

Pengaruh sistem pemesanan makanan digital terhadap ketepatan waktu pemberian makanan dan kepuasan pasien

Effect of digital food ordering system on timeliness of feeding and patient satisfaction

Lina Ferryana¹, Dida Akhmad Gurnida², Siska Wiramihardja³

¹ Prodi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran, Bandung

² Divisi Nutrisi Metabolik, Departemen Ilmu Kesehatan Anak, Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran, Bandung

³ Divisi Gizi Medik, Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran, Bandung

ABSTRACT

Background: Computer-based information systems simplify food ordering, speed up the calculation of order data, and reduce operational costs for patient food ordering processes to reduce the time lag between ordering food and serving it to consumers. Only a few studies have examined the effect of digital food ordering applications on feeding accuracy and patient satisfaction.

Objective: This study aims to determine the relationship between the digital food ordering system and the timeliness of feeding, and the relationship between timeliness of feeding, taste, menu variety, staff appearance, and food service with patient satisfaction.

Methods: This study uses a mixed design design with a parallel concurrent mixed method. Quantitative research uses the one-group pretest-posttest pre-experimental design without a control group design and qualitative research uses the social constructivism-interpretation paradigm. The research was conducted in July 2022 at the Bayu Asih Hospital in Purwakarta. The study population consisted of 91 inpatients using a sampling technique, namely total sampling, while the number of samples for qualitative data was five persons using purposive sampling. Bivariate analysis used the Wilcoxon and Chi-Square tests, while the qualitative analysis used a deductive approach. **Results:** The average time for serving food with manual ordering tends to be greater, namely 181.5 seconds, which decreases to 156.62 seconds after using a digital food ordering system. Most of patients (73.6%) were satisfied with the timeliness of feeding, the taste of the food provided, the varied menu, and the neat appearance of the servers. The results of the analysis showed a significant relationship between the timeliness of food serving ($p=0.006$); food taste ($p=0.001$); menu variety ($p=0.001$); and the appearance of the waitress ($p=0.001$) with patient satisfaction. **Conclusion:** The timeliness of feeding increases after using a digital food ordering system. Timeliness of feeding, food taste, variety of food menus, appearance of food serving staff, and food service are significantly related to patient satisfaction.

KEYWORDS: feeding; food ordering system; patient satisfaction

ABSTRAK

Latar belakang: Sistem informasi berbasis komputer mempermudah pemesanan makanan, mempercepat perhitungan data pesanan, dan mengurangi biaya operasional proses pemesanan makanan pasien untuk mengurangi jeda waktu antara pemesanan makanan dan penyajian kepada konsumen. Belum banyak penelitian yang meneliti tentang pengaruh penggunaan aplikasi digital pemesanan makanan terhadap ketepatan pemberian makanan dan kepuasan pasien. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan sistem pemesanan makanan secara digital dengan ketepatan waktu pemberian makan, serta hubungan ketepatan waktu pemberian makan, cita rasa, variasi menu, penampilan petugas, dan pelayanan makanan dengan kepuasan pasien. **Metode:** Penelitian ini menggunakan rancangan desain campuran yang berbentuk *parallel concurrent mixed method*. Penelitian kuantitatif menggunakan desain *pre-eksperimen one group pretest-posttest without control group design*, penelitian kualitatif menggunakan paradigma *social constructivism-interpretation*. Waktu penelitian dilaksanakan bulan Juli 2022 di RSUD Bayu Asih Purwakarta. Populasi penelitian yaitu pasien rawat inap sebanyak 91 orang dengan teknik sampling yaitu total sampling sedangkan jumlah sampel untuk data kualitatif sebanyak 5 orang dengan *purposive sampling*. Analisis bivariat menggunakan uji *Wilcoxon* dan *Chi-Square* sedangkan analisis kualitatif menggunakan pendekatan deduktif. **Hasil:** Rerata waktu penyajian makanan dengan pemesanan secara manual

Korespondensi: Lina Ferryana, Universitas Padjadjaran Bandung, Jl. Raya Bandung Sumedang Km.21, Sumedang, Jawa Barat 45363, Indonesia, email: linafery78@gmail.com

Cara sitasi: Ferryana L, Gurnida DA, Wiramihardja S. Pengaruh sistem pemesanan makanan digital terhadap ketepatan waktu pemberian makanan dan kepuasan pasien. Jurnal Gizi Klinik Indonesia. 2022;19(2):67-78. doi: 10.22146/ijcn.77726

cenderung lebih besar yaitu sebesar 181,5 detik yang menurun menjadi 156,62 detik setelah menggunakan sistem pemesanan makanan secara digital. Mayoritas pasien merasa puas (73,6%) terhadap pemberian makanan tepat waktu, cita rasa makanan yang diberikan, menu yang bervariasi, dan penampilan pramusaji yang rapi. Hasil analisis menunjukkan hubungan signifikan antara ketepatan waktu penyajian makanan ($p=0,006$); cita rasa makanan ($p=0,001$); variasi menu ($p=0,001$); dan penampilan pramusaji ($p=0,001$) dengan kepuasan pasien. **Simpulan:** Ketepatan waktu pemberian makanan meningkat setelah menggunakan sistem pemesanan makanan secara digital. Ketepatan waktu pemberian makanan, cita rasa makanan, variasi menu makanan, penampilan petugas penyaji makanan, dan pelayanan makanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

KATA KUNCI: pemberian makan; sistem pemesanan makanan; kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu industri jasa pelayanan kesehatan yang memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit bertujuan untuk mencapai status kesehatan optimal, yang termasuk didalamnya adalah pelayanan gizi. Pelayanan gizi di rumah sakit dikategorikan berkualitas jika memenuhi komponen penilaian mutu berupa pengendalian mutu serta pemantauan untuk memastikan bahwa makanan yang dihasilkan aman dan kepuasan pasien terjamin. Keberhasilan pelayanan gizi dapat dinilai dari asupan makanan pasien yang terpenuhi dengan salah satu indikator penilaian berupa sisa makanan pasien sesuai standar pelayanan minimal rumah sakit. Manajemen rumah sakit bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, termasuk kualitas pelayanan makan. Namun, penyajian makanan rumah sakit tetap menjadi masalah yang sama secara global yang berdampak pada asupan gizi pasien yang kurang optimal selama perawatan karena rendahnya daya terima pasien terhadap makanan yang disediakan sehingga dapat menghambat proses penyembuhan dan memperpanjang masa pengobatan pasien [1].

