

Variasi Menu Makanan dan Pelayanan Makanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Anutapura Palu

Uswatun Hasanah^{1 *}, Ni Ketut Kariani², Sri Rejeki Pettalolo³

^{1,2,3} Program Studi Gizi, Fakultas Kesehatan, S1 Gizi, Universitas Widya Nusantara, Tondo, 94119, Indonesia

E-mail: uswatun210205@gmail.com

* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7753>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 20 Aug 2026

Revised: 27 Aug 2026

Accepted: 3 September 2026

Kata kunci

Variasi Menu Makanan,
Pelayanan Makanan,
Pasien Rawat Inap

Keywords

Food Menu Variations,
Food Service, Inpatients.



ABSTRACT

Kualitas makanan serta pelayanan masih berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan dinegara Ethiopia 33,6% pasien yang puas, Swedia dan Kanada salah satunya tercatat 3,09% dari 5 rumah sakit dan pengalaman 3,54% dari 5 tersebut keduanya masih berada dibawah standar pembandingan (*benchmark*) sebesar 4. Tujuan menganalisis apakah ada hubungan antara variasi menu makanan dan pelayanan makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Anutapura Palu. Metode: Penelitian ini menggunakan analitik *kuantitatif* dengan metode *cross sectional*. Populasi penelitian berjumlah 665 pasien dengan sampel sebanyak 87 responden yang menggunakan teknik *purposive sampling* dengan rumus *slovin*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dianalisis secara *univariat* dan analisis *bivariat* menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$. Hasil Penelitian : Sebagian besar responden berusia 17-25 tahun sebanyak 47 orang (54,0%), perempuan sebanyak 50 orang (57,5%), beragama islam 69 orang (79,3%), suku kaili sebanyak 40 orang (46,0%) dan lama perawatan sebagian besar terdapat 59 orang (67,8%) selama 3 hari. Sebagian besar responden menilai variasi menu makanan bervariasi sebanyak 78 orang (89,7%), sedangkan pelayanan makanan dinilai kurang baik oleh 50 orang (57,5%). Hasil analisis uji *Chi-Square* menunjukkan ada hubungan antara variasi menu makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap ($p = 0,008$) dan pelayanan makanan terdapat hubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap ($p = 0,002$).

The quality of food and service still has a great influence on patient satisfaction. In Ethiopia, 33.6% of patients were satisfied; in Sweden and Canada, 3.09% of 5 hospitals were recorded, and the experience of 3.54% of the 5 is still below the benchmark of 4. The purpose of analyzing whether there is a relationship between the variety of food menus and food services and the level of satisfaction of inpatients at RSUD Anutapura Palu Hospital. This study used quantitative analytics with a cross-sectional method. The study population amounted to 665 patients, with a sample of 87 respondents using the purposive sampling technique with the Slovin formula. Data collection was carried out through questionnaires and analyzed univariately and bivariate analysis using the chi-square test at a significance level of $\alpha = 0.05$. Most of the respondents were aged 17- 25 years (47 people (54.0%), 50 women (57.5%), Muslims 69 people (79.3%), Kaili 40 people (46.0%), and the duration of treatment was mostly 59 people (67.8%) for 3 days. Most of the respondents assessed that the variety of the food menu varied by 78 people (89.7%), while food service was rated as poor by 50 people (57.5%). The results of the Chi-Square test analysis showed that there was a relationship between food menu variation and inpatient satisfaction level ($p = 0.008$), and food service was related to the level of inpatient satisfaction ($p = 0.002$).



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Uswatun Hasanah et al (2026). Variasi Menu Makanan dan Pelayanan Makanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Anutapura Palu 5(1). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7753>

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Melalui Standar Pelayanan Minimal (SPM), pemerintah mewajibkan setiap fasilitas kesehatan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan (Pardede et al., 2021). Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan (Tamara et al., 2024). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kenyamanan lingkungan, fasilitas rumah sakit, kualitas layanan makanan dan pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit (Huwae et al., 2025).

Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap mutu pelayanan rumah sakit mempengaruhi terbentuknya loyalitas (Aladwan et al., 2021). Dimana, kepuasan yang tinggi akan mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan di fasilitas kesehatan yang sama di masa mendatang (Rosyida et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, termasuk pelayanan gizi, menjadi faktor yang sangat menentukan dalam pengalaman pasien selama masa perawatan (Sundram et al., 2022). Pelayanan gizi berdampak pada tingkat kepuasan pasien selama masa perawatan, faktor-faktor seperti variasi menu, rasa, ketepatan waktu penyajian dan sikap petugas dalam pemberian makan menjadi nilai langsung oleh pasien dan memberikan kenyamanan dan pengalaman positif yang dapat meningkatkan reputasi rumah sakit (Hidayah et al., 2021).

Secara global, kepuasan pasien terhadap penyajian makanan rumah sakit umumnya dilaporkan tinggi, termasuk di Ethiopia terdapat ada tiga rumah sakit, hanya 33,6% pasien yang menyatakan puas (Teka et al., 2022). Sementara itu, di Swedia dan Kanada salah satunya disebuah rumah sakit tersier, skor kualitas makanan tercatat 3,09 dari 5 rumah sakit dan pengalaman keseluruhan 3,54 dari 5 rumah sakit keduanya masih berada di bawah standar pembandingan (*benchmark*) sebesar 4 (Rapo et al., 2021).

Variasi menu sangat penting untuk kepuasan pasien di rumah sakit, makanan yang beragam dapat meningkatkan selera makan pasien, mengurangi kebosanan, dan memberikan pengalaman makan yang lebih menyenangkan. Pasien rawat inap biasanya makan-makanan rumah sakit selama beberapa hari, sehingga variasi menu perlu untuk mencegah kejenuhan. Variasi menu yang sama dan serupa dapat membuat konsumen terutama pasien, merasa bosan, hal ini bisa menurunkan selera makan dan meningkatkan jumlah makanan terbuang. Kemenkes RI (2018) menyatakan bahwa kombinasi bahan berbeda penting untuk menarik minat dan mencegah kejenuhan (Herda Awaliyah et al., 2026). Menu rumah sakit sangat penting untuk pelayanan gizi pasien. Menu harus seimbang, beranekaragam, dan mencakup karbohidrat, protein, sayur, dan buah (Dener & Bilici, 2024).

Kualitas makanan dan layanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Manajemen sistem makanan meliputi pengadaan, perencanaan menu, penyimpanan, produksi, dan penyajian yang mencakup berbagai aspek seperti penampilan, rasa, dan *hygiene* (Cahyan Firmansyah., 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Rahmi (2024) tentang “Hubungan Pelayanan Makanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bima”, terdapat 35 responden yang menyatakan tidak puas dengan waktu ketepatan distribusi makanan. Sedangkan, 19 responden menyatakan puas terhadap ketepatan waktu distribusi makanan. Dari hasil diatas, menunjukkan bahwa masih ada pasien masih merasa tidak puas terhadap ketepatan waktu distribusi makanan, tetapi sebagian pasien sudah puas dengan waktu pendistribusian makanan.

Penelitian Illen Aurea Meita (2022) tentang “Hubungan Alat Penyajian, Sikap Pramusaji, Cita Rasa Makanan Terhadap Sisa Makanan Terhadap Sisa Makanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi”, terdapat 45 pasien yang menjadi responden mengatakan tidak puas dengan sikap pramusaji makanan dan 9 pasien mengatakan puas, sikap pramusaji makanan dipengaruhi oleh penampilan, keramahan, dan ketepatan distribusi. Pasien tidak puas dengan penyajian makanan karena kurangnya pengetahuan dan tanggapan pramusaji serta kurang meyakinkan pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain analitik korelasional (kuantitatif) dengan pendekatan cross sectional, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan variasi menu makanan dan pelayanan makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Anutapura Palu. Penelitian dilaksanakan pada

