



HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PENYAJIAN MAKANAN (STUDI DI RUANG ISOLASI COVID-19 RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA A. YANI)

Putri Rohma Romadloni¹, Budhi Setianto²

¹ Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

² Dosen Fakultas Kesehatan, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

Corresponding Author: Putri Rohma Romadloni, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya.

E-Mail: putrirohmaromadloni1717@gmail.com

Received 17 Juli 2022; Accepted 19 Juli 2022; Online Published 30 Juli 2022

Abstrak

Melonjaknya kasus Covid-19 menjadikan tantangan tersendiri bagi pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit dalam menerima pasien Covid-19, sehingga hal ini mengakibatkan rumah sakit *collapse* dan kewalahan untuk memberikan pelayanan yang baik, maka diperlukan kecepatan penanganan dan ketepatan pemberian gizi bagi pasien Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan penyajian makanan di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani tahun 2021. Penelitian ini merupakan penelitian analitik pendekatan kuantitatif rancangan *cross sectional* dengan sumber data sekunder yang didapatkan dari unit gizi Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani. Sampel penelitian ini didapatkan 63 sampel dari total populasi 147 dengan pengambilan *Simple random sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *Chi Square* untuk melihat distribusi frekuensi dan tabulasi silang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan penyajian makanan berdasarkan usia didapatkan $P \text{ value } (0.723) > \alpha (0.05)$, berdasarkan jenis kelamin didapatkan $P \text{ value } (0.436) > \alpha (0.05)$, berdasarkan lama hari rawat didapatkan $P \text{ value } (0.077) > \alpha (0.05)$. Simpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, lama hari rawat) dengan tingkat kepuasan penyajian makanan di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani.

Keywords: Karakteristi Pasien; Kepuasan Pasien; Penyajian Makanan.

PENDAHULUAN

Menurut WHO, rumah sakit adalah bagian integral pada organisasi kesehatan serta sosial yang mempunyai fungsi dalam menyajikan pelayanan kesehatan paripurna, pelayanan kuratif, dan pelayanan preventif yang mana keluarannya menjangkau suatu pelayanan baik di lingkungan maupun masyarakat. Rumah sakit menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menjalankan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap,

rawat jalan, dan gawat darurat¹. Rumah sakit diminta untuk memperhatikan kepercayaan pelanggan dengan memajukan pelayanan agar pasien merasa puas².

Salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS). Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 374/MENKES/SK/III/2007 Pelayanan gizi adalah suatu upaya untuk memperbaiki atau meningkatkan gizi, makanan, dietetik masyarakat, kelompok, individu atau klien yang merupakan suatu rangkaian kegiatan yang meliputi pengumpulan, pengolahan, analisis, kesimpulan, anjuran,

implementasi dan evaluasi gizi, makanan dan dietetik dalam rangka mencapai status kesehatan yang optimal dalam kondisi sehat atau sakit³. Penyelenggaraan makanan orang sehat berbeda dengan orang sakit, penyajian makanan untuk orang sakit lebih kompleks dibandingkan dengan orang sehat. Hal ini karena nafsu makan dan kondisi mental pasien lebih berkaitan dengan penyakit yang dideritanya⁴.

Salah satu komponen penting dalam proses penyembuhan di rumah sakit adalah makanan yang memenuhi dari segi kualitas dan kuantitas⁵. Tujuan dari penyelenggaraan makanan di rumah sakit adalah untuk memberikan makanan yang bernilai gizi tinggi, aman, jumlah sesuai dengan kebutuhan, bermutu, dan pelayanan yang memadai⁶. Keberhasilan pelayanan makanan dapat ditentukan dengan beberapa indikator diantaranya alat makan, ketepatan waktu makanan, variasi menu makanan⁷. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah ketepatan waktu distribusi makanan, variasi makanan, cita rasa makanan, keberhasilan alat makan, serta penampilan petugas⁸. Penyajian makanan memiliki tujuan untuk mencukupi kebutuhan terhadap gizi seimbang pasien. Makanan yang disajikan oleh tenaga kesehatan dan jasa yang sudah diberikan kepada pasien termasuk dari kepuasan pelayanan gizi rumah sakit⁹.

