

**SARANA PENYAJIAN MAKANAN, PROSES PENYAJIAN MAKANAN
DAN MUTU PELAYANAN MAKANAN DAMPAKNYA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RSUD Dr.H.MOCH.ANSARI SALEH BANJARMASIN**

Fitri Anna, Dwi Wahyu Artiningsih, Basuki
Program pascasarjana Prodi Magister Manajemen
Universitas Islam Muhammad Arsyad Al-Banjari
fitri.anna23@yahoo.co.id

ABSTRAK

Jenis penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi adalah seluruh pasien umum yang dirawat inap di RSUD Dr.H.Moch. Ansari Saleh di ruang perawatan VIP Kelas I, Kelas II dan Kelas III pada tanggal 24 April 31 Mei 2021. Dengan kriteria usia minimal 17 tahun, telah dirawat minimal 2x24 jam, mendapat makanan lunak dan biasa saja, tidak ada gangguan saluran pencernaan, mau dan bisa diwawancarai. jumlah populasi penelitian adalah 102 responden. Dengan teknik sampling jenuh, seluruh populasi yaitu 102 responden menjadi sampel penelitian. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan pengujian hipotesis dengan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana penyajian makanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap ($p = 0,000$). Proses penyajian makanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap ($p=0,000$). Kualitas pelayanan makanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap ($p=0,000$).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sarana penyajian makanan, proses penyajian makanan dan kualitas pelayanan makanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. H.Moch. Ansari Saleh Banjarmasin.

Kata kunci: fasilitas penyajian makanan, proses penyajian makanan, kualitas pelayanan makanan, kepuasan pasien rawat inap

ABSTRACT

This type of research is classified as quantitative research with a cross sectional approach. The population is all general patients who are hospitalized at RSUD Dr.H.Moch. Ansari Saleh in the VIP treatment room, Class I, Class II and Class III on April 24-May 31, 2021. With criteria for a minimum age of 17 years, has been treated for at least 2x24 hours, gets soft and ordinary food, no digestive tract disorders, wants and able to be interviewed. the total population of the study was 102 respondents. With saturated sampling technique, all the population, namely 102 respondents, became the research sample. Data analysis technique using multiple regression analysis with hypothesis testing with t test.

The results showed that the means of serving food had an effect on inpatient satisfaction ($p = 0.000$). The process of serving food affects the satisfaction of inpatients ($p=0.000$). The quality of food service affects the satisfaction of inpatients ($p=0.000$).

The conclusion of this study is that the means of serving food, the process of serving food and the quality of food service affect the satisfaction of inpatients at Dr. Hospital. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin.

Keywords: food serving facilities, food serving process, food service quality, inpatient satisfaction

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, F. (2016). *Hubungan Antara Daya Terima Makanan dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Gizi Pasien Hipertensi Rawat Inap di RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Alifah Kurniati Sugirman (2013), *Gambatan Input dan Proses Penyelenggaraan Makanan di Pondok Pesantren Hidayatullah Makassar*.
- Aliffianti (2015), *Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit 'Aisyiyah Purworejo*
- Almatsier, S. (1992). Pelayanan Gizi Rumah Sakit dan Perkembangan Ilmu serta Teknologi. *Gizi Indonesia*, 18(1-2), 97-104.
- Almatsier, S., Sutardjo, S., Akmal, N., Rahimy, R., Oktarina, M. (1995). Profil Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS) Di 10 Calon RS Panduan, Prosiding Kongres Nasional Persagi X Dan Kursus Penyegar Ilmu Gizi, Jakarta
- Almatsier, S., Murni, I. Prakoso (1992). Persepsi Pasien Terhadap Makanan Yang Disajikan Di Rumah Sakit, *Jurnal Gizi Indonesia*, Juli 1994 (VIII) : 87-96
- Angelina Swaninda Nareswara (2017), *Hubungan Kepuasan Pasien dari Kualitas Makanan Rumah Sakit Dengan Sisa Makanan Di RSUD Kota Semarang*
- Arikunto, S. (2002). *Populasi dan Sampel*. Dikutip dari <http://scribd.com/doc/51190447/19/C-Populasi-dan-Sampel>.
- Azwar, A. (1996). *Menuju pelayanan kesehatan yang lebih bermutu*. Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- Basuki, Thoyib Armanu, Sudiro Achmad, Djazuli Atim, 2013, *The Role of Strategic Human Resource Management Practice Mediated by Knowledge Management on Service Quality (Study on the Public and Private Hospitals In South Kalimantan, Indonesia)*, *IOSR-JBM*, Vol. 11, Issue 2, <https://10.9790/487X-112587>
- Basuki, 2021, *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*, Penerbit Media Sains Indonesia, Bandung.
- Depkes, R. I. (2013). *Pedoman PGRS Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Di-*rektorat Jenderal Bina Gizi Dan Kesehatan Ibu dan Anak, Jakarta*.

