

Volume 1, Nomor 1, April 2021

## Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Penyajian Makanan Biasa Di Rumah Sakit Umum Puri Raharja Denpasar

M Rizal Permadi<sup>1</sup>, Ida Ayu Eka Padmiari<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Gizi Klinik Politeknik Negeri Jember, <sup>2</sup>Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Denpasar

Email : rizalpermadi@polije.ac.id

### Abstrak

**Pendahuluan :** Kepuasan merupakan salah satu aspek penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan yang mempunyai arti penting bagi masyarakat konsumen dalam menentukan perilaku kesehatan berikutnya. Walaupun penilaian ini belum dapat sepenuhnya menggambarkan bermutu tidaknya pelayanan dalam bidang kesehatan, tetapi mampu menunjukkan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan.

### Tujuan:

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap penyajian makanan biasa di Rumah Sakit Puri Raharja Denpasar.

### Metode:

Desain penelitian adalah *cross sectional*. Subjek penelitian yaitu pasien yang baru mendapatkan makanan biasa, serta tidak mengalami perubahan makanan yang diberikan selama minimal dua hari berturut – turut, laki – laki maupun perempuan yang berumur 18 – 55 tahun dan mampu berkomunikasi, pasien dalam keadaan sadar, dan bersedia menjadi subjek penelitian dengan mengisi form *informed consent*. Berdasarkan perhitungan besar subjek maka subjek dalam penelitian ini berjumlah 54 orang

### Hasil :

Tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan biasa di Rumah Sakit Puri Raharja Denpasar mencapai 88,4%. Terdapat tujuh faktor yang menentukan tingkat kepuasan.

### Kesimpulan :

Ketujuh faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap penyajian makanan biasa telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak Rumah Sakit Puri Raharja. Terdapat tiga faktor yang perlu diperbaiki. Instalasi gizi diharapkan dengan membuat variasi resep agar aroma makanan menjadi lebih meningkat dan melibatkan Ahli Gizi untuk mendampingi penyaji dalam menyajikan makanan ke pasien.

Kata kunci: tingkat kepuasan, faktor yang mempengaruhi kepuasan

### Abstract

**Introduction:** Satisfaction is one of the valuation factors of the health quality service that have significance for the consumer in determining subsequent health behaviors. Although this valuation cannot fully describe the quality of health service, it is able to show the public needs in health service.

### Objective:

The main purpose of this study is to investigate the factors that influence patient satisfaction of ordinary food serving at Puri Raharja Hospital Denpasar.

### Methods:

Study design was cross-sectional. Subject of this study was part of the population as new criteria of patients who get ordinary food, and the food provided did not change for a minimum of two days, man and women aged from 18 to 55 years old which able to communicate, patients who are in conscious condition, and agreed to be the subject of study by filling informed consent form. Based on the subject criteria, the subject is about 54 patients.

### Results:

Patient satisfaction levels of ordinary foods serving at Puri Raharja Hospital reached 88.4%. There are seven factors that determine the level of patient satisfaction.

### Conclusion:

The seven factors that influence patient satisfaction of ordinary food serving have been implemented properly by the Puri Raharja Hospital. There are three factors that need to be improved. It is hoped that the nutrition installation will make a

Submitted: 27/04/2021

Review: 04/05/2021

Accepted: 05/05/2021

Published: 06/05/2021

## Pendahuluan

Kepuasan merupakan salah satu aspek penilaian yang penting terhadap mutu pelayanan kesehatan. Meskipun penilaian ini tidak menggambarkan keseluruhan mutu pelayanan kesehatan. Namun kepuasan mampu menunjukkan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Hal ini berlaku pula pada rumah sakit sebagai suatu unit pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Salah satu pelayanan tersebut ialah pelayanan gizi.

Pelayanan gizi di rumah sakit menduduki tempat yang sama penting seperti juga pelayanan yang lain<sup>1</sup>. Pelayanan gizi merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, yang saling menunjang dan tidak dapat dipisahkan dari pelayanan lain. Ruang lingkup kegiatan utama pelayanan gizi di rumah sakit meliputi: 1) Asuhan Gizi Pasien Rawat Jalan, 2) Asuhan Gizi Pasien Rawat Inap, 3) Penyelenggaraan makanan, dan 4) Penelitian dan Pengembangan Gizi<sup>2</sup>.