Kepuasan pasien adalah hal yang perlu dicapai dalam pelayanan makanan karena merupakan salah satu indikator keberhasilan. Kepuasan pasien memiliki banyak faktor yang terdiri dari faktor internal dan eksternal. Salah satu faktor internal yang mempengaruhi kepuasan adalah usia, jenis kelamin, pendidikan, dan faktor lain yang melekat pada diri pasien¹⁰. Dalam memahami karakteristik pasien, pihak rumah sakit perlu memahami pengambilan keputusan terkait pelayanan rumah sakit agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat..

Hasil penelitian yang dilakukan pada pasien rawat inap VIP di Rumah Sakit dr. Reksodiwiryo Padang kepuasan pasien pelayanan gizi yang kurang baik lebih tinggi (53,3%) dibandingkan dengan pelayanan gizi yang baik (15,9%)¹¹.

Tahun 2020 hampir seluruh masyarakat di dunia dikagetkan dengan munculnya virus baru. WHO memberi nama virus ini dengan SARS coV-2 dengan nama penyakit *corona virus disease 2019* (Covid-19). Covid-19 telah dinyatakan sebagai pandemi dunia oleh WHO¹². Di Indonesia kasus terkonfirmasi dan menyebar di 34 provinsi. Berdasarkan data yang dilansir oleh Tirto.id (2020) bahwa per tanggal 13 April 2020 tercatat di Indonesia terdapat 4.557 kasus terkonfirmasi positif dilaporkan terdapat 380 orang sembuh serta terdapat 399 orang lainnya dinyatakan meninggal. Menurut data tersebut, masih terdapat sekitar 3.778 pasien positif Covid-19 atau sekitar 82,9 persen¹³. Per tanggal 3 Desember 2020 terkonfirmasi positif 549.508 kasus, meninggal 17.199 kasus dan dinyatakan sembuh 458.880 kasus¹⁴. Jawa Timur mencatat tambahan pasien terkonfirmasi positif Covid-19 sebanyak 85.039 orang pada 1 Januari 2021¹⁵. Berdasarkan penelitian Subardjo et al., (2021) seiring berjalannya waktu terjadi kenaikan jumlah pasien Covid-19 di ruang isolasi¹⁶. Sebagai langkah awal perlu memberi perhatian pada status gizi, nutrisi yang optimal dan manajemen perawatan pasien Covid-19 dan memperhatikan gizi seimbang¹⁷.

Melonjaknya kasus Covid-19 menjadikan tantangan tersendiri bagi pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit dalam menerima pasien Covid-19, sehingga hal ini mengakibatkan rumah sakit *collapse* dan kewalahan untuk memberikan pelayanan yang baik, maka diperlukan kecepatan penanganan dan ketepatan pemberian gizi bagi pasien Covid-19. Begitu pula dengan Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani, pasien terkonfirmasi Covid-19 pada tahun 2020 periode bulan September sampai Desember berjumlah 70 orang. Berdasarkan data sekunder yang didapatkan dari unit

gizi Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani menunjukkan bahwa masih terdapat kecenderungan kurang puas terhadap penyajian makanan seperti penampilan makanan, selain itu terdapat keluhan mengenai kurang teliti dalam menu makanan yang disajikan berdasarkan usia. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan penyajian makanan di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani tahun 2021.

ISI

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik observasional yang bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Jenis pendekatan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*, yaitu penelitian yang dilakukan dalam satu waktu tertentu dan tidak dilakukan penelitian lain di waktu yang berbeda untuk dibandingkan. Penelitian ini menggunakan sumber data sekunder yang didapatkan dari unit gizi Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani pada periode bulan Januari sampai dengan Desember 2021.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *probability sampling* jenis *simple random sampling* yaitu data sekunder yang didapatkan dari unit gizi Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani dengan menggunakan SPSS. Jumlah populasi sebanyak 147 dan didapatkan sebanyak 63 sampel dengan menggunakan rumus slovin dan finit.

Analisis data dilakukan menggunakan program SPSS. Analisis dalam penelitian ini adalah analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel, pada penelitian ini yaitu karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, dan lama hari rawat) dan tingkat kepuasan penyajian makanan. Bentuk dari analisis univariat ini tergantung dari jenis data, pada umumnya dalam

analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel. Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan untuk melihat hubungan antara dua variabel yaitu variabel independen meliputi karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, dan lama hari rawat) dengan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan penyajian makanan yang meliputi 5 indikator (jumlah porsi makanan yang disajikan, penampilan makanan saat penyajian makanan, kebersihan alat makan saat penyajian makanan, ketepatan waktu penyajian makanan, dan makanan yang disajikan dapat menunjang kesembuhan). Uji statistik yang digunakan yaitu uji *Chi Square*.

