yang diterapkan di instalasi gizi RSUP dr Soeradji Tirtonegoro, diharapkan dengan terpenuhinya SPM ini maka akan meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan.

d. Distribusi Frekuensi Konsumsi Makanan dari Luar Rumah Sakit

Data frekuensi konsumsi makanan dari luar rumah sakit merupakan data yang diambil berdasarkan wawancara terpimpin menggunakan kuesioner. Data diambil dengan mengajak responden mengingat frekuensi makanan dan jenis makanan selama pasien dirawat di ruang rawat inap RSUP dr Soeradji Tirtonegoro di ruang perawatan kelas 3. Hasil rata-rata konsumsi makanan dari rumah sakit per hari adalah 0,5 kali perhari dan median 0,3 kali per hari.

Tabel 3. Distribusi Subjek Penelitian menurut Konsumsi Makanan dari Luar Rumah Sakit

Frekuensi	Jumlah (n)	Persentase (%)
Sering	21	46,7
Jarang	24	53,3
Jumlah	45	100,0

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa lebih banyak responden (53,3%) dikategorikan jarang mengkonsumsi makanan dari luar rumah sakit dengan perbedaan yang tidak terlalu significant. Dari hasil wawancara sebagian besar makanan yang dikonsumsi baik membeli atau dibawakan keluarga meliputi : Bubur (20,9%), nasi rames (34,9%), roti untuk pengganti makan (11,6%), mie instant (4,6), dan makanan *one dish meal*.

e. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Makanan

Data kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan ini merupakan data yang diambil berdasarkan wawancara terpimpin menggunakan kuesioner. Data diambil dengan mengajak responden memberikan penilaian terhadap pernyataan dalam kuesioner. Hasil persebarannya dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Subjek Penelitian menurut Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit

	Jumlah (n)	Persentase (%)
Kurang Puas	6	35,6
Puas	39	64,4
Jumlah	45	100,0

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa lebih banyak responden (64,4%) dikategorikan puas terhadap pelayanan makanan yang diberikan oleh instalasi gizi RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten. Adapun distribusi tingkat kepuasan pada masing-masing item meliputi:

Tabel 5. Distribusi Subjek Penelitian menurut Pernyataan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit

Item Pernyataan	Puas		Kurang Puas	
	n	%	%	%
Rasa masakan yang disajikan	31	68,9	14	31,1
Aroma masakan yang disajikan	32	71,1	13	28,9
Bumbu masakan	28	62,2	17	37,8
Tingkat kematangan masakan	44	97,8	1	2,2
Warna makanan	43	95,6	2	4,4
Konsistensi atau tekstur makanan	44	97,8	1	2,2
Porsi makanan yang disajikan	44	97,8	1	2,2
Penyajian makanan	44	97,8	1	2,2
Pemilihan alat yang digunakan	44	97,8	1	2,2
Kesesuaian	39	86,7	6	13,3
Kesesuaian rasa	32	71,1	13	28,9
Kevariasian warna masakan	44	97,8	1	2,2
Kevariasian menu	43	95,6	2	4,4
Kevariasian Bahan Makanan	42	93,3	3	6,7
Teknik memasak pada masakan	44	97,8	1	2,2
Jumlah	45	45	100,0	100,0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata pasien memberikan nilai puas terhadap pernyataan yang diberikan.

f. Hubungan antara Ketepatan Jam Pemberian Makan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Makanan

Kepuasan seseorang terhadap suatu hal sangat terkait individu. Banyak faktor yang melatarbelakangi seseorang untuk memberikan pernyataan puas maupun tidak puas. Dari hasil penelitian, didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 6. Distribusi Pernyataan Ketepatan Jam Pemberian Makanan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Makanan di RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Januari Tahun 2017

Ketepatan Jam <i>Feeding</i>	Tingkat Kepuasan				Jumlah		p	OR
	Kurang Puas		Puas		N	%		
	n	%	n	%				
Tidak Tepat	5	31,1	11	68,8	26	100,0	0,017	12,73
Tepat	1	3,4	28	96,6	29	100,0		
Total	6	13,3	39	86,7	45	100,0		

Berdasarkan tabel 6, dapat dilihat pada kelompok pasien yang menyatakan tepat dalam pemberian makanan sebagian besar menyatakan pula kepuasannya terhadap pelayanan makanan dari RS (96,6%). Hasil penelitian nilai OR menunjukkan apabila pasien menyatakan tepat dalam pemberian makanan cenderung 12,7 kali juga menyatakan puas terhadap pelayanan makanan rumah sakit. Berdasarkan analisis uji statistik *Chi Square* diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara ketepatan jam pemberian makanan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dengan ($p=0,017$).