- Fitri, A. (2003). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Sisa Makan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr.H..Moch. Ansari Saleh Banjarmasin*, Skripsi STIKES Cahaya Bangsa
- Hizrani, M., Bachtiar, A., & Hartiyanti, Y. (2003). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan dan Hubungannya Dengan Minat Beli Ulang di RS X di Jakarta Tahun 2002. *Jakarta: Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia, Nomor, 1*.
- Indonesia, P. R. (2004). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2004 tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan.
- Kuntoro, A. (2003). Manajemen Penelitian
Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) RSUD Dr.H.Moch.Ansari Saleh Tahun 2020
- Liza Ellizabet Aula (2011), Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Terjadinya Sisa Makanan Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Haji Jakarta
- Moehyi, Sjahmien. "Penyelenggara Makanan dan Jasa Boga." *Bharata.Jakarta* (1992).
- Murniati, M. (2008). *Analisis Pengaruh Manajemen Pelayanan Gizi Terhadap Sisa Makanan Biasa Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Nareswara, A. S. (2017). Hubungan kepuasan pasien dari kualitas makanan rumah sakit dengan sisa makanan di RSUD Kota Semarang. *Ilmu Gizi Indonesia, 1*(1), 34-39.
- Pradilla Wardhan (2018), Manajemen Penyelenggaraan Makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr.Piringadi Medan
- Prawitasari, P. D. J. E. (2003). *Evaluasi pelayanan gizi di Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin* (Doctoral dissertation, [Yogyakarta]: Universitas Gadjah Mada).
- Puruhita, N., HAGNYONOWATI, H., ADIANTO, S., MURBAWANI, E. A., & ARDIARIA, M. (2014). Gambaran sisa makanan dan mutu makanan yang disediakan instalasi gizi rumah sakit umum pusat Dr. Kariadi Semarang. *Diponegoro Journal of Nutrition and Health, 1*(1), 89715.
- Ria Resti Anggraini (2016), Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian dan Pelayanan Makanan Yang Disajikan Di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta
- Rita (2017). *Analisis Manajemen Pelayanan Gizi di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kudungga Sangatta*. Tesis Universitas Hasanuddin Makassar.
- Rury Anna Sisa (2019), Manajemen Penyelenggaraan Makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr.Piringadi Medan.
- Syafar, A. (2012). *Studi Manajemen Pelayanan Gizi Pasien di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep Tahun 2012* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Septian, P. C., & Wulandari, R. A. (2020). Gambaran Higiene Sanitasi Makanan dan Penerapan Prinsip Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) di

- Unit Instalasi Gizi Rumah Sakit X Tahun 2018. *Jurnal Nasional Kesehatan Lingkungan Global*, 1(1).
- Soenardi, T. (2014). *Mengangkat Gizi & Kuliner Makanan Rumah Sakit*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sri Kadaryati, N. (2019, April). Pengaruh Menu Pilihan terhadap Kepuasan Pasien. In *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu* (Vol. 1, No. 1).
- Suryawati, C., & Dharminto, S. Z. (2006). *Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di provinsi Jawa Tengah*. Gadjah Mada University.
- Swastha, B., & Handoko, T. H. (2000). Manajemen pemasaran: Analisa perilaku konsumen. *Yogyakarta: BPFE*.
- Tjiptono, Fandy, 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Wiboworini, B., & Hadi, H. (2000). *Pengaruh penggunaan menu pilihan berdasar kesukaan makan terhadap tingkat kepuasan pasien paviliun RSUD Dr. Moewardi Surakarta* (Doctoral dissertation, [Yogyakarta]: Universitas Gadjah Mada).