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *editing, coding, entry, cleaning, tabulating*. Adapun pemberian kode pada setiap kategori dalam penelitian ini untuk mempermudah proses analisis data, yaitu: Karakteristik pasien berdasarkan usia (<25 tahun: kode 1, 25-35 tahun: kode 2, 36-45 tahun: kode 3, 46-55 tahun: kode 4, >55 tahun: kode 5), berdasarkan jenis kelamin (Laki-laki: kode 1, perempuan: kode 2), berdasarkan lama hari rawat (≤ 5 hari: kode 1, ≥ 5 hari: kode 2) dan Tingkat kepuasan penyajian makanan yang meliputi 5 indikator (jumlah porsi makanan yang disajikan, penampilan makanan saat penyajian makanan, kebersihan alat makan saat penyajian makanan, ketepatan waktu penyajian makanan, dan makanan yang disajikan dapat menunjang kesembuhan), masing-masing indikator diberikan nilai dari terendah sampai tertinggi meliputi (sangat tidak puas: kode 1, tidak puas: kode 2, cukup puas: kode 3, puas: kode 4, sangat puas: kode 5) kemudian dilakukan rata-rata untuk mendapatkan kategori puas dan tidak puas, nilai skor rata-rata puas jika ≥ 23 dan nilai skor rata-rata tidak puas jika ≤ 23 .

HASIL PENELITIAN

Karakteristik pasien yang diteliti di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani

diuraikan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan lama hari rawat berupa distribusi dan persentase.

a. Karakteristik pasien berdasarkan usia

Tabel 1. Distribusi Frekuensi dan Persentase Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia di Ruang Isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani.

No	Usia	n	%
1.	<25 tahun	6	9,5
2.	25-35 tahun	17	27
3.	36-45 tahun	14	22,2
4.	46-55 tahun	16	25,4
5.	>55 tahun	10	15,9
Total		63	100,0

Sumber: Data Sekunder, 2021

Berdasarkan Tabel 1. dapat diketahui bahwa pasien yang berada di ruang isolasi Covid-19 hampir setengahnya berasal dari kategori usia 25-35 tahun sebesar 27% (17 pasien). Pada penelitian ini kategori usia diambil sesuai dengan usia pasien yang terdapat pada data sekunder yang didapatkan dari unit gizi Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani.

b. Karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin

Berikut tabel distribusi frekuensi dan persentase karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin pada pasien yang berada di ruang isolasi Covid-19 di Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani

Tabel 2. Distribusi Frekuensi dan Persentase Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani.

No	Jenis Kelamin	n	%
1.	Laki-laki	29	46
2.	Perempuan	34	54
Total		63	100,0

Sumber: Data Sekunder, 2021

Berdasarkan Tabel 2. dapat diketahui bahwa pasien yang berada di ruang isolasi Covid-19 sebagian besar berjenis kelamin perempuan 54% (34 pasien).

c. Karakteristik pasien berdasarkan lama hari rawat

Berikut tabel distribusi frekuensi dan persentase karakteristik pasien berdasarkan lama hari rawat pada pasien yang berada di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi dan Persentase Karakteristik Pasien Berdasarkan Lama Hari Rawat di Ruang Isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani.

No	Lama Hari Rawat	n	%
1.	≤5 hari	41	65,1
2.	≥5 hari	22	34,9
Total		63	100,0

Sumber: Data Sekunder, 2021

Berdasarkan Tabel 3. dapat diketahui bahwa pasien yang berada di ruang isolasi Covid-19 sebagian besar lama hari rawat ≤5 hari 65,1% (41 pasien).

d. Distribusi frekuensi berdasarkan tingkat kepuasan penyajian makanan

Berikut tabel distribusi frekuensi dan persentase berdasarkan tingkat kepuasan penyajian makanan di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi dan Persentase Berdasarkan Tingkat Kepuasan Penyajian Makanan di Ruang Isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani.