tanggal 24 juni – 15 juli 2026. Populasi penelitian sejumlah 665 (Populasi Non-Diet) responden. Sampel penelitian berjumlah 87 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat inap, sedangkan variabel independennya adalah variasi menu makanan dan pelayanan makanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui data primer dan data sekunder. Data yang telah dikumpulkan diolah melalui tahap editing (data yang telah dikumpulkan diperiksa untuk memastikan kelengkapan, kejelasan dan konsisten jawaban responden dari kuesioner variasi menu makanan, pelayanan makanan dan kepuasan pasien, coding (data yang telah diperiksa kemudian diberi kode numerik untuk memudahkan proses pengolahan dan analisis data. Kode yang digunakan meliputi Variasi menu makanan (1 = tidak bervariasi < 60%, 2 = kurang bervariasi 60% - 80%, 3 = bervariasi 80% ≥ , Pelayanan makanan (1 = kurang baik < 37%, 2 = baik ≥ 37%) dan Kepuasan pasien (1 = puas ≥ 90%, 2 = tidak puas < 90%), tabulating (data disusun dalam bentuk tabel untuk memudahkan proses analisis dan interpretasi hasil), entry (proses pemasukan data kedalam program computer untuk selanjutnya dianalisis), cleaning (data yang sudah diinput diperiksa kembali untuk memastikan tidak adanya terdapat kesalahan penginputan, data ganda maupun data yang tidak sesuai),

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan pada 87 responden yang dipilih melalui kriteria khusus dari populasi 665 responden di RSUD Anutapura Palu. Berdasarkan hal tersebut maka diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 1. Kategori berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Agama, Suku, Lama Rawat, Pasien Rawat Inap Di RSUD Anutapura Palu tahun 2026

Karakteristik subjek	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Usia (Tahun)		
Usia 17 – 25 Tahun	47	54,1
Usia 26 – 35 Tahun	22	25,3
Usia 36 – 45 Tahun	13	14,9
Usia 46 – 55 Tahun	5	5,7
Jenis Kelamin		
Laki – laki	37	42,5
Perempuan	50	57,5
Agama		
Islam	68	78,2
Kristen	19	21,8
Suku		
Kaili	39	44,8
Bugis	4	4,6
Banggai	7	8,2
Lauje	6	6,9
Jawa	9	10,3
Mandar	3	3,4
Sanger	19	21,8
Lama Rawat		
3 hari	59	67,8
1 minggu	28	32,2
Variasi Menu		
Bervariasi	78	89,7
Kurang bervariasi	8	9,2
Tidak bervariasi	1	1,1
Pelayanan Makanan		
Baik	37	42,5
Kurang baik	50	57,5
Kepuasan Pasien		
Puas	54	62,1

Tidak puas	33	37,9
------------	----	------

Berdasarkan Tabel 1 karakteristik responden berdasarkan usia responden di RSUD Anutapura Palu berada pada usia 17 – 25 tahun sebanyak 47 orang (54,1%). Selanjutnya, berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden perempuan sebanyak 50 orang (57,5%). Sementara itu, berdasarkan suku responden terbanyak berasal dari suku kaili 39 orang (44,8%). Adapun, berdasarkan lama perawatan sebagian besar terdapat 59 orang (67,8%) selama 3 hari. Setelah itu, berdasarkan penilaian variasi menu makanan mayoritas responden memilih bervariasi sebanyak 78 orang (89,7%). Sedangkan, untuk pelayanan makanan sebanyak 50 orang (57,5%) menilai pelayanan makanan kurang baik. Meskipun demikian, kepuasan pasien terdapat 54 orang (62,1%).

Tabel 2 Hubungan Variasi Menu dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Anutapura Palu tahun 2026

Variasi Menu	Kepuasan Pasien				Total		<i>P-value</i>
	Puas		Tidak puas				
	<i>f</i>	(%)	<i>f</i>	(%)	<i>f</i>	(%)	
Bervariasi	52	59,8	26	29,9	78	89,7	0,008 ^b
Kurang bervariasi	1	1,1	7	8,0	8	9,2	
Tidak bervariasi	1	1,1	0	0,0	1	1,1	

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 87 responden yang menilai variasi menu makanan dalam kategori bervariasi, sebanyak 52 orang (59,8%) termasuk dalam kategori puas. Sedangkan, 26 orang (29,9%) termasuk dalam kategori tidak puas. Selanjutnya, pada responden yang menilai menu makanan kurang bervariasi, terdapat 1 orang (1,1%) yang merasa puas dan 7 orang (8,0%) yang merasa tidak puas. Sementara itu, pada responden yang menilai menu makanan tidak bervariasi, terdapat 1 orang (1,1%) yang merasa puas.