Salah satu cara untuk mengetahui pelayanan gizi yang bermutu yaitu dengan mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan penyajian makanan. Kepuasan merupakan salah satu faktor penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan yang mempunyai arti penting bagi masyarakat, konsumen dalam menentukan perilaku kesehatan berikutnya. Walaupun penilaian ini belum dapat sepenuhnya menggambarkan bermutu tidaknya pelayanan dalam bidang kesehatan, tetapi mampu menunjukkan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan<sup>3</sup>

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja ahli gizi ruangan di RSUP Sanglah, menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien tentang kinerja ahli gizi ruangan RSUP sanglah mencapai 76,31 %. Hasil ini dapat diartikan pasien cukup puas terhadap pelayanan gizi ruangan. Angka ini belum mencapai standar tingkat kepuasan karena belum mencapai  $\geq 85$  %. Salah satu faktor yang menyebabkan hal itu karena ahli gizi ruangan tidak memperkenalkan diri kepada pasien serta intensitas kunjungan ahli gizi ke ruangan pasien yang masih rendah. Sehingga

ga banyak pasien yang belum mendapat pelayanan gizi secara maksimal<sup>4</sup>.

Penelitian lain menyebutkan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah penyajian makanan. Penelitian tentang penyajian menu Diabetes Melitus di RSUP Sanglah, salah satu faktor yang menjadi perhatian adalah penampilan makanan, masih menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki karena faktor tersebut termasuk unsur – unsur jasa yang dianggap sangat penting. Namun penyaji belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pasien, sehingga pasien merasa belum puas atas pelayanan gizi yang telah diberikan<sup>5</sup>. Penelitian tentang kepuasan merupakan hal yang sangat penting khususnya bagi sebuah rumah sakit. Hal itu dapat digunakan untuk mengarahkan sistem pelayanan rumah sakit untuk menuju pelayanan yang maksimal.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap penyajian makanan biasa di Rumah Sakit Umum Puri Raharja Denpasar.

## Metode

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien di RSU Puri Raharja sedangkan subjek atau sample ya yaitu pasien yang memenuhi kriteria sebagai berikut : pasien yang baru mendapatkan makanan biasa, serta tidak mengalami perubahan makanan yang diberikan selama minimal dua hari berturut – turut, laki – laki dan perempuan yang berumur 18 – 55 tahun, dan mampu diajak berkomunikasi. pasien dalam keadaan sadar, bersedia menjadi subjek penelitian dengan mengisi form *informed consent*.

Subjek ditentukan dengan metode propotional random sampling artinya pengambilan subjek pada masing – masing ruangan di kelas I, II, III sudah ditentukan berdasarkan perhitungan besar subjek. Subjek yang diambil telah mewakili masing – masing ruangan agar data tersebut menjadi representatif. Pada penelitian ini sebanyak 54 subjek memenuhi kriteria untuk diteliti.

Penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan biasa di RSU Puri

**Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Penyajian Makanan Biasa Di Rumah Sakit Umum Puri Raharja Denpasar**

Raharja dengan membandingkan total skor masing – masing faktor kenyataan dengan total skor masing – masing faktor harapan dikalikan 100. Analisis faktor digunakan untuk menentukan faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Analisis dilakukan dengan menggunakan software komputer SPSS for windows 11.

## Hasil

### Karakteristik Subjek

Berdasarkan umur subjek, dapat dikategorikan menjadi dua yaitu umur 18 – 30 tahun dan 31 – 55 tahun. Dari 54 subjek yang diteliti, terbanyak berumur 31 – 55 tahun sebanyak 45 orang (83,3%). Berdasarkan jenis kelamin terbanyak maka dari 54 subjek yang diteliti 29 orang subjek laki – laki (53,7%). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah satu

Tabel 1.