No	Tingkat Kepuasan	n	%
1.	Puas	38	60,3
2.	Tidak Puas	25	39,7
Total		63	100,0

Sumber: Data Sekunder, 2021

Berdasarkan Tabel 4. tingkat kepuasan penyajian makanan pasien yang berada di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani menunjukkan bahwa dari 63 responden didapatkan sebagian besar 60,3% (38 pasien) merasa puas dan hampir setengahnya 39,7% (25 pasien) merasa tidak puas.

No	Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan				Jumlah	%	P
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	n	%			
1.	Laki-laki	19	30,2	10	15,9	29	46	0,436
2.	Perempuan	19	30,2	15	23,8	34	54	
Total		38	60,3	25	39,7	63	100,0	

e. Hubungan karakteristik pasien berdasarkan usia dengan tingkat kepuasan penyajian makanan

Tabel 5. Tabulasi Silang Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia dengan Tingkat Kepuasan Penyajian Makanan di Ruang Isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani

No	Usia	Tingkat Kepuasan				Jumlah	%	P
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	n	%			
1.	<25 thn	3	4,8	3	4,8	6	9,5	0,723
2.	25-35 thn	10	15,9	7	11,1	17	27	
3.	36-45 thn	8	12,7	6	9,5	14	22,2	
4.	46-55 thn	9	14,3	7	11,1	16	25,4	
5.	>55 thn	8	12,7	2	3,2	10	15,9	
Total		38	60,3	25	39,7	63	100,0	

Sumber: Data Sekunder, 2021

Berdasarkan Tabel 5. menunjukkan bahwa dari 63 pasien dengan karakteristik berdasarkan usia menunjukkan sebagian kecil 15,9% dengan kategori dewasa awal (25-35 tahun) merasa puas terhadap penyajian makanan dan pasien dengan kategori lansia akhir (>55 tahun) sebagian kecil 3,2% merasa tidak puas terhadap penyajian makanan.

Hasil uji korelasi menggunakan uji *Chi Square* didapat nilai *P value* sebesar 0.723. Jika dibandingkan dengan $\alpha = 0.05$ maka *P value* karakteristik pasien berdasarkan usia lebih besar dari α ($P > \alpha$) yaitu $0.723 > 0.05$.

f. Hubungan karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan penyajian makanan

Tabel 6. Tabulasi Silang Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan Penyajian Makanan di Ruang Isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani
Sumber: Data Sekunder, 2021

Berdasarkan tabel 6. didapatkan karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan hampir setengahnya 30,2% (19 pasien) merasa puas terhadap penyajian makanan dan jenis kelamin perempuan hampir setengahnya 23,8% (15 pasien) merasa tidak puas terhadap penyajian makanan.

Hasil uji korelasi menggunakan uji *Chi Square* didapat *P value* sebesar 0.436. Jika dibandingkan dengan $\alpha = 0.05$ maka *P value* karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin lebih besar dari α ($P > \alpha$) yaitu $0.436 > 0.05$.

g. Hubungan karakteristik pasien berdasarkan lama hari rawat dengan tingkat kepuasan penyajian makanan

Tabel 7. Tabulasi Silang Karakteristik Pasien Berdasarkan Lama Hari Rawat dengan Tingkat Kepuasan Penyajian Makanan di Ruang Isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani

No	Lama Hari Rawat	Tingkat Kepuasan				Jumlah	%	P
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	n	%			
1.	≤5 hari	28	44,4	13	20,6	41	65,0	0,077
2.	≥5 hari	10	15,9	12	19,0	22	34,9	
Total		38	60,3	25	39,7	63	100,0	

Sumber: Data Sekunder, 2021

Berdasarkan tabel 7. didapatkan karakteristik pasien berdasarkan lama hari rawat ≤5 hari hampir setengahnya 44,4% (28 pasien) merasa puas terhadap penyajian makanan dan lama hari rawat ≥5 hari

sebagian kecil 19,0% (12 pasien) merasa tidak puas terhadap penyajian makanan.

Hasil uji korelasi menggunakan uji *Chi Square* didapat *P value* sebesar 0.077. Jika dibandingkan dengan $\alpha = 0.05$ maka *P value* lebih besar dari α ($P > \alpha$) yaitu $0.077 > 0.05$.