Tabel 3 Hubungan Pelayanan Makanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Anutapura Palu tahun 2026

Pelayanan Makanan	Kepuasan Pasien				Total		P-value
	Puas		Tidak puas				
	f	(%)	f	(%)	f	(%)	
Baik	16	18,4	21	24,1	37	42,5	0,002 ^b
Kurang baik	38	43.7	12	13.8	50	57,5	

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 87 responden yang menilai pelayanan makanan, sebanyak 37 responden (42,5%) menilai pelayanan makanan dalam pelayanan baik, sedangkan 50 orang (57,5%) menilai pelayanan kurang baik. Sementara itu, terdapat 16 orang (18,4%) yang menyatakan puas dan 21 orang (24,1%) yang merasa tidak puas. Selanjutnya, terdapat 38 orang (43,7%) yang merasa puas dan 12 orang (13,8%) yang merasa tidak puas.

Variasi menu makanan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap karena pasien menerima makanan dari rumah sakit selama masa perawatan. Menu yang bervariasi dapat memberikan pilihan makanan yang lebih beragam sehingga pasien tidak mudah merasa bosan terhadap makanan yang diberikan. Variasi tersebut dapat terlihat dari perbedaan jenis makanan, warna, tekstur, rasa dan cara pengolahan.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 87 responden, diketahui bahwa sebagian besar responden menilai variasi menu makanan yang diberikan dalam kategori bervariasi, yaitu sebanyak 78 responden (89,7%). Dari jumlah tersebut, sebanyak 52 responden (59,8%) menyatakan puas terhadap makanan yang diberikan, sedangkan 26 responden (29,9%) menyatakan tidak puas. Sementara itu, pada kelompok responden yang menilai menu makanan dalam kategori kurang bervariasi, terdapat 1 responden (1,1%) yang menyatakan puas dan 7 responden (8,0%) yang menyatakan tidak puas. Adapun pada kategori tidak bervariasi, terdapat 1 responden (1,1%) yang menyatakan puas.

Meskipun sebagian besar responden menilai menu makanan sudah bervariasi, masih terdapat 26 responden (29,9%) yang menyatakan tidak puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa penilaian terhadap variasi menu tidak hanya ditentukan oleh banyaknya jenis makanan yang disajikan, tetapi juga oleh aspek lain seperti cita rasa, tekstur, warna, suhu, cara pengolahan, serta kesesuaian makanan dengan selera pasien. Di sisi lain, terdapat 1 responden yang menilai menu kurang bervariasi dan 1 responden yang menilai menu tidak bervariasi, tetapi tetap menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan

pasien tidak semata-mata ditentukan oleh variasi menu, tetapi dapat dipengaruhi oleh pertimbangan lain, seperti persepsi pasien terhadap manfaat makanan bagi kesehatan dan proses penyembuhan. Kondisi kesehatan pasien juga dapat memengaruhi persepsi terhadap rasa dan penerimaan makanan selama menjalani perawatan.

Sebagian pasien menilai bahwa makanan yang diberikan masih kurang bervariasi. Kondisi tersebut tidak hanya berkaitan dengan perencanaan menu yang diterapkan oleh rumah sakit, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh kondisi fisiologis pasien selama masa perawatan. Pasien yang sedang berada dalam proses pemulihan dapat mengalami perubahan nafsu makan dan persepsi terhadap rasa, aroma, maupun tekstur makanan, sehingga makanan yang sebenarnya memiliki variasi dapat dirasakan kurang menarik atau monoton. Selain itu, kebiasaan memilih makanan (*food preference*) yang telah terbentuk sebelum menjalani perawatan juga dapat memengaruhi penerimaan pasien terhadap menu yang disediakan. Perbedaan kebiasaan makan, selera, serta tingkat kesukaan terhadap jenis bahan makanan dan metode pengolahan dapat menyebabkan penilaian terhadap variasi menu berbeda pada setiap pasien (Fuadah et al., 2022).