Pelayanan gizi adalah upaya perbaikan gizi dan perbaikan pola makan bagi masyarakat, kelompok, individu atau klien. Sistem pelayanan gizi yang lengkap dan berkualitas merupakan bagian dari pelayanan kesehatan rumah sakit. Kegiatan penyelenggaraan makanan pasien di instalasi gizi rumah sakit meliputi berbagai kegiatan seperti perencanaan menu, perencanaan kebutuhan makanan, perencanaan anggaran, pengadaan makanan, penerimaan dan penyimpanan, penyiapan makanan, distribusi dan pencatatan, serta pelaporan dan evaluasi [2,3]. Ketepatan waktu pemberian makanan pada pasien, variasi menu, cita rasa, kebersihan alat makan, dan penampilan petugas pramusaji berhubungan dengan kepuasan pasien

terhadap pelayanan makanan [4]. Hasil literatur *review* mengungkapkan faktor yang paling menentukan kepuasan pelayanan makanan pasien di rumah sakit adalah kualitas makanan dan kualitas pelayanan makanan. Kualitas makanan ditinjau dari cita rasa, variasi menu, dan ketepatan waktu pemberian makanan sedangkan kualitas pelayanan makanan ditinjau dari kinerja petugas [5-7].

Kepuasan pasien merupakan bentuk penilaian atas kualitas pelayanan makanan yang diberikan di rumah sakit [8]. Indikator keberhasilan penyelenggaraan makanan di rumah sakit bisa dilihat dari penilaian kepuasan pasien [3]. Menilai kepuasan pasien merupakan cara yang mudah, cukup efektif, dan biaya lebih murah dalam menjaga kualitas pelayanan makanan rumah sakit [9]. Strategi yang dapat dilakukan dalam sistem penyelenggaraan makanan untuk meningkatkan kepuasan pasien terkait dengan pelayanan makanan pasien adalah dengan perbaikan sistem pemesanan makanan [10-12]. Upaya perbaikan sistem pemesanan makanan dilakukan melalui transformasi sistem pemesanan makanan secara manual menjadi berbasis pada data informasi dengan memanfaatkan teknologi secara digitalisasi komputer. Sistem informasi pemesanan makanan merupakan salah satu subsistem dalam sistem informasi di rumah sakit secara umum [13].

Pentingnya penggunaan sistem informasi merupakan kebutuhan mendesak bagi rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi dari sistem penyelenggaraan makanan rumah sakit. Sistem informasi berbasis komputer mempermudah pemesanan makanan, mempercepat perhitungan data pesanan, mengurangi biaya operasional proses pemesanan makanan pasien, dan mengurangi jeda waktu antara pemesanan makanan dan penyajian kepada pasien [14,15]. Belum banyak penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi digital pemesanan makanan terhadap ketepatan pemberian makanan kepada pasien rawat inap dan kepuasan pelayanan rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bayu Asih Purwakarta sudah memiliki sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS), tetapi belum dimanfaatkan secara optimal di instalasi gizi. Sistem pemesanan makanan di RSUD Bayu Asih masih dilaksanakan secara manual yaitu dengan cara menuliskan dalam kertas untuk kemudian dihitung ulang di instalasi gizi. Permasalahan yang terjadi dengan metode manual ini adalah keterlambatan dalam pencatatan data pesanan makanan sehingga berpengaruh terhadap proses rekapitulasi data dan formulir yang tersebar sehingga data pemesanan makanan banyak yang hilang dan proses distribusi makanan menjadi tidak tepat waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan sistem pemesanan makanan secara digital dengan ketepatan waktu pemberian makan, serta hubungan ketepatan waktu pemberian makan, cita rasa, variasi menu, penampilan petugas, dan pelayanan makanan dengan kepuasan pasien.

BAHAN DAN METODE

Desain dan subjek

Penelitian ini menggunakan rancangan desain campuran yang berbentuk *parallel concurrent mixed method* yaitu penelitian yang menggunakan metode campuran dengan cara mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif dalam waktu bersamaan, dianalisis secara terpisah, dan kemudian digabungkan. Penelitian kuantitatif untuk meneliti peningkatan ketepatan waktu pemberian makanan pasien sebelum dan sesudah penerapan sistem pemesanan makanan secara digital menggunakan desain pre-eksperimen *one-group pretest-posttest without control group design*. Sementara hubungan cita rasa makanan, variasi menu makanan, ketepatan waktu pemberian makanan, dan penampilan petugas dengan kepuasan pasien menggunakan desain *cross-sectional*. Penelitian kualitatif menggunakan pendekatan fenomenologi yang bertujuan untuk menggali informasi kepuasan pasien dalam hal pelayanan makanan menggunakan paradigma *social constructivism-interpretation*, yaitu pendekatan penelitian kualitatif dengan mempercayai bahwa individu mencari pemahaman tentang dunia di mana mereka tinggal dan bekerja yang kemudian individu tersebut mengembangkan makna subjektif pengalaman mereka terhadap objek tertentu.

Waktu penelitian dilaksanakan bulan Juli 2022 di RSUD Bayu Asih Purwakarta. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap di RSUD Bayu Asih Purwakarta sebanyak 91 orang. Jumlah sampel untuk data kuantitatif sebanyak 91 dengan teknik sampling yaitu total sampling. Kriteria inklusi yaitu pasien dengan usia lebih dari atau sama dengan 18 tahun, sudah dirawat lebih dari atau sama dengan 2 hari, dan mampu berkomunikasi dengan baik serta bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi yaitu pasien dengan penurunan kesadaran. Jumlah sampel untuk data kualitatif sebanyak 10 orang dengan teknik sampling yaitu purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian menggunakan kuesioner, lembar observasi, dan pedoman wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

Pengumpulan dan pengukuran data

Variabel bebas dalam penelitian adalah sistem pemesanan makanan pasien secara digital, cita rasa makanan, variasi menu makanan, penampilan petugas, dan pelayanan makanan sedangkan variabel terikat yaitu ketepatan waktu pemberian makanan. Variabel cita rasa makanan merupakan suatu cara pemilihan makanan yang harus dibedakan dari rasa (*taste*) makanan tersebut. Alat ukur menggunakan kuesioner dengan hasil dikategorikan menjadi enak, cukup enak, dan kurang enak [16]. Variabel variasi menu makanan adalah keragaman jenis menu makanan yang disajikan. Alat ukur menggunakan kuesioner yang dikategorikan menjadi bervariasi, cukup bervariasi, dan kurang bervariasi [17]. Variabel penampilan petugas adalah kerapian berpakaian petugas pengantar makanan. Alat ukur menggunakan kuesioner yang dikategorikan menjadi rapih, cukup rapih, dan kurang rapih [18]. Variabel pelayanan makanan adalah kegiatan memberikan layanan dalam penyelenggaraan makanan bagi pasien dimulai dari pemesanan makanan hingga penyajian makanan kepada pasien. Alat ukur menggunakan kuesioner yang dikategorikan menjadi baik, cukup baik, dan kurang baik [13].