Distribusi Subjek Menurut Karakteristik

Karakteristik	Jumlah	
	n	%
Umur (tahun)		
18 – 30	9	16.7
31 – 55	45	83.3
Total	54	100.0
Jenis Kelamin		
Laki – Laki	29	53.7
Perempuan	25	46.3
Total	54	100.0
Tingkat Pendidikan		
1.Tidak bekerja	13	24.1
2.PNS	8	14.8
3.Karyawan Swasta	11	20.4
4.Wiraswasta	19	35.2
5.Petani	3	5.6
Total	54	100.0
Pekerjaan		
1.Tidak bekerja	13	24.1
2.PNS	8	14.8
3.Karyawan Swasta	11	20.4
4.Wiraswasta	19	35.2
5.Petani	3	5.6
Total	54	100.0

Berdasarkan jenis penyakit terbanyak subjek menderita penyakit dengue haemor-

rhagic fever sebanyak 18 (33,3 %) subjek. Selengkap dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Subjek Menurut Jenis Penyakit

Karakteristik	Jumlah	
	n	%
Jenis Penyakit		
1.Anemia	1	1.9
2.DM	9	16.7
3.Dispepsia	1	1.9
4.Penyakit bedah	17	31.5
5.Bronchitis	1	1.9
6.DHF	18	33.3
7.Vertigo	4	7.4
8.Typus	2	3.7
9.Penyakit Mata	1	1.9
Total	54	100.0

### Tingkat Kepuasan Penyajian Makanan

Berdasarkan analisis kepuasan dapat diketahui nilai rata – rata tingkat kepuasan yaitu 88,4%. Terdapat 14 faktor penentu kenyataan penyajian makanan yang sudah sesuai dengan harapan, terbukti dari skor tingkat kepuasaan diatas  $\geq 85\%$ . Namun ada beberapa faktor penentu kenyataan penyajian makanan yang belum sesuai dengan harapan, skornya yaitu  $< 85\%$ . Dari 20 faktor penilaian terhadap kepuasan penyajian makanan, terdapat 14 faktor yang mencapai skor  $\geq 85\%$  yaitu penyaji dalam menyajikan makanan sudah terampil sehingga letak hidangan sesuai dengan tempatnya, penampilan penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi, penyaji dalam menyajikan makanan sudah selalu tersenyum pada pasien, kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik, cara dalam penyajian makanan sudah menarik dan bersih, penyaji dalam menyajikan makanan sudah terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik; penyajian makanan sudah tepat waktu sesuai dengan jam makan, penyaji dalam menyajikan makanan sudah menggunakan kalimat - kalimat yang sopan saat berbicara dengan pasien, tekstur makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis masakan, alat yang

Submitted: 27/04/2021

Review: 04/05/2021

Accepted: 05/05/2021

Published: 06/05/2021

**Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Penyajian Makanan Biasa Di Rumah Sakit Umum Puri Raharja Denpasar**

digunakan dalam menyajikan makanan sudah dalam keadaan lengkap, alat yang digunakan dalam menyajikan makanan sudah dalam keadaan baik (tidak rusak), suhu makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis masakan; alat yang digunakan untuk menghadirkan sudah sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan; Alat yang digunakan dalam menyajikan makanan sudah dalam keadaan bersih.

Selain itu terdapat 6 faktor yang skornya < 85 %. Keenam faktor tersebut yaitu rasa dari makanan yang disajikan sudah enak, penyaji sudah mendengarkan keluhan pasien tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada makanan yang disajikan, penyaji sudah selalu meyakinkan pasien agar pasien mau mengkonsumsi makanannya dengan baik, aroma makanan yang disajikan sudah dapat membangkitkan selera makan, penyaji dalam menyajikan makanan sudah memberikan penjelasan kepada pasien mengenai manfaat dari makanan yang dikonsumsi, penyaji dalam menyajikan makanan sudah memberikan informasi mengenai jenis makanan yang disajikan

**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Dari hasil analisis faktor, didapatkan faktor yang paling menentukan kepuasan pasien terhadap penyajian makanan biasa yaitu penyaji dalam menyajikan makanan sudah terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik dengan nilai  $r$  yaitu 0,826. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Nilai Hubungan Faktor - Faktor Dengan Kepuasan Pasien ( $r$ )