Selain faktor tersebut, kondisi kebersihan dan kesehatan rongga mulut juga berpotensi memengaruhi kemampuan pasien dalam mempersepsikan cita rasa makanan. Kebersihan mulut yang kurang optimal, misalnya pasien belum menyikat gigi atau membersihkan mulut sebelum makan, dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dan memengaruhi sensasi rasa yang diterima. Oleh karena itu, variasi menu dan cita rasa, suhu makanan saat disajikan, kondisi kesehatan pasien dan kualitas pelayanan petugas juga dapat memengaruhi pengalaman pasien selama menerima makanan. Penerapan variasi rasa dalam menu rumah sakit perlu tetap melihat prinsip gizi dan keadaan kesehatan pasien. Penggunaan kombinasi bahan makanan yang berbeda serta metode pengolahan dapat menciptakan rasa yang bervariasi tanpa mengesampingkan kebutuhan gizi/batasan diet tertentu (Rochmawarti et al., 2022).

Sedangkan, pasien yang menjalani hospitalisasi dalam jangka waktu sedang hingga lama (*prolonged length of stay*) cenderung lebih rentan mengalami sensory-specific satiety, yaitu kondisi psikofisiologis berupa penurunan tingkat kesukaan (*hedonic response*) dan keinginan untuk mengonsumsi makanan tertentu akibat paparan berulang terhadap makanan dengan karakteristik sensorik yang sama, meskipun kebutuhan energi dan zat gizi tubuh belum terpenuhi, fenomena ini menyebabkan pasien merasa cepat bosan terhadap makanan yang disajikan sehingga konsumsi makanan menjadi kurang (Marlou et al., 2021).

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variasi menu merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan kepuasan pasien selama menjalani perawatan. Menurut Widyanti et al (2025), variasi menu didefinisikan sebagai penyusunan hidangan yang beragam melalui pengaturan jenis bahan makanan, siklus menu, cara pengolahan, warna, rasa, aroma, tekstur, serta metode penyajian sehingga tidak menimbulkan kejenuhan pada pasien. Selain itu, Wunderle et al (2024), menjelaskan bahwa perencanaan menu perlu memperhatikan variasi bahan makanan, cara pengolahan, kebutuhan gizi, kondisi kesehatan, serta jenis diet pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin beragam makanan yang disajikan dengan tetap memperhatikan diet pasien, semakin besar kemungkinan makanan tersebut dapat diterima dan memberikan pengalaman makan yang lebih baik bagi pasien (Caesar et al., 2025).

Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian Nataputri et al (2025), Berdasarkan hasil analisis data hubungan variasi menu dengan sisa makanan bahwa dari 40 sampel mengatakan bahwa makanan bervariasi dengan sisa makanan banyak sebesar 35 sampel (87,5%) sedangkan makanan bervariasi dengan sisa makanan sedikit sebesar 5 sampel (12,5%). Berdasarkan hasil analisis bivariat diperoleh nilai p -value 0,03 yang dimana p -value $\leq 0,05$, H_0 ditolak, H_1 diterima artinya ada hubungan antara variasi menu dan cita rasa dengan sisa makanan lunak pada pasien rawat inap di RSD. Mangusada. Selain itu, Demmalewa et al (2025) yang menemukan adanya hubungan ada hubungan cita rasa makanan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien rawat inap di rumah sakit benyamin guluh kolaka dengan p -value 0,000 dan ada hubungan ketepatan waktu penyajian makanan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien rawat inap di rumah sakit benyamin guluh kolaka dengan p -value 0,000 dan Penelitian Sembiring et al (2026) yang menunjukkan bahwa kualitas makanan dinilai baik oleh sebagian besar responden, meliputi penampilan (83,5%), cita rasa (79,7%), dan variasi (86,1%). Sisa makanan tertinggi ditemukan pada sayuran (62,0%) dan lauk nabati (49,4%). Kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan makanan tergolong tinggi (97,5%). Uji korelasi Spearman menunjukkan terdapat hubungan positif yang kuat dan signifikan antara kualitas makanan dan kepuasan pasien ($r = 0,678$; $p = 0,000$). Namun, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara sisa makanan dan kepuasan

pasien ($r = -0,203$; $p = 0,073$) Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh makanan yang diberikan, tetapi juga oleh bagaimana makanan tersebut disajikan dan pelayanan yang diterima pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas makanan dan pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan pasien memberikan penilaian positif terhadap pelayanan makanan rumah sakit.