Sistem pemesanan makanan secara digital. Sistem pemesanan makanan pasien secara digital adalah pemesanan makanan pasien yang dilakukan oleh petugas gizi melalui aplikasi sistem informasi pemesanan makanan secara digital (SIMRS) yang dimulai dari memasukkan data pesanan

makanan ke dalam aplikasi sampai dengan cetak etiket makanan. Cara mengukurnya dengan melihat data pesanan makanan pasien yang terekam dalam komputer dalam satuan waktu detik per orang.

Ketepatan waktu pemberian makanan. Variabel ini merupakan waktu pemberian makanan pasien yang sesuai dengan standar prosedur operasional yang telah ditetapkan dan diukur menggunakan kuesioner yang dikategorikan menjadi tepat dan tidak tepat waktu [19].

Kepuasan pasien. Variabel kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan responden terhadap kualitas makanan dan kualitas pelayanan makanan yang diberikan dari instalasi gizi. Kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner yang dikategorikan menjadi puas, cukup puas, dan kurang puas [20].

Analisis data

Analisis univariat menggambarkan secara deskriptif tentang data ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien sebelum dan sesudah penerapan sistem pemesanan makanan secara digital, survei kepuasan pasien. Analisis bivariat bertujuan untuk menguji secara statistik antara variabel bebas dan terikat. Analisis bivariat yang digunakan untuk menghitung perbedaan waktu distribusi makanan, ketepatan waktu pemberian makanan pasien sebelum dan sesudah penerapan sistem pemesanan makanan secara digital menggunakan uji *Wilcoxon* karena data tidak berdistribusi normal. Analisis data juga menggunakan *Chi-Square* untuk mengetahui korelasi faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Analisis kualitatif menggunakan pendekatan deduktif dengan menganalisis jawaban dari pertanyaan terbuka yang diberikan pada sampel penelitian untuk menggali lebih dalam tentang bagaimana kepuasan pasien atas pelayanan makanan yang diberikan. Analisis data menggunakan perangkat komputer dengan aplikasi SPSS versi 23. Analisis data kualitatif dilakukan untuk mengkonfirmasi secara lebih spesifik hasil analisis kuantitatif yang telah dilakukan sebelumnya.

HASIL

Berdasarkan karakteristik responden pada **Tabel 1** menunjukkan bahwa sebagian besar berjenis kelamin laki-laki (50,5%), tingkat pendidikan SLTA (49,5%), dan

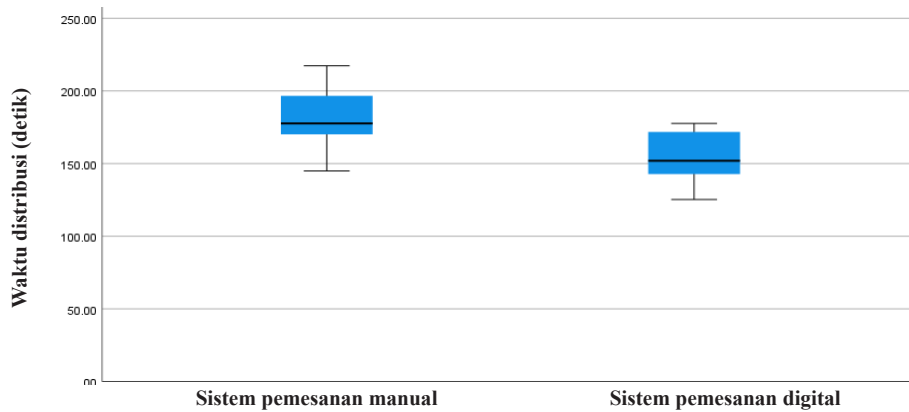
tidak bekerja (47,3%). Tingkat pendidikan seseorang dapat dikaitkan dengan status sosial ekonomi dan pendidikan seseorang akan mempengaruhi pengetahuan, sikap, dan perilakunya.

Waktu distribusi makanan antara sebelum dan sesudah menggunakan sistem pemesanan makanan secara digital menunjukkan perubahan dengan selisih waktu 24,9 detik per orang. Ketepatan waktu pemberian makanan menurut pasien mengalami peningkatan setelah menggunakan sistem pemesanan makanan secara digital, yaitu dari 67 pasien (73,6%) menjadi 91 pasien (100%). Mayoritas selera makanan pasien tetap atau tidak mengalami perubahan (51,6%). Sementara sebagian besar responden mengatakan cita rasa makanan enak (83,5%), menu makanan bervariasi (92,3%), dan pelayanan makanan yang baik (87,9%). Semua responden mengatakan bahwa penampilan pramusaji rapi (100%). Lebih lanjut, responden menyatakan puas terhadap kualitas makanan dan kualitas pelayanan makanan yang diberikan dari instalasi gizi (73,6%).

Gambar 1 menunjukkan perbedaan antara boxplot kategori waktu pemberian makan sebelum intervensi yang lebih tinggi dibandingkan kategori setelah intervensi. Secara grafik tidak terdeteksi terjadinya data pencilan untuk kedua kategori. Selain itu, **Gambar 1** menampilkan range waktu distribusi pemberian makan yang lebih kecil setelah menggunakan sistem pemesanan makanan secara digital.