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada pasien yang berada di ruang isolasi Covid-19 di Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani dengan menggunakan data sekunder yang didapatkan dari unit gizi pada periode Januari s/d Desember 2021. Adapun variabel yang diteliti pada penelitian ini yaitu karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, lama hari rawat) dan tingkat kepuasan penyajian makanan.

A. Karakteristik Pasien

a. Karakteristik pasien berdasarkan usia

Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari 63 pasien yang berada di ruang isolasi Covid-19 didapatkan karakteristik berdasarkan usia dengan kategori remaja akhir 55 tahun yaitu sebagian kecil 15,9% (10 pasien). Artinya pasien yang berada di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani mulai dari usia remaja akhir sampai usia lansia akhir.

b. Karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari 63 pasien yang berada di ruang isolasi Covid-19 didapatkan karakteristik berdasarkan jenis kelamin perempuan yaitu sebagian besar 54% (34 pasien) dan jenis kelamin laki-laki yaitu hampir setengahnya 46% (29 pasien). Artinya karakteristik pasien yang berada di ruang isolasi Covid-19 berdasarkan jenis kelamin sebagian besar adalah pasien jenis kelamin perempuan.

c. Karakteristik pasien berdasarkan lama hari rawat

Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari 63 pasien yang berada di ruang isolasi Covid-19 didapatkan karakteristik berdasarkan lama hari rawat ≤ 5 hari yaitu sebagian besar 65,1% (41 pasien) dan lama hari rawat ≥ 5 hari yaitu hampir setengahnya 34,9% (22 pasien). Artinya karakteristik pasien yang berada di ruang isolasi Covid-19 sebagian besar adalah pasien dengan lama hari rawat ≤ 5 hari.

B. Tingkat Kepuasan Penyajian Makanan

Pada penelitian ini menggunakan data sekunder yang didapatkan dari unit gizi Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani, variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah kepuasan penyajian makanan meliputi 5 indikator yaitu jumlah porsi makanan yang disajikan, penampilan makanan saat penyajian makanan, kebersihan alat makan saat penyajian makanan, ketepatan waktu penyajian makanan, dan makanan yang disajikan dapat menunjang kesembuhan. Dalam hal ini, untuk analisis dan output dari 5 indikator dilakukan rata-rata dan dikategorikan menjadi puas dan tidak puas.

Berdasarkan distribusi frekuensi dan persentase tingkat kepuasan penyajian makanan di ruang isolasi Covid-19 bahwa dari 63 pasien didapatkan sebagian besar responden merasa puas 60,3% (38 pasien.) Hal ini dibuktikan dengan data sekunder yang didapatkan dari unit gizi Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani bahwa sebagian besar 52,4% (33 pasien) menyatakan sangat puas terhadap indikator jumlah porsi makanan yang disajikan, artinya jumlah porsi makanan yang disajikan kepada pasien di ruang isolasi Covid-19 sudah sesuai dengan porsi dari masing-masing pasien dan petugas juga memperhatikan standar porsi makanan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan penelitian Isnaeni (2015) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi

kepuasan pasien salah satunya adalah porsi makan¹⁸. Mengingat dengan kondisi pasien Covid-19, maka pelayanan makanan merupakan bagian terapi yang penting untuk diperhatikan, karena sebagai upaya untuk memperbaiki keadaan gizi pasien dan memastikan bahwa pasien menerima asupan makan yang sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan data sekunder yang didapatkan dari unit gizi Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani bahwa sebagian besar 65,1% (41 pasien) menyatakan sangat puas terhadap indikator penampilan makanan saat penyajian makanan, artinya pasien merasa puas dalam penampilan makanan (warna, bentuk, besar porsi makanan, dan tekstur). Hal ini sesuai dengan penelitian Nareswara (2017) bahwa penampilan makanan merupakan faktor utama dalam kepuasan pasien¹⁹. Bila makanan diolah dengan cita rasa yang tinggi tetapi dalam penyajian makanannya tidak baik maka nilai yang ditimbulkan dari makanan tersebut tidak berarti, karena makanan yang sudah ditampilkan saat disajikan akan merangsang indra penglihatan, sehingga hal itu dapat meningkatkan selera makan dan rasa yang puas terhadap hidangan yang sudah disajikan.