Pelayanan makanan merupakan salah satu aspek penting yang dapat memengaruhi kepuasan pasien selama menjalani rawat inap, karena pasien tidak hanya menilai makanan yang diterima, tetapi juga menilai proses dan sikap petugas ketika memberikan makanan. Pelayanan makanan merupakan salah satu layanan yang diterima pasien setiap hari selama menjalani rawat inap. Berbeda dengan pelayanan lainnya yang hanya diterima pada waktu tertentu, makanan diberikan secara rutin sehingga sangat memengaruhi pengalaman pasien selama berada di rumah sakit. Kepuasan terhadap pelayanan makanan dapat meningkatkan penerimaan makanan, mengurangi sisa makanan, membantu pemenuhan kebutuhan gizi, serta mendukung proses penyembuhan pasien (Ananda et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 87 responden, diketahui bahwa sebanyak 37 responden (42,5%) menilai pelayanan makanan dalam kategori baik, sedangkan 50 responden (57,5%) menilai pelayanan makanan dalam kategori kurang baik. Pada kelompok yang menilai pelayanan makanan baik, terdapat 16 responden (18,4%) yang menyatakan puas dan 21 responden (24,1%) yang menyatakan tidak puas. Sementara itu, pada kelompok yang menilai pelayanan makanan kurang baik, terdapat 38 responden (43,7%) yang menyatakan puas dan 12 responden (13,8%) yang menyatakan tidak puas.

Meskipun demikian, terdapat 21 responden (24,1%) yang menilai pelayanan makanan dalam kategori baik tetapi tetap menyatakan tidak puas. Sebaliknya, terdapat 38 responden (43,7%) yang menilai pelayanan makanan kurang baik tetapi menyatakan puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa penilaian terhadap pelayanan makanan tidak selalu berjalan searah dengan tingkat kepuasan pasien. Kondisi tersebut dapat terjadi karena kepuasan pasien merupakan penilaian yang dipengaruhi oleh berbagai pengalaman selama menjalani perawatan, bukan hanya pelayanan makanan.

Hal ini menunjukkan bahwa interaksi antara petugas dan pasien menjadi salah satu bagian penting dalam membentuk pengalaman pasien terhadap pelayanan makanan. Petugas yang ramah, sopan, responsif, serta mampu memberikan pelayanan dengan perhatian terhadap kondisi pasien dapat menciptakan rasa nyaman selama proses pemberian makanan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang responsif atau kurang ramah dapat menimbulkan ketidakpuasan meskipun makanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Numberi et al (2026), yang menunjukkan pentingnya dimensi *responsiveness* dan *empathy* dalam persepsi kualitas pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan makanan memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, sehingga peningkatan ketepatan pelayanan, kebersihan, penampilan, keramahan, dan daya tanggap petugas perlu menjadi perhatian dalam meningkatkan mutu pelayanan gizi rumah sakit.

Respon petugas tidak hanya berkaitan dengan kecepatan pelayanan, tetapi juga mencakup sikap ramah, kesopanan, kemampuan berkomunikasi, dan empati terhadap kondisi pasien. Petugas yang responsif akan lebih mudah memahami kebutuhan pasien, termasuk ketika pasien mengalami kesulitan mengonsumsi makanan, memerlukan penyesuaian diet/menyampaikan keluhan terkait makanan yang disajikan serta pelayanan yang diberikan secara cepat dan penuh perhatian dapat meningkatkan kualitas pengalaman pasien selama masa rawat inap sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi rumah sakit (Arya et al., 2023).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting untuk mengukur keberhasilan layanan kesehatan. Apabila layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien melampaui ekspektasi pasien tersebut, maka pasien akan merasa puas. Layanan kesehatan yang memuaskan akan membangun loyalitas pasien sehingga kepuasan pasien tersebut berkontribusi pada pembentukan citra positif bagi layanan kesehatan (Fajriyah., 2022) dalam (Syafrietal et al., 2025).