Tabel 1. Karakteristik responden (n=91)

Karakteristik	n (%)
Jenis kelamin	
Laki-laki	46 (50,5)
Perempuan	45 (49,5)
Pendidikan	
Tidak sekolah	5 (5,5)
SD	17 (18,7)
SLTP	16 (17,6)
SLTA	45 (49,5)
Perguruan tinggi	8 (8,8)
Pekerjaan	
Tidak bekerja	43 (47,3)
Buruh	14 (15,4)
Wiraswasta	7 (7,7)
Pegawai Swasta	19 (20,9)
PNS	8 (8,8)



Gambar 1. Distribusi waktu pemberian makanan sebelum dan setelah penerapan sistem pemesanan makanan secara digital

Tabel 2. Deskriptif statistik waktu (detik) pemberian makanan

Sistem pemesanan	n	Rerata	SD	Median	Sum	Minimum	Maksimum
Manual	91	181,5311	16,10709	177,6700	1.6519,33	145,00	217,33
Digital	91	156,6230	15,13970	152,0000	1.4252,69	125,33	177,67

Tabel 2 menunjukkan nilai rerata waktu penyajian makanan dengan pemesanan secara manual cenderung lebih besar yaitu sebesar 181,5 detik sedangkan setelah menggunakan sistem pemesanan makanan secara digital menurun menjadi 156,62 detik, dengan selisih sekitar 24,9 detik. Jika memperhatikan nilai sebaran waktu antara sebelum dan setelah menggunakan sistem pemesanan makanan secara digital, nilai standar deviasi cenderung lebih lebar atau dengan kata lain penyebaran waktu penyajian makan cenderung lebih lebar pada pemesanan secara manual dibanding secara digital. Waktu tercepat dan terlambat penyajian makan dengan pemesanan secara manual sebesar 145 detik dan 217 detik sedangkan pemesanan makanan secara digital sebesar 125 detik dan 177 detik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa waktu penyajian makan cenderung lebih konsisten dan lebih cepat menggunakan sistem pemesanan makanan secara digital.

Selanjutnya, Tabel 3 menunjukkan secara inferensial apakah terdapat perbedaan yang signifikan waktu penyajian antara sebelum dan setelah menggunakan sistem pemesanan makanan digital. Berdasarkan hasil analisis *Wilcoxon rank test* didapatkan nilai rerata rank sebesar 46 dengan hasil signifikansi $p=0.000$ sehingga dapat disimpulkan terdapat perbedaan waktu distribusi makanan yang signifikan antara sebelum dan setelah

menggunakan sistem pemesanan makanan digital. Pada pemesanan makan manual masih ditemukan sebanyak 24 pasien yang tidak tepat waktu pemberian makan, tetapi setelah menggunakan sistem pemesanan makan digital, waktu pemberian makan pada semua pasien menjadi tepat waktu. Berdasarkan analisis didapatkan hasil yang signifikan ($p=0,001$), maka dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan ketepatan waktu pemberian makanan antara sebelum dan sesudah menggunakan sistem pemesanan makanan secara digital.

Sebagian kecil pasien cukup puas meskipun penyajian makanan tidak tepat waktu (2,2%) sedangkan mayoritas pasien puas (73,6%) jika penyajian makanan tepat waktu. Hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu penyajian makanan dengan kepuasan pasien ($p-value=0,006$). Pasien yang menyatakan bahwa cita rasa makanan kurang enak, ditemukan 7,7% pasien merasa kurang puas dan 8,8% pasien merasa cukup puas. Sementara sebagian besar pasien (73,6%) yang menyatakan bahwa cita rasa makanan enak juga merasa puas terhadap cita rasa makanan yang diberikan. Hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang signifikan antara cita rasa makanan dengan kepuasan pasien ($p-value=0,001$). Demikian juga dengan variasi menu, hanya sebagian kecil pasien yang menyatakan kurang puas (2,2%) dan cukup puas (4,4%) dengan menu yang kurang bervariasi sedangkan mayoritas pasien merasa

Tabel 3. Perbedaan waktu distribusi makanan sebelum dan sesudah menggunakan sistem pemesanan makanan digital

	n	Mean rank	Sum of ranks	Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
Negative ranks	91	46	4186	-8.285	0.000
Positive ranks	0	0	0		

Tabel 4. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien (n=91)

Variabel	Kepuasan pasien						p-value
	Kurang puas		Cukup puas		Puas		
	n	%	n	%	n	%	
Waktu penyajian makanan							
Tidak tepat	0	0	2	2,2	0	0	0,006
Tepat	9	9,9	13	14,3	67	73,6	
Cita rasa makanan							
Kurang enak	7	7,7	8	8,8	0	0	0,001
Cukup enak	0	0	3	3,3	0	0	
Enak	2	2,2	4	4,4	67	73,6	
Variasi menu							
Kurang bervariasi	2	2,2	4	4,4	0	0	0,001
Cukup bervariasi	0	0	1	1,1	0	0	
Bervariasi	7	7,7	10	11	67	73,6	
Penampilan pramusaji							
Tidak rapi	0	0	0	0	0	0	0,001
Rapi	9	9,9	15	16,5	67	73,6	

puas terhadap menu yang bervariasi (73,6%). Hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang signifikan antara variasi menu dengan kepuasan pasien ($p\text{-value}=0,001$). Seluruh pasien menyatakan penampilan pramusaji yang rapi, tetapi ada sebagian pasien yang merasa kurang puas (9,9%) dan cukup puas (16,5%) terhadap penampilan pramusaji yang rapi. Namun demikian, mayoritas pasien menyatakan puas (73,6%) terhadap penampilan pramusaji yang rapi. Hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang signifikan antara penampilan pramusaji dengan kepuasan pasien ($p\text{-value}=0,001$) (Tabel 4).