Apabila dalam sebuah institusi tidak menyadari akan adanya ketidak tepatan dalam pemberian makanan, maka akan berakibat pada ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan makan di institusi tersebut (NHS,2014). Menurut Weekes (2007) bahwa penting sekali untuk melakukan proteksi waktu makan (*Protected Meal Times*) di institusi rumah sakit yang artinya selama waktu makan pasien segala aktivitas klinik yang tidak mendesak dapat dihentikan terlebih dahulu. Metode ini direkomendasikan sebagai metode yang dapat meningkatkan asupan makan dari pasien rawat inap. Metode tersebut khusus dirancang untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan bantuan dan dukungan untuk makan dengan memastikan lingkungan yang kondusif, sehingga perlu adanya SPM yang mengatur tentang ketepatan jadwal pemberian makanan agar tercapainya mutu pelayanan yang memadai (PGRS,2013)

g. Hubungan antara Konsumsi Makanan dari Luar RS dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Makanan

Kepuasan seseorang terhadap suatu hal sangat terkait individu. Banyak faktor yang melatarbelakangi seseorang untuk memberikan pernyataan puas maupun tidak puas. Dari hasil penelitian, didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Konsumsi Makanan dari Luar Rumah sakit Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Makanan di RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Januari Tahun 2017

Konsumsi makanan dari luar RS	Tingkat Kepuasan				Jumlah		p	OR
	Kurang Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Sering	4	19,0	17	81,0	21	100,0	0,396	0,39
Jarang	2	8,3	22	91,7	24	100,0		
Total	6	13,3	39	86,7	45	100,0		

Berdasarkan tabel 7, dapat dilihat pada kelompok pasien yang menyatakan jarang mengkonsumsi makanan dari luar RS menyatakan puas terhadap pelayanan makanan di RS

(91,7%). Hasil penelitian menunjukkan apabila pasien jarang mengkonsumsi makanan dari luar RS cenderung 0,39 kali juga menyatakan puas terhadap pelayanan makanan rumah sakit. Berdasarkan analisis uji statistik *Chi Square* diperoleh hasil bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara konsumsi makanan dari luar rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dengan ($p= 0,017$).

Kepuasan pasien banyak dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, dimana faktor internal ini tidak dapat mempengaruhi kondisi seseorang dalam menyatakan kepuasannya terhadap rangsangan. Menurut Suzanna tahun 2006, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan rumah sakit, seperti: kondisi dalam diri seseorang yang dapat mempengaruhi kondisi fisik dan psikis, seperti sedih dan lelah yang berdampak pada nafsu makan, serta kebiasaan, dan kebosanan seseorang terhadap suatu makanan. Menurut Khumaidi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap konsumsi makanan diluar makanan rumah sakit ini adalah kebosanan seorang pasien terhadap makanan yang disajikan, sehingga pasien akan cenderung mencari alternatif lain yang dapat memuaskan selera. Dengan demikian perlu adanya SPM yang mengatur tentang variasi makanan untuk menghindari kebosanan pasien terhadap makanan rumah sakit dan peningkatan mutu untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan (PGRS,2013).

D. Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara ketepatan jam pemberian makanan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dengan ($p= 0,017$) dan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara konsumsi makanan dari luar rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dengan ($p= 0,396$). Berdasarkan penelitian disarankan bagi RSUP dr Soeradji Tirtonegoro perlu diintensifkan dalam survey kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dari instalasi gizi, perlu diadakan evaluasi menu dan audit citarasa makanan secara berkala baik internal maupun eksternal untuk mempertahankan kualitas makanan yang dihasilkan dari instalasi gizi. Serta perlu diadakannya audit terhadap pelaksana distribusi terkait ketepatan jam makan sampai ditangan pasien, sedangkan bagi pasien hendaknya diberikan edukasi terkait adanya konsumsi makanan dari luar rumah sakit. Bagi peneliti lain perlu penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor-faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien baik dari internal dan eksternal.

E. PERSANTUNAN

Terimakasih saya ucapkan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun dalam penelitian skripsi maupun penulisan artikel ilmiah ini. Ucapan terimakasih khususnya saya berikan kepada responden yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, dosen pembimbing, dosen *reviewer*, dan RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten, serta seluruh pihak terkait.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2002. Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
Departemen Kesehatan Republik Indonesia.2013. Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit. Jakarta.
Fera, R. 2009. Pelayanan Pramusaji dalam Meningkatkan Kenyamanan para Tamu. Yogyakarta.
Hadisugito. 2005. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Available from: <http://hadisugito.fadla.or.id/menukur-kepuasan-pelanggan>, diakses tanggal 17 Juli 2016.