NO	Faktor	Nilai ( $r$ )
1	Keterampilan penyaji dalam menyajikan makanan yang rapi dan menarik	0,826
2	Keterampilan penyaji dalam menyajikan makanan sehingga letak hidangan sesuai tempatnya	0,780
3	Kesopanan penyaji dalam berbicara dengan pasien	0,759
4	Kombinasi makanan	0,718

5	Cara penyajian makanan yang menarik dan bersih	0,681
6	Penyaji selalu tersenyum pada pasien saat menyajikan makanan	0,678
7	Ketepatan waktu penyajian	0,654

**Pembahasan**

**Tingkat Kepuasan Penyajian Makanan Biasa**

Kepuasan penyajian makanan biasa di Rumah Sakit Puri Raharja Denpasar berdasarkan data penelitian pasien sudah puas. Walaupun ada beberapa faktor yang masih belum mencapai standar tingkat kepuasan. Hal ini terjadi karena faktor penentu kualitas kenyataan penyajian makanan masih dibawah harapan pasien. Secara umum tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan biasa di Rumah Sakit Puri Raharja mencapai 88,4% yang artinya pasien sudah berada pada ketegori puas, karena sudah berada di atas standar kepuasan yaitu  $\geq 85\%$ .

Penelitian di rumah sakit swasta mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di laboratorium rumah sakit medik dasar hidayah sukoharjo didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien sebesar 91,1%, ini menunjukkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sangat tinggi<sup>6</sup>.

Sedangkan beberapa penelitian lain mengenai tingkat kepuasan di instansi kesehatan milik pemerintah menunjukkan sebagian besar pasien kurang puas akan pelayanan kesehatan yang diberikan (skor tingkat kepuasan kurang dari 85%). Penelitian tentang tingkat kepuasan pasien peserta gakin di unit rawat jalan departemen ilmu kesehatan anak Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo dengan menggunakan 144 pasien yang melakukan kunjungan selama bulan April 2006 didapatkan hasil tingkat

kepuasan sebesar 74% . Penelitian ini juga memberikan informasi mengenai tingkat kepuasn pasien non Gakin yaitu sebesar 70 % . Kedua persentase tersebut menunjukkan belum tercapainya kepuasan pasien<sup>7</sup>. Penelitian lain di Puskesmas Swakelola Dempo Kecamatan Ilir 1 Kota Palembang, yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 82,62 %<sup>8</sup>.

Dapat dikatakan bahwa pelayanan kesehatan pada instansi pelayanan kesehatan milik pemerintah belum mencapai tingkat kepuasan yang telah ditetapkan dibandingkan dengan rumah sakit swasta yang sudah memenuhi standar tingkat kepuasan. Hendaknya instansi kesehatan milik pemerintah harus melakukan perubahan agar dapat memenuhi standar kepuasan yang telah ditetapkan yaitu  $\geq 85\%$ . Sehingga masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kenyataan yang diberikan.

Kenyataan pelaksanaan penyajian makanan biasa yang dilaksanakan di Rumah Sakit Puri Raharja Denpasar dengan tingkat kepuasan pasien 88,4% sudah memuaskan pasien. Namun ada beberapa faktor penilaian kualitas yang tingkat kepuasannya masih dibawah  $<85\%$  yaitu penyaji sudah selalu meyakinkan pasien agar pasien mau mengkonsumsi makannannya dengan baik (83,3%) , penyaji sudah mendengarkan keluhan pasien tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada makanan yang disajikan (81,6%), rasa dari makanan yang disajikan sudah enak (80,9%), aroma makanan yang disajikan sudah dapat membangkitkan selera makan (78,0%), penyaji dalam menyajikan makanan sudah memberikan penjelasan kepada pasien mengenai manfaat dari makanan yang dikonsumsi (74,9%) dan penyaji dalam menyajikan makanan sudah memberikan informasi mengenai jenis makanan

yang disajikan (75%). Hal ini menunjukkan bahwa ke enam faktor penilaian tersebut, pasien masih merasa belum puas. Perlu adanya peningkatan kualitas terhadap faktor tersebut sehingga skor tingkat kepuasan pasien dapat lebih ditingkatkan dan bisa mencapai  $\geq 85\%$ .