Tema 1: Selera makan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang telah dilakukan oleh peneliti, responden menyatakan bahwa kondisi selera makan dari mayoritas responden saat ini tidak mengalami perubahan yang signifikan sebagaimana saat dalam keadaan sehat. Hal ini dapat dibuktikan melalui potongan hasil wawancara sebagai berikut:

“...Ya namanya juga lagi sakit neng pasti kadang-kadang naik turun. Tapi selama dirawat sekarang

ini sih saya bagus selera makannya, ga ada tuh yang namanya ga doyan makan. Ee selera makan tetap sih ga ada perubahan, makan juga habis trus, hehe (sambil tertawa kecil)...” (P-1)

“...Selera makan selama ini ya baik baik saja, kadang ditambah dengan yang dibawa dari rumah selain yang disediakan disini soalnya porsi makan saya banyak neng, terus sekarang dirawat teh malah jadi laperan terus hehe...” (P-2)

Tema 2: Cita rasa makanan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan responden dapat dikatakan bahwa cita rasa makanan yang dihidangkan oleh pihak rumah sakit memiliki rasa yang khas seperti kurang asin, manis, dan pedas. Namun, secara keseluruhan makanan tersebut memiliki rasa yang enak untuk dikonsumsi oleh para pasien yang sedang dalam masa pemulihan. Hal ini dapat dilihat dari hasil dari wawancara oleh kelima responden ialah sebagai berikut:

“...Rasa makanannya enak sih tapi kayak kurang garam dikit ya, mungkin karena makanan untuk pasien rumah sakit kali ya. Saya itu suka makanan

yang berasa banyak bumbunya gitu neng, kayak masakan padang gitu lah....” (P-1)

“...Cita rasa tuh berarti rasanya ya neng? Lumayan neng, enak. Bisa saya nikmatin da makanannya. Apalagi kalo baru dateng makanannya tu suka masih angetan. Makanan yang anget juga kadang nambah semangat makan hehe...”(P-3)

“...Disini ya lumayan sih, standar rumah sakit lah neng. Enak bisa dinikmatin.”(P-3)

“Ya makanan rumah sakit kan pasti buat orang sakit, yang jelas makanannya ga boleh pedes, ga boleh pake micin, ya gitu-gitu deh neng. Dibilang hambar, ada rasa tapi mungkin kurang tajem lah gitu beda sama makanan orang sehat yaa hehe...”(P-3)

Tema 3: Variasi menu makanan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti, kelima responden menyatakan bahwa variasi makanan dapat dinilai dari bahan makanan dan kreativitas pengolahan makanan dari pihak rumah sakit. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui pernyataan-pernyataan dari kelima responden, yaitu sebagai berikut:

“...udah sih neng udah cukup bervariasi neng, kadang ada buah, ada sayur, ada snack nya juga udah cukup bagus. Cuma sayurnya kayaknya seringnya ketemunya wortel ya neng, yang lainnya mah variasi ya...”(P-3)

“...Kalo lauk pauk kenapa seringnya ketemunya telur dan ayam ya. Saya belum pernah dapat menu jeroan disini, padahal saya kan paling suka soto babat hehe. Apa ini karena masakan rumah sakit ya, jadi ga boleh pake jeroan. Tapi gapapa sih neng, padu padu warna masakannya bagus, misalkan telur merah, tempe bumbu kuning, sayurnya urap, wah saya seneng sekali. Tapi ya itu sayurnya seringnya ketemunya wortel...”(P-3)

“...Saya rasa cukup bervariasi sih, pagi siang sore beda beda, cara masaknya beda beda, memang harus kreatif gitu ya neng, biar pasiennya ga bosan....”(P-5)

Tema 4: Waktu penyajian makanan

Mayoritas dari responden mengatakan bahwa makanan yang dihidangkan kepada mereka sampai di waktu yang tepat sesuai dengan waktu makan pada

umumnya yaitu pagi, siang, dan sore atau malam sesuai dengan jam biologis manusia untuk makan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara oleh kelima responden terkait waktu penyajian makanan, yaitu sebagai berikut:

“...Oh hari pertama saya dirawat aja pernah makan pagi diantaranya siang sekali, sekitar jam 8 an kalo ga salah, tapi sesudah itu enggak pernah telat lagi, saya rasa sudah tepat sih, tadi pagi sama kemarin sore juga tepat waktu sih, tadi pagi sekitar jam setengah tujuh an kalo makan siang tadi jam 12 udah nyampai. Makan sore juga pas sekitar jam lima an. Jadi pas saya lapar makanan datang hehe...”(P-1)

“...Ya saya agak kesal juga sih, saya udah lapar makanannya ga datang-datang, padahal saya kan dari pagi belum sarapan. Hampir saja saya beli keluar itu. Saya memang ga biasa sarapan kalo dirumah jadi kalo buat makan siang sama malam saya ga bisa nunggu terlalu lama, keburu laper...”(P-1)

“...Ah enggak sih, sudah tepat menurut saya, makan pagi biasanya dikasih sekitar jam setengah tujuhan, kalo makan siang jam 12 udah datang, kalo makan malam jam 5 sore udah ada. Cocok saya kan memang saya menghindari makan sesudah jam 6 malam....”(P-5)

Tema 5. Penampilan petugas pengantar makanan

Hasil dari wawancara terkait penampilan petugas pengantar makanan, mayoritas responden menyatakan bahwa penampilan petugas sangat baik, ramah, dan sopan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara oleh kelima responden, yaitu sebagai berikut:

“Penyaji makanannya, ya bagus neng rapih seragamnya. Ya udah ada seragam buat petugas ini nya juga. Maksudnya bajunya ga kumel gitu kelihatannya. Ramah-ramah juga orangnya, pasti kalo bagi makanan suka bilang sebaiknya makanannya langsung dimakan ya pak karena nanti sesudah 2 jam alat makan akan diambil, gitu. Saya tu kalo liat petugasnya rapih gitu teh seneng ya neng, nyiriin kalo bagian dapur tu bersih rapih kita pasien jadi otomatis percaya makanan buat kita tu ya bener bener terbaik.”(P-2).