Berdasarkan data sekunder yang didapatkan dari unit gizi Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani bahwa sebagian besar 66,7% (42 pasien) menyatakan sangat puas terhadap indikator kebersihan alat makan saat penyajian makanan, artinya sebagian besar pasien merasakan alat penyajian makanan yang digunakan sudah bersih. Menurut penelitian Isnaeni (2015) kebersihan alat makan dilakukan untuk memelihara dan melindungi kesehatan lingkungan, wadah makanan, alat penyajian, dan distribusi makanan kepada pasien harus tertutup¹⁸. Pasien Covid-19 perlu menjaga kebersihan seperti tidak menggunakan wadah atau alat makan secara bergantian. Unit gizi Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani menyajikan makanan dengan alat makan sekali pakai dan tetap menjaga kebersihannya. Hal ini didukung dengan penelitian Subardjo et al.,

(2021) diperlukan peningkatan layanan gizi saat pandemi Covid-19 seperti peningkatan layanan terhadap penyajian makanan kepada pasien dengan alat makan dan minum sekali pakai¹⁶.

Berdasarkan data sekunder yang didapatkan dari unit gizi Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani bahwa sebagian besar 65,1% (41 pasien) menyatakan sangat puas terhadap indikator ketepatan waktu penyajian makanan, artinya pasien merasa puas dengan waktu penyajian yang sudah ditentukan dan sampai kepada pasien. Menurut penelitian Esabela (2018) bahwa selera makan pasien dipengaruhi oleh ketepatan waktu penyajian makanan, maka perlu didistribusikan dan disajikan kepada pasien dengan tepat waktu. Makanan yang terlambat dapat menurunkan selera makan pasien²⁰.

Berdasarkan data sekunder yang didapatkan dari unit gizi Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani bahwa sebagian besar 61,9% (39 pasien) menyatakan sangat puas terhadap indikator makanan yang disajikan dapat menunjang kesembuhan dan diet yang diberikan bisa dipatuhi selama di rumah, artinya pasien merasa puas dengan makanan yang diberikan dan dapat menunjang proses kesembuhan selama dirawat di ruang isolasi Covid-19.

C. Hubungan Karakteristik Pasien (usia, jenis kelamin, lama hari rawat) dengan Tingkat Kepuasan Penyajian Makanan

a. Hubungan karakteristik pasien berdasarkan usia dengan tingkat kepuasan penyajian makanan

Hasil penelitian analisis uji korelasi menggunakan uji *Chi Square* antara karakteristik pasien berdasarkan usia dengan tingkat kepuasan penyajian makanan di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani bahwa *P value* sebesar 0.723. Jika dibandingkan dengan $\alpha = 0.05$, maka *P value* karakteristik pasien berdasarkan usia lebih besar dari α

($P > \alpha$) yaitu $0.723 > 0.05$ yang artinya H_0 diterima dan H_a ditolak yaitu menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara karakteristik pasien berdasarkan usia dengan tingkat kepuasan penyajian makanan.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penyajian makanan di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani, pasien merasa puas dengan kategori dewasa awal 25-35 tahun dengan persentase 15,9%, kategori lansia awal 46-55 tahun dengan persentase 14,3%, kategori dewasa akhir 36-45 tahun dan kategori lansia akhir >55 tahun dengan persentase 12,7%, kategori remaja akhir 55 tahun dengan persentase 3,2%. Hasil uji statistik P value $0.723 > 0.05$, bahwa tidak ada hubungan antara karakteristik berdasarkan usia dengan tingkat kepuasan penyajian makanan. Artinya bahwa setiap pasien mulai dari usia remaja akhir sampai dengan lansia akhir merasa puas dengan penyajian makanan yang sudah diberikan dan menginginkan hal yang sama dalam pelayanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Esabela (2018) menyebutkan bahwa tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien pelayanan makanan dengan karakteristik pasien menurut usia²⁰. Penelitian Eninurkhayatun et al., (2017) juga menyebutkan bahwa tidak ada hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan, dimungkinkan karena setiap pasien muda maupun pasien tua menginginkan hal yang sama seperti perhatian dan kasih sayang yang diberikan, setiap apa yang dikeluhkan pasien ingin didengar oleh petugas kesehatan khususnya dokter dan perawat²¹.