- Hartwell,H.J.;Edwards,J.S.A;Symonds.2006. Food service in Hospital : Development of a Theoretical Model For Patient Experience and Satisfaction usin in Hospital intake UK National Health Service as Case Study. *Jurnal of Food Service 2006*, 17:226-238.
- Kotler, P. 2000. Marketing Management, The Lilenium Edition. New Jersey : Prentice-Hall.
- NHS. 2014. Policy For Protected Mealtimes. London (<https://buckshealthcare.nhs.uk>, diakses tanggal 21 Juli 2016)
- Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- O'Hara,P.,D.Harper,M.Kangas,J.Dubeau,C. Borsutzky,and N.Lemire.2006. Taste, Temperature, and Presentation Predict Satisfaction with Food Service in a Canadian Continuing Care Hospital. *Journal of The American Dietetic Assosiation 97*, 401-406.
- Purba, R.B; Grace Kandau;Alfa Laode. 2009. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Penyelenggaraan Makanan di BLU Irna C RSUP Prof. Dr. R.D. Kandau Manado. *Publikasi: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado*.
- Ratnasari.2003. Daya terima Makanan dan Tingkat Konsumsi Energi-Protein Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam di Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap.*Skripsi*. Bogor: Jurusan Gizi Masyarakat dan Sumberdaya Keluarga Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor.
- Sabarguna, B. 2004. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Yogyakarta: KONSORSIUM RSI Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Sahin,B.;Demir,C.;Celik,Y.;Teke,K.2006. Factors Affecting Satisfaction Level with The Food Services in Military Hospital.*J.Med Syst*, 30: 381-387.
- Semedi, P;Martha I Kartasurya; Hagnyonowati. 2013. Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan Rumah Sakit dengan Asupan Makan dan Perubahan Status Gizi Pasien (Studi di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak), *Jurnal Gizi Indonesia Vol. 2 No. 1*. Desember 2013: 32-41.
- Siswiyardi.2005. Beberapa Faktor Pelayanan Gizi Rumah Sakit yang Berhubungan dengan Tingkat Konsumsi Energi dan Protein Pasien dari Makanan Luar Rumah Sakit (Studi pada Pasien Rawat Inap RSUD Sragen),*Skripsi*.
- Weekes CE. 2008. The Affecting of Protected mealtimes on meal interuption, Feeding Assistance, Energy and Protein Intake and Plate Waste. *Proc Nutr Soc*. 67: E119 CrossRef.
- Widosari, E.2013. Hubungan antara Karakteristik dan Kepuasan Pasien dengan Konsumsi Makanan dari Luar Rumah Sakit di RSUD Kota Semarang.*Karya Tulis Ilmiah*. Semarang : Politeknik Kesehatan Kementrian Semarang Jurusan Gizi.
- Wright, O.; Connelly,L.;Capra S. 2006. Consumer Evaluation of Hospital Foodservice Quality: An Empirical Investigation. *Int.J. Health Care Qual. Assur.Incorp.Leadership Health Serv 2006*, 19:181-194.
- Viviane E. Oyarzun, Linda J. Lafferty,Mary B.Greoroire,Diane C.Sowa, Rebecca A. Dolwing, Susan Shott.2000. Evaluation of Efficiency and Effevtiveness Measurement of a Foodservice System that Included a Spoken Menu, *Journal of The American Dietetic Assosiation* , April 100,4.
- Zein, R. 2015. Hidangan atau makanan, Khutah Jumat : Eat Republic. Pondok Cabe, Tangerang: 29 Mei 2015.

BIOGRAFI PENULIS

Penulis Pertama adalah Mahasiswa di Program Studi S1 Ilmu Gizi Transfer, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia. Penulis telah menyelesaikan

pendidikan akademi gizi mendapatkan gelar Ahli Madya Gizi dari Politeknik Kesehatan Kementrian Semarang, Semarang, Indonesia, pada tahun 2013. Saat ini bekerja di Rumah Sakit Islam Klaten sebagai Ahli gizi, fokus penelitian pada manajemen gizi institusi. Untuk informasi lebih lanjut, dapat menghubungi di rieffina99@gmail.com

Penulis Kedua adalah Dosen di Program Studi Ilmu Gizi, fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Beliau mendapatkan gelar Magister Biomedik di Universitas Diponegoro. Fokus pengajaran dan penelitiannya dibidang Manajemen sistem penyelenggaraan makanan institusi/masal dan metabolisme. Untuk informasi lebih lanjut, dapat menghubungi di enw239@ums.ac.id.