“Ya bajunya rapih, pake seragam lengkap, pake sepatu, orangnya ramah jadi kalo nganter makanan teh ga diem aja, taruh aja makanannya

di meja ga ngomong apa-apa, harusnya memang seperti itu ya, kalo nganter makanan bilang bapak ibu ini makanannya cepet dihabiskan ya nanti 2 jam lagi alat makan mau diambil ya ibu oleh petugas. Petugas disini ramah kayak gitu ko.”(P-4)

Tema 6. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan

Hasil dari wawancara oleh kelima responden tersebut mendapat kesimpulan bahwa mereka cukup puas dengan pelayanan makanan yang selama ini menjadi fasilitas dari rumah sakit. Adapun saran dari beberapa responden yaitu agar pihak rumah sakit mampu mempertahankan konsistensi pelayanan dan terus meningkatkan pelayanannya agar pasien yang mendapat fasilitas tersebut merasa nyaman. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa hasil wawancara terkait materi kepuasan pelayanan, yaitu sebagai berikut:

“...Puas, Alhamdulillah neng. Ya buktinya saya seneng kalo makanan datang tuh, udah mah seneng karena lapar seneng juga soalnya pelayanannya bersih rapih terjamin gitu apa yang saya makan sudah pasti bersih, sehat dan bergizi hehe...”(P-1)

“...Ee sejauh ini saya dirawat pelayanannya sudah cukup baik neng. Menu makanan bervariasi, cita rasa makanan juga untuk ukuran saya sebagai pasien dalam masa pemulihan mah bisa diterima, dan waktu pengantaran juga sudah konsisten ga telat-telat lagi. Selain itu juga, yang mengantarkan makanannya sudah cukup merepresentasikan kebersihan dari bagian dapur...”(P-1)

“...Secara keseluruhan mah saya sudah puaslah neng 90%. Menunya macem-macem, datengnya juga pas dijam makan, rasanya juga lumayan. Tapi neng, itu yang 10% saya pesen buat kokinya kalo masak daging yang empuk gitu, sama nasinya tambahin dikit hehe...”(P-2)

“...Sudah baik neng menurut saya mah pelayanannya. Petugasnya juga udah rapih ada seragamnya, perilakunya juga nyenengin karena ramah, kalo saya nanya tu ya dijawabnya juga sopan, makanannya juga bisa dinikmati...”(P-2)

“...Sarannya, pertahanin aja neng sikap petugasnya trus waktu pengantaran makanannya tu neng. Supaya pasien kaya saya ini kan nyaman ya kalo petugas ramah, urusan perut ga telat,

jadi cepet sembuh deh. Kalo bisa mah neng, porsi nasinya kali ya ditambahin hehe bercanda ya neng ya...”(P-2)

BAHASAN

Peningkatan ketepatan waktu pemberian makanan sebelum dan sesudah penerapan sistem pemesanan makanan secara digital

Pada penelitian ini menunjukkan ada peningkatan ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien. Waktu yang dibutuhkan dalam kegiatan pemesanan makanan lebih singkat, proses distribusi makanan menjadi lebih cepat sehingga pemberian makanan kepada pasien pun menjadi lebih tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dalam standar prosedur operasional rumah sakit. Penelitian ini sesuai dengan studi sebelumnya yang menemukan bahwa aplikasi pemesanan makanan pasien berbasis desktop yang memfasilitasi proses pemesanan makanan dapat mempercepat peringkasan data pesanan dan meningkatkan efisiensi operasional proses pemesanan makanan pasien [21]. Menurut Permenkes No. 82 Tahun 2013, perjanjian SIMRS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, dan akses serta pelayanan rumah sakit. Pada aspek pelayanan ini, dengan adanya sistem informasi yang ada dapat dikatakan memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap pelayanan makanan di instalasi gizi [22]. Upaya yang dapat dilakukan untuk menjalankan fungsi tersebut yaitu rumah sakit harus menggunakan teknologi informasi untuk mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan efisiensi dalam segala aktivitas yang ada. Sistem informasi terkomputerisasi dapat digunakan dalam banyak cara untuk memecahkan masalah. Aplikasi yang dibutuhkan dapat dibuat dengan mudah hanya dengan menambahkan fungsi pemesanan makanan pada SIMRS yang ada [21].

Hubungan ketepatan waktu pemberian makanan dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu pemberian makanan dengan kepuasan pasien. Responden menyatakan bahwa waktu penyajian makanan sudah cukup tepat waktu,

bahkan datang di waktu yang lebih awal. Bukan suatu hal yang tidak baik, tetapi menurut responden makanan menjadi mubazir karena kondisi perut masih kenyang sehingga makanan yang disajikan tidak dihabiskan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain tentang hubungan ketepatan jam makan dan frekuensi konsumsi makanan dari luar rumah sakit dengan kepuasan pasien [19]. Salah satu pelayanan gizi yang terpenting adalah penyediaan makanan untuk pasien yang dirawat. Penyediaan makanan ini bertujuan untuk memberikan makanan bermutu sesuai dengan kebutuhan gizi, biaya, keamanan, standar pelayanan, dapat diterima pasien serta memenuhi kepuasan pasien guna mempercepat proses penyembuhan dan mencapai status gizi yang optimal [23]. Pada ketepatan waktu penyajian makanan, makanan pasien harus langsung dibagikan ke ruang rawat inap. Waktu penyajian makanan sangat mempengaruhi selera makan pasien, penyajian makanan harus tepat waktu sesuai jadwal penyajian makan pagi, siang, dan malam [24]. Pengiriman makanan yang tidak tepat waktu merupakan salah satu faktor penyebab terjadinya sisa makanan. Makanan mempengaruhi selera konsumen sehingga harus didistribusikan dan disajikan kepada konsumen tepat waktu [20].

Hubungan cita rasa makanan dengan kepuasan pasien

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara cita rasa makanan dengan kepuasan pasien. Responden menyatakan bahwa makanan yang dihidangkan oleh pihak rumah sakit memiliki rasa yang cukup enak, meskipun rasa yang kurang tajam tetapi pasien meyakini bahwa makanan tersebut adalah makanan yang sudah terjamin gizi dan higienitasnya. Hasil penelitian ini konsisten dengan studi lain yang menyimpulkan bahwa variabel yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien adalah kebiasaan makan, preferensi makanan, dan kinerja staf [1]. Rasa makanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi asupan makanan pasien. *Flavor* dipengaruhi oleh tiga aspek utama: penampilan makanan, rasa makanan, dan kematangan. Rasa makanan ditentukan dengan merangsang indra penciuman dan indra pengecap (lidah). Memasak dengan benar lebih menyenangkan daripada makanan yang terlalu matang.

Peningkatan penerimaan atau penurunan sisa makanan dapat terjadi karena perubahan rasa makanan (pedas, suhu, aroma, kelembutan) dan perubahan penampilan [25]. Kualitas makanan yang disajikan untuk pasien sangat tergantung pada bahan makanan yang digunakan. Salah satu cara mengukur kualitas makanan yang disajikan dengan menilai cita rasa makanan tersebut. Cita rasa makanan dapat dinilai dari aroma, rasa, tekstur, dan warna makanan. Cita rasa makanan ini dapat diketahui dengan melakukan wawancara atau survei kepada pasien yang dirawat di rumah sakit [26].