b. Hubungan karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan penyajian makanan

Hasil penelitian analisis uji korelasi menggunakan uji *Chi Square* antara karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan penyajian makanan di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani bahwa P value sebesar

0,436. Jika dibandingkan dengan $\alpha = 0.05$, maka P value karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin lebih besar dari α ($P > \alpha$) yaitu $0.436 > 0.05$ yang artinya H_0 diterima dan H_a ditolak yaitu menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan penyajian makanan.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penyajian makanan di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani responden dengan karakteristik berdasarkan jenis kelamin didapatkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan memiliki kesamaan merasa puas dengan persentase 30,2%. Pasien dengan karakteristik berdasarkan jenis kelamin perempuan merasa tidak puas dengan persentase 23,8% dibanding dengan pasien jenis kelamin laki-laki merasa tidak puas dengan persentase 15,9%. Hasil uji statistik menyimpulkan P value 0,436 > 0.05 , bahwa tidak ada hubungan antara karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan penyajian makanan. Artinya bahwa setiap responden jenis kelamin laki-laki dan perempuan sama-sama menginginkan hal yang sama dalam hal kepuasan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Esabela (2018) menyebutkan bahwa tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan menurut jenis kelamin, artinya baik responden laki-laki maupun perempuan menuntut hal yang sama yaitu mendapatkan pelayanan yang sesuai harapan dan maksimal²⁰. Sejalan dengan penelitian Mulyani (2014) bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan, berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan total responden laki-laki dengan perempuan²². Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Achmad Rizal dan Agus Jalpi (2018) bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien²³.

c. Hubungan karakteristik pasien berdasarkan lama hari rawat dengan tingkat kepuasan penyajian makanan

Hasil penelitian analisis uji korelasi menggunakan uji *Chi Square* antara karakteristik pasien berdasarkan lama hari rawat dengan tingkat kepuasan penyajian makanan di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani bahwa P value sebesar 0.077. Jika dibandingkan dengan $\alpha = 0.05$, maka P value lama hari rawat lebih besar dari α ($P > \alpha$) yaitu $0.077 > 0.05$ yang artinya H_0 diterima dan H_a ditolak yaitu menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara karakteristik pasien berdasarkan lama hari rawat dengan tingkat kepuasan penyajian makanan.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penyajian makanan di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani didapatkan pasien merasa puas pada karakteristik lama hari rawat ≤ 5 hari dengan persentase 44,4% dan lama hari rawat ≥ 5 hari dengan persentase 15,9%. Dibanding dengan pasien merasa tidak puas pada karakteristik lama hari rawat ≤ 5 hari dengan persentase 20,6% dan lama hari rawat ≥ 5 hari dengan persentase 19%. Hasil uji statistik menyimpulkan P value $0.077 > 0.05$, bahwa tidak ada hubungan antara karakteristik pasien berdasarkan lama hari rawat dengan tingkat kepuasan penyajian makanan. Artinya bahwa karakteristik pasien berdasarkan lama hari rawat ≤ 5 hari atau kategori pendek, tidak membuat pasien merasa puas. Dalam penelitian Oroh (2014), menyebutkan bahwa lama hari dirawat dipandang dari 2 pendekatan yaitu penyakit yang diderita oleh pasien membutuhkan waktu yang lama (satu minggu lebih) dan pasien merasa betah dalam menjalani perawatan. Hal ini karena lama hari rawat dipengaruhi oleh kondisi penyakit pasien, ketaatan diet pasien serta status gizi pasien²⁴.

Hal ini berbeda dengan penelitian Esabela (2018), bahwa ada hubungan antara tingkat kepuasan menurut lama rawat inap, artinya semakin pendek lama hari rawat inap maka pasien akan merasa puas pada pelayanan yang diberikan, begitu pula sebaliknya jika

semakin panjang hari rawat inap maka akan tidak puas pada hasil pelayanan yang sudah diterima²⁰.

SIMPULAN

Karakteristik pasien berdasarkan usia didapatkan hampir setengahnya pada kategori dewasa awal 22-35 tahun, sebagian besar jenis kelamin perempuan, dan sebagian besar lama hari rawat ≤ 5 hari. Pasien di Ruang Isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani sebagian besar merasa puas terhadap penyajian makanan. Tidak ada hubungan antara karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, dan lama hari rawat) dengan tingkat kepuasan penyajian makanan di Ruang Isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani.