Hasil analisis kenyataan penyajian makanan biasa dapat memberikan solusi yang lebih spesifik. Sehingga dalam pelaksanaan penyajian makanan dapat lebih fokus untuk memperhatikan dan memperbaiki komponen – komponen yang menentukan tingkat kepuasan pasien. Agar mutu dapat ditingkatkan dan semua faktor penilaian penyajian makanan dapat mencapai  $\geq 85\%$ . Semakin dekat skor kepuasan masing – masing faktor pada angka  $\geq 85\%$  berarti semakin kecil ketidakpuasan pasien terhadap penyajian makanan biasa di Rumah Sakit Puri Raharja Denpasar.

#### **Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diperoleh dengan uji korelasi. Bahwa faktor yang paling mempengaruhi kepuasan penyajian makanan yaitu penyaji dalam menyajikan makanan sudah terampil sehingga makanan yang diajikan rapi dan menarik. Selain itu ada beberapa faktor yang juga mempengaruhi kepuasan pasien terhadap penyajian makanan biasa di Rumah Sakit Puri Raharja Denpasar yaitu penyaji dalam menyajikan makanan sudah terampil sehingga letak hidangan sesuai dengan tempatnya, penyaji dalam menyajikan makanan sudah menggunakan kalimat - kalimat yang sopan saat berbicara dengan pasien, kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik, cara dalam penyajian makanan sudah menarik dan bersih, penyaji dalam menyajikan makanan sudah selalu tersenyum pada pasien, penyajian makanan sudah tepat waktu sesuai dengan jam makan. Dari nilai uji kekuatan korelasi faktor

**Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Penyajian Makanan Biasa Di Rumah Sakit Umum Puri Raharja Denpasar**

penyajji dalam menyajikan makanan sudah terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik didapatkan  $r$  sebesar 0,826 dengan interpretasi sangat kuat. Dari hasil ini dapat dikatakan bahwa faktor tersebut sangat mempengaruhi kepuasan penyajian makanan biasa di Rumah Sakit Puri Raharja Denpasar. Diantara lima komponen yang mempengaruhi kepuasan, faktor ini masuk dalam komponen keyakinan (assurance). Secara deskriptif faktor penyaji dalam menyajikan makanan sudah terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik, termasuk dalam faktor yang kurang penting namun kenyataannya sudah dilakukan dengan baik oleh penyaji<sup>9</sup>.

Penelitian lain tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Pavilyun D. Imam Sudjudi RSPAD Gatot Soebroto disimpulkan bahwa kepuasan pasien sebesar 53,29% ditentukan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 46,71% dipengaruhi oleh faktor lain seperti citra, lokasi strategis, dan harga terjangkau oleh masyarakat. Selain itu terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien hal ini dilihat dari besarnya  $r$  0,73. Hasil ini sama dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu kepuasan pasien terhadap penyajian makanan biasa ditentukan oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari beberapa komponen kepuasan, komponen nyata (tangible) menentukan kepuasan sebesar 44,5 % ; keandalan (reliability) 9,4% ; ketanggapan (responsive) 7,5 % ; keyakinan (assurance) 18,8% ; empati (emphathy) 8,2%. Faktor lain yang menentukan kualitas pelayanan seperti citra, lokasi strategis, dan harga terjangkau pada penelitian ini tidak dibahas oleh peneliti karena penelitian ini hanya mencari faktor yang mempengaruhi kepuasan<sup>10</sup>.

Penelitian lain mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Kamar Rawat Inap Kelas 2 Pada Rumah Sakit Islam Jakarta, didapatkan bahwa nilai  $r$  0,91 yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan tingkat kepuasan pelayanan sebesar 83% ditentukan oleh kualitas pelayanan yang

diberikan, sedangkan 17 % ditentukan oleh faktor lain. Kualitas pelayanan ini terdiri dari lima komponen yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsive), keyakinan (assurance), empati (emphathy), nyata (tangible)<sup>11</sup>.