Hubungan variasi menu makanan terhadap kepuasan pasien

Penelitian ini menemukan bahwa variasi menu makanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Mayoritas responden menyatakan bahwa variasi bahan dan pengolahan makanan yang dihidangkan oleh pihak rumah sakit sudah sangat bervariasi. Hal ini dianggap menjadi hal yang penting agar selera makan pasien tidak menurun karena rasa bosan. Variasi makanan tersebut juga mampu menarik rasa penasaran pasien untuk menantikan menu apa selanjutnya yang akan dihidangkan kepada pasien sehingga kreativitas pemilihan varian menu perlu dilakukan untuk mengurangi rasa bosan pada pasien.

Studi sebelumnya juga menyimpulkan hubungan signifikan antara variasi penggunaan bahan makanan dengan kepuasan pasien ($p < 0,001$), terutama pada pasien dengan masa rawat inap yang singkat [16]. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa variasi makanan berhubungan dengan kepuasan pasien [13]. Variasi menu dan hidangan merupakan salah satu faktor yang menentukan penerimaan konsumen terhadap produk makanan. Oleh karena itu, makanan yang ditawarkan harus beragam dari segi jenis masakan maupun bahan dasar yang digunakan. Hidangan yang disajikan berkali-kali dalam waktu singkat membuat konsumen bosan [27]. Tampilan makanan yang menarik akan menambah nafsu makan pasien saat menyantap makanan yang disediakan oleh pihak rumah sakit. Rangsangan saraf untuk makan akan muncul melalui penglihatan. Makanan yang diberikan harus meningkatkan nafsu makan pasien karena tampilan

makanan dapat mempengaruhi kemampuan pasien untuk mengonsumsi makanan yang disediakan. Oleh karena itu, peningkatan nafsu makan akan mempercepat proses pemulihan kondisi pasien [25].

Hubungan penampilan petugas pramusaji dengan kepuasan pasien

Selanjutnya, hasil penelitian ini juga menemukan hubungan signifikan antara penampilan pramusaji dengan kepuasan pasien. Mayoritas dari responden menyatakan bahwa penampilan dan juga sikap positif yang dimiliki oleh petugas berdampak pada rasa percaya pasien terhadap pelayanan terbaik yang diberikan oleh rumah sakit untuk pasien. Pramusaji harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memiliki pengetahuan yang cukup terkait menu. Pramusaji juga memiliki tanggung jawab yaitu menyediakan layanan untuk orang yang makan, menyiapkan peralatan layanan, menyiapkan dan membersihkan, menerima pesanan, memesan, tempat kerja yang bersih dan aman, tempat kerja yang bersih dan aman, dan daftar peralatan dan perlengkapan layanan [28]. Menurut Kementerian Kesehatan, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien antara lain ketepatan waktu penyajian makanan, variasi menu, rasa makanan, kebersihan fasilitas, dan penampilan staf [29].

Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa cita rasa, variasi menu makanan, ketepatan waktu pemberian makanan, dan penampilan petugas pramusaji berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Sejalan dengan pernyataan responden bahwa pelayanan yang telah diberikan mampu memenuhi harapannya sehingga membuat responden puas dengan pelayanan makanan yang telah diberikan rumah sakit. Pelayanan tersebut sesuai dengan harapan responden yang ingin diperlakukan dengan baik meskipun dalam keadaan sakit dan lemah. Pernyataan positif dari semua responden ini menjadi penilaian baik untuk pihak rumah sakit, sebagaimana saran dari beberapa responden bahwa pihak rumah sakit perlu mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan agar tidak mengecewakan pasien.

Penelitian yang dilakukan di ruang rawat kebidanan Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring Jakarta juga menemukan hubungan signifikan ($p=0,001$) antara kualitas pelayanan makanan dengan kepuasan pasien [5]. Pelayanan makanan telah menjadi isu penting dalam pengaturan rumah sakit karena selain perawatan medis, pasien dalam masa pemulihan membutuhkan diet seimbang. Makanan rumah sakit juga merupakan contoh makanan sehat dan bergizi yang disesuaikan dengan kondisi kesehatan pasien. Pelayanan makanan rumah sakit dikenal sebagai elemen penting dalam menentukan persepsi pasien secara keseluruhan tentang pengalaman rumah sakit. Kualitas makanan telah terbukti menjadi salah satu prediktor yang paling penting untuk kepuasan secara keseluruhan selama di rumah sakit [30]. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu peneliti tidak meneliti secara keseluruhan variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Selain itu, peneliti tidak membatasi subjek penelitian dalam kategori penyakit yang sama sehingga kondisi penyakit pasien bisa memengaruhi kepuasan pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Ketepatan waktu pemberian makanan pasien mengalami peningkatan setelah menggunakan sistem pemesanan makanan secara digital. Ketepatan waktu pemberian makanan, cita rasa makanan, variasi menu makanan, penampilan petugas penyaji makanan, dan pelayanan makanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pelayanan makanan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, RSUD Bayu Asih perlu mengembangkan aplikasi sistem makanan pasien yang memuat lebih banyak fasilitas untuk inventori dan dokumentasi dalam kegiatan penyelenggaraan makanan rumah sakit agar terwujud administrasi dan pencatatan di instalasi gizi yang lebih tertib. Di samping itu, rumah sakit perlu mengadakan evaluasi terkait cita rasa makanan, variasi menu makanan, dan audit ketepatan waktu pemberian makanan pasien secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan makanan dari instalasi gizi.

Pernyataan konflik kepentingan

Penulis menyatakan bahwa penelitian ini independen dari konflik kepentingan individu dan organisasi.