Pengukuran kepuasan pasien secara umum dilakukan dengan membandingkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Salah satu konsep yang sering digunakan dalam mengukur kepuasan pasien adalah dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sehingga dapat diketahui aspek yang perlu dipertahankan

maupun ditingkatkan untuk memenuhi harapan pasien. Fenomena ini sejalan dengan Teori Dua Faktor (Herzberg), di mana aspek fisik seperti variasi menu bertindak sebagai hygiene factor yang jika tidak terpenuhi menimbulkan keluhan, tetapi kepuasan sejati (satisfier) justru didorong oleh faktor interpersonal.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan Penelitian Rahmi (2024) tentang hubungan pelayanan makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Bima. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa 35 responden menyatakan tidak puas terhadap ketepatan waktu distribusi makanan, sedangkan 19 responden menyatakan puas. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Ilan Aurea Meita (2022) di Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi, yang menemukan bahwa 45 pasien menyatakan tidak puas terhadap sikap pramusaji dan 9 pasien menyatakan puas. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa sikap pramusaji dipengaruhi oleh penampilan, keramahan, dan ketepatan distribusi makanan. Dengan demikian, hasil penelitian terdahulu mendukung bahwa aspek pelayanan makanan dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien dan Penelitian Eliyanti et al (2025), menunjukan pada kepuasan pasien Tangibles (wujud nyata) didapat 66,6%, pada aspek Reliability (keandalan) didapat 65%, aspek harapan Responsiveness (kesigapan) didapat skor 63%, pada aspek Assurance (jaminan) didapat skor 80% dan pada aspek Empathy (empati) didapat persentase 78%. seluruh aspek harapan memiliki skor kecil daripada skor kenyataan sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan makanan telah memenuhi harapan karena kenyataan lebih besar dari harapan.

Berdasarkan teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Nawaningtyas, 2026). Dimensi responsivitas terlihat dari cepatnya petugas dalam menyalurkan makanan, serta dimensi empati dapat terlihat dari perilaku petugas yang sopan, dan mampu memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pasien, kedua dimensi ini dapat memengaruhi cara pandang pasien terhadap kualitas pelayanan makanan karena pasien tidak hanya menilai makanan yang mereka terima, tetapi juga menilai sikap perhatian petugas (Sitoayu et al., 2022).

SIMPULAN

Karakteristik para responden menunjukkan bahwa kebanyakan dari mereka termasuk dalam kelompok usia dewasa, berjenis kelamin perempuan, lama perawatan sebagian besar selama 3 hari, berasal dari suku kaili dan menganut agama islam serta terdapat hubungan yang signifikan antara variasi menu makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Anutapura Palu ($p > 0,08$) dan Terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Anutapura Palu ($p < 0,02$).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan kepada orang tua, pihak RSUD Anutapura Palu, dosen penguji, responden dan teman. Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini. Terima kasih atas dukungan dan kerja sama yang telah diberikan selama pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- Aladwan Et Al. (2021). Hubungan Antara Kualitas Layanan , Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien : Studi Kasus Study In Jordan Mafraq Hospital. Jurnal Linguistik Dan Budaya, 5(April), 27–40.
- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO), 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.36590/Kepo.V4i1.570>
- Arya Et Al. (2023). Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Bhayangkara. Jurnal Kesehatan: Jurnal Ilmiah Multi Sciences, 13(2), 86.
- Caesar, B., Wantoro, E., Larassaty, A. L., Zaki, A., & Sholikhah, A. (2025). Pengaruh Variasi Menu Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Gen ' Z Mie Gacoan Di Sidoarjo Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel. 14, 1112–1129. <https://doi.org/10.34127/Jrlab.V14i2.1427>
- Cahyan Firmansyah, S. N. Et Al. (2022). Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Pada Bagian Proses Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di Blud Rumah Sakit Umum Kota