Dari beberapa penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa faktor kualitas pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan penyajian makanan biasa di Rumah Sakit Puri Raharja sebesar 88,4% ditentukan oleh tujuh faktor yang mempengaruhi kepuasan. Faktor – faktor tersebut telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak Rumah sakit Puri Raharja Denpasar. Sehingga dapat mencapai tingkat kepuasan yang telah ditentukan. Namun ada beberapa faktor yang harus lebih diperbaiki oleh pihak Rumah Sakit Puri Raharja untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap penyajian makanan biasa.

**Kesimpulan**

Tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan biasa di Rumah Sakit Puri Raharja Denpasar mencapai 88,4 %. Tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan biasa di Rumah Sakit Puri Raharja Denpasar diatas dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu (1) penyaji dalam menyajikan makanan sudah terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik; (2) penyaji dalam menyajikan makanan sudah terampil sehingga letak hidangan sesuai dengan tempatnya; (3) penyaji dalam menyajikan makanan sudah menggunakan kalimat - kalimat yang sopan saat berbicara dengan pasien; (4) kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik; (5) cara dalam penyajian makanan sudah menarik dan bersih; (6) penyaji dalam menyajikan makanan sudah selalu tersenyum pada pasien; (7) penyajian makanan sudah tepat waktu sesuai dengan jam makan.

Rumah Sakit Puri Raharja Denpasar diharapkan lebih meningkatkan kenyataan penyajian makanan khususnya dalam memperbaiki faktor aroma makanan yang disajikan dapat membangkitkan selera makan, penyaji mendengarkan keluhan pasien tentang apa yang disukai dan tidak disukai dan penyaji selalu meyakinkan pasien agar pasien mau

Submitted: 27/04/2021

Review: 04/05/2021

Accepted: 05/05/2021

Published: 06/05/2021

**Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Penyajian Makanan Biasa Di Rumah Sakit Umum Puri Raharja Denpasar**

mengonsumsi makanannya dengan baik, sehingga dapat memenuhi harapan pasien untuk memperoleh kepuasan yang maksimal, dengan cara membuat variasi resep agar aroma makanan menjadi lebih meningkat. Serta melibatkan ahli gizi untuk mendampingi penyaji dalam menyajikan makanan ke pasien.

**Daftar Pustaka**

1. Moehji, S. 2003. Ilmu Gizi Penanggulangan Gizi Buruk. Jakarta : Papis Sinar Sinanti
2. Direktorat Gizi Masyarakat. 2003. Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia
3. Supranto.2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta : Rineka Cipta
4. Nopiani, 2011. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Tentang Kinerja Ahli Gizi di Ruang RSUP Sanglah. Denpasar : Poltekkes Denpasar Jurusan Gizi
5. Eshter, 2010. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Menu Diet DM di RSUP Sanglah. Denpasar : Poltekkes Denpasar Jurusan Gizi
6. Kuswandari.,dkk., Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Rumah Sakit Medik Dasar Hidayah Sukoharjo.,(online), available:<http://isjd.pdii.lipi.go.id/index.php/Search.html?act=tampil&id=66537&idc=8>,
7. Sudiby., Tingkat Kepuasan Peserta Gakin Di Unit Rawat Jalan Departemen Ilmu Kesehatan Anak Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo.,(online),available:<http://isjd.pdii.lipi.go.id/index.php/Search.html?act=tampil&id=1719&idc=24>
8. Hendro,2004. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Swakelola Dempo Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang., (online), available:<http://isjd.pdii.lipi.go.id/index.php/Search.html?act=tampil&id=2628&idc=28>,
9. Sulastiyono, A.1999.Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung : Alfabeta
10. Puji Hastuti, dkk., Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Pavilyun Dr. Imam Sudjudi RSPAD Gatot Soebroto., (online),available:<http://isjd.pdii.lipi.go.id/index.php/Search.html?act=tampil&id=71489&idc=28>
11. Nugroho, A., Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Kamar Rawat Inap Kelas 2 Pada Rumah Sakit Islam Jakarta., (online), available:<http://isjd.pdii.lipi.go.id/index.php/Search.html?act=tampil&id=76298&idc=0>

Submitted: 27/04/2021  
Review: 04/05/2021

Accepted: 05/05/2021  
Published: 06/05/2021