Saran yang dapat diberikan yaitu perlu meningkatkan mutu pelayanan termasuk penyajian makanan, memberikan edukasi mengenai diet makanan atau pelayanan penunjang bagi pasien Covid-19. Diharapkan petugas kesehatan berorientasi dan mengoptimalkan pada kepuasan pasien serta perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien termasuk karakteristik pasien dan penyajian makanan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Menteri Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 Tentang Rumah Sakit. 2010.
2. Anggrianni S, Adji IS, Mustofa A, Wajdi MF. Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus. *J Ekon Manaj Sumber Daya*. 2016;19(1):74–83.
3. Kepmenkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 374/MENKES/SK/III/2007. 2007.
4. Goleman et al. 2019. Sistem Penyelenggaraan Makanan Bab 2 Repository Unimus. *J Chem Inf Model*. 2019;53(9):1689–99.

5. Suhermi S, Beda Ama PG, Ramun V, Djaali NA. Metode Diagram Kartesius Untuk Melihat Tingkat Kepuasan Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan*. 2019;11(2):161–8.
6. Kurniati T. Gambaran Penerapan 6 Prinsip Higiene Sanitasi Makanan di Instalasi Gizi RSUD Kota Depok Tahun 2016: Studi Kualitatif. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta; 2017.
7. Sholeha S dkk. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. 2020;19(2):55–8.
8. Kemenkes RI. Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease. Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit; 2020. 1–136 p.
9. Wahyunani BD, Susilo J, Wayansari L. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terdapat Pelayanan Gizi dengan Sisa Makanan Pasien VIP di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *J Nutr*. 2017;19(2):119.
10. Susanto A dan HP. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Klinik Siti Hadjar Kota Tegal. *Doc*. 2021;5(2):29–34.
11. Siska RA. Hubungan Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap VIP DI Rumah Sakit dr. Reksodiwiryo Padang. 2019.
12. WHO. Global Surveillance for human infection with novel-coronavirus (2019-ncov). [https://www.who.int/publications-detail/global-surveillance-for-human-infection-with-novel-coronavirus-\(2019-ncov\)](https://www.who.int/publications-detail/global-surveillance-for-human-infection-with-novel-coronavirus-(2019-ncov)). 2020.
13. Tirto.id. Update Corono 13 April 2020 Indonesia & Dunia. Info Data Hari Ini. 2020.
14. BaBe. Update Terkini Angka Covid-19 di Indonesia pada Tanggal 06 November 2020. 2020; Available from: <http://share.babe.news>
15. liputan6. Update Corona Covid-19 Jawa Timur Pada 1 Januari 2021. 2021; Available from: surabaya.liputan6.com/read/4447217/update-corona-covid-19-jawa-timur-pada-1-januari-2021.
16. Subardjo YP, Ramadhan GR, Betaditya D. Peningkatan Layanan Gizi bagi Pasien Covid-19 Di Instalasi Gizi RSUD Banyumas. 2021;4(2):339–47.
17. Pranata D. Hubungan Status Gizi Terhadap Tingkat Aktivitas Fisik PMI Selama Masa Karantina COVID-19. 2020;5:146–56.
18. Isnaeni P. Hubungan Mutu Pelayanan Gizi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Aminah Blitar. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta; 2015.
19. Nareswara AS. Hubungan Kepuasan Pasien dari Kualitas Makanan Rumah Sakit dengan Sisa Makanan di RSUD Kota Semarang. *Ilmu Gizi Indones*. 2017;01(01):34–9.
20. Esabela I. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Menurut Karakteristik Pasien Di RSUD Hanau, Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah. Poltekkes Kemenkes Yogyakarta; 2018.
21. Biyanda Eninurkhayaton, Antono Suryoputro EYF. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *J Kesehatan Masyarakat*. 2017;5(4):33–42.
22. Mulyani R. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *J Keperawatan*. 2014;X(2):231–40.
23. Rizal A, Agus Jalpi. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains dan Teknologi* . 2018;4(1):1–6.
24. Oroh, M dkk. Faktor-Faktor yang Berhubungan

Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado; 2014.