- Banjar Tahun 2021. 18(1), 368–379.
- Dener, B., & Bilici, S. (2024). Mengevaluasi Komposisi Nutrisi Menu Diet Normal Pasien Dewasa: Pengalaman Rumah Sakit Umum Di Turki. 9(3), 508–518.
- Fuadah Et Al. (2022). Pengaruh Faktor Sosial Dan Faktor Psikologis Terhadap Pemanfaatan Jasa Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Kesehatan Global*, 5(1), 19–26. <https://doi.org/10.33085/Jkg.V5i1.5013>
- Herda Awaliyah, Siska Pratiwi, & Inke Asmika. (2026). Hubungan Cita Rasa Dan Variasi Menu Makanan Dengan Sisa Makanan Pada Santriwati Di Pondok Pesantren An-Nashar Kota Batam. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 6(1), 227–235. <https://doi.org/10.55606/Jikki.V6i1.9086>
- Hidayah Et Al. (2021). Hubungan Antara Layanana Makanan Dan Kepuasan Pasien Di Medan Advent Rumah Sakit Umum. 02, 39–50. <https://doi.org/10.37899/Journalalamihealtico.V2i3.361>
- Huwae Et Al. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Berdasarkan Standar Nasional. 11(1), 311–320.
- Nawaningtyas, A. &. (2026). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Restoran Mutiara Baru Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality). *Sudo Jurnal Teknik Informatika*, 4(4), 389–403. <https://doi.org/10.56211/Sudo.V4i4.1429>
- Numberi, V. M., Togodly, A., Bouway, D. Y., Anggai, M., Nurdin, M. A., & Ruru, Y. (2026). Analisis Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Yowari Kabupaten Jayapura. *Jurnal Ners*, 10(2), 6140–6146. <https://doi.org/10.31004/Jn.V10i2.57137>
- Pardede Et Al. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan. *Tesis*, 8, 1–103.
- Rapo, S., Mattson Sydner, Y., Kautto, E., & Hörnell, A. (2021b). Menjelajahi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Makanan Rumah Sakit: Sebuah Studi Swedia Menggunakan Layanan Makanan Rumah Sakit Perawatan Akut Kuesioner Kepuasan Pasien. *Nutrition And Dietetics*, 78(5), 487–495. <https://doi.org/10.1111/1747-0080.12665>
- Rochmawarti Et Al. (2022). Pada Pasien Non Communicable Diseases Di Rumah Sakit. 11, 211–219.
- Rosyida Et Al. (2025). Membangun Loyalitas Pasien: Peran Citra Merek Dan Kualitas Layanan Dalam Perilaku Kunjungan Ulang Perawatan Kesehatan Rawat Jalan - Tinjauan Sistematis. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Terapan*, 7(1), 23–34.
- Sitoayu, L., Leyrina Rizky Utami, Lintang Purwara Dewanti, Putri Ronitawati, & Yulia Wahyuni. (2022). Perbedaan Pengetahuan Gizi, Status Gizi, Dan Produktivitas Kerja Pada Tenaga Kesehatan Dan Non-Kesehatan. *Argipa (Arsip Gizi Dan Pangan)*, 7(1), 9–20. <https://doi.org/10.22236/Argipa.V7i1.7258>
- Sundram Et Al. (2022). Doi: 10.47750/Pnr.2022.13.S06.184 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Loyalitas Yang Dijelaskan Oleh Kepuasan Pasien. *Journal Of Pharmaceutical Negative Results*, 25(2013), 1393–1400. <https://doi.org/10.47750/Pnr.2022.13.S06.184>
- Syafrizal Et Al. (2025). Kerangka Penelitian: Menuju Penyelesaian Studi Dan Penelitian Keamanan Siber 1). 10(2), 1446–1462.
- Tamara Et Al. (2024). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan. 15(1), 1–10. <https://doi.org/10.59137/Bii202401397>
- Teka, M., Dihar, G., Dana, T., Asnake, G., Wakgari, N., Bongor, Z., & Daga, W. B. (2022). Satisfaction With Regular Hospital Foodservices And Associated Factors Among Adult Patients In Wolaita Zone, Ethiopia: A Facility-Based Cross-Sectional Study. *Plos ONE*, 17(3 March), 1–12. <https://doi.org/10.1371/Journal.Pone.0264163>
- Widyanti, W., Rahmi, Y., Studi, P., Dietisien, P., Ilmu, F., & Universitas, K. (2025). *Jurnal Kesehatan Perintis*. 11(2), 128–135.
- Wunderle, C., Gomes, F., Schuetz, P., Stumpf, F., D, P. A., Ballesteros-Pomar, M. D., Cederholm, T., Fletcher, F. J., H, A. L., Surman, K., Poulika, K., Schneider, S. M., Stanga, Z., & Bischoff, S. C. (2024). *Pedoman Praktis ESPEN: Dukungan Nutrisi Untuk Pengobatan Polimorbid*. 43.