RUJUKAN

1. Esfandiari R, Wahini M. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan makanan (kasus di Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya, Surabaya). *e-journal Boga*. 2017;6(2):18–24.
2. Kementerian Kesehatan RI. Standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar minimal bidang kesehatan. [series online] 2019 [cited 27 Mei 2022]. Available from: URL: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/111713/permenkes-no-4-tahun-2019>
3. Kementerian Kesehatan RI. Pedoman pelayanan gizi rumah sakit. Jakarta: Kemenkes RI; 2013.
4. Nurqisthy A, Adriani M, Muniroh L. Hubungan kepuasan pelayanan makanan dengan tingkat kecukupan energi dan protein pasien di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. *Jurnal Media Gizi Indonesia*. 2016;11(1):32–9. doi: 10.20473/mgi.v11i1.32-39
5. Silviyana Sholeha, Kusindrati K, Tanuwijaya RR, Marini R. Pentingnya kualitas pelayanan makanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. 2020;19(02):55-8. doi: 10.33221/jikes.v19i02.513
6. Bilondatu M, Kartini A, Wardani RS. Development of information systems management of food order in web-based patients in hospital nutrition installations. *International Journal of English Literature and Social Sciences*. 2020;5(6):2356–62. doi: 10.22161/ijels.56.73
7. Nafi'a ZI. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di rumah sakit: literature review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr Soetomo*. 2021;7(2):233. doi: 10.29241/jmk.v7i2.634
8. Cho J, Park YS, Park DJ, Kim S, Lee H, Kim M, et al. Bridging policy and service performance of hospital-based nutrition support by healthcare information technology. *Nutrients*. 2021;13(2):595. doi: 10.3390/nu13020595
9. Capra S, Wright O, Sardie M, Bauer J, Askew D. The acute hospital foodservice patient satisfaction questionnaire: the development of a valid and reliable tool to measure patient satisfaction with acute care hospital foodservices. *Foodservice Research International*. 2005;16(1-2):1–14. doi: 10.1111/j.1745-4506.2005.00006.x
10. Williams P, Walton K. Plate waste in hospitals and strategies for change. *e-SPEN, the European e-Journal of Clinical Nutrition and Metabolism*. 2011;6(6):e235–41. doi: 10.1016/j.eclnm.2011.09.006
11. Esabela I. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan menurut karakteristik pasien di RSUD Hanau, Kab. Seruyan Kalimantan Tengah [Skripsi]. Yogyakarta: Poltekkes Kemenkes Yogyakarta; 2018.
12. Guley HM, Stinson JP. Scheduling and resource allocation in a food service system. *Journal of Operations Management* 1984;4(2):129–44. doi: 10.1016/0272-6963(84)90028-7
13. Isnaeni P. Hubungan mutu pelayanan gizi dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Aminah Blitar [Skripsi]. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta; 2015.
14. Wibowo B, Adi K, Sediono E. Pengembangan dan evaluasi sistem informasi di Instalasi Gizi RSJ Prof Dr Soerojo Magelang. *Jurnal Teknoinfo*. 2021;15(1):1-6. doi: 10.33365/jti.v15i1.677
15. Aroni H, Kusnanto H, Fuad A. Pengembangan sistem informasi berbasis komputer untuk efisiensi penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi RS Militer Malang. *Jurnal Gizi dan Dietetik Indonesia*. 2016;1(1):22-30. doi: 10.21927/ijnd.2013.1(1).22-30
16. Tanuwijaya LK, Novitasari TD, Arifiani EP, Wani YA, Wulandari DE. Kepuasan pasien terhadap variasi bahan makanan di rumah sakit. *Jurnal Gizi*. 2019;8(1):50–8.
17. Anggraini RR. Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian dan pelayanan makanan yang disajikan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta [Skripsi]. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta; 2016.
18. Panjaitan DB, Rifai A, Kurniawati L. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di RS Grandmed Lubuk Pakam. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*. 2022;4(2):91-5.
19. Widosari E, Widiyaningsih EN. Hubungan antara ketepatan jam makan dan frekuensi konsumsi makanan dari luar rumah sakit dengan kepuasan pasien yang mendapat makanan biasa di RSUP dr Soeradji Tirtonegoro. *Prosiding Seminar Nasional Gizi 2017*. Surakarta: Program Studi Ilmu Gizi Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2017.
20. Putri AM, Musparini. Kepuasan pasien terhadap ketepatan waktu penyajian makanan pada diet jantung di bangsal jantung RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Pariwisata Bunda*. 2022;2(2):1–12.
21. Ahsan NA. Aplikasi pemesanan makanan pasien rawat inap berbasis desktop di RSUD dr. R. Soedjati Soemodardjo Purwodadi [Skripsi]. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2018.
22. Asriati Y, Cahyanti AN, Triyanta. Evaluasi sistem informasi pengadaan bahan makanan dengan metode pieces di gudang Instalasi Gizi RSUD Ir Soekarno Sukoharjo. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional; 2022 Juni 18*. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Duta Bangsa Surakarta; 2022.
23. Dewi MK, Djokosujono K. Analisis sisa makanan dan biaya makanan lunak makan malam pasien kelas III di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *J Gipas* 2022;6(1):34-50..
24. Rotua M, Siregar R. Manajemen sistem penyelenggaraan makanan institusi dasar. Jakarta: EGC; 2015.
25. Ernalina Y. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang penyakit dalam dan ruang

- bersalin terhadap pelayanan makanan pasien di RSUD Mandau Duri tahun 2014. *Jurnal Gizi STIKes Tuanku Tambusai Riau*. 2017;11:36–47.
26. Hartati Y, Meiliana A. Gambaran spesifikasi bahan makanan segar dan cita rasa makanan lunak yang dihasilkan. *Jurnal Pustaka Padi*. 2022;1(1):11–6.
 27. Purba RB, Kandou G, Laode AC. Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien pada penyelenggaraan makanan di BLU Irina C. Rumah Sakit Umum Pusat Prof. DR. R. D. Kandou Manado. Manado: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi; 2013.
 28. Arfiansyah M, Baharta E, Nurlena. Kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Ambrogio Patisserie Bandung tahun 2020. *e-Proceeding of Applied Science*. 2021;7(5):1541–9.
 29. Rachmawati AD, Afifah CAN. Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian dan pelayanan makanan di rumah sakit. *Gorontalo Journal of Nutrition and Dietetic*. 2021;1(2):37–49.
 30. Dall'Oglio I, Nicolò R, Di Ciommo V, Bianchi N, Ciliento G, Raponi M, et al. A systematic review of hospital foodservice patient satisfaction studies. *J Acad Nutr Diet*. 2015;115(4):567–84. doi: 10.1016/j.jand.2014.11.013