

Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Gizi dengan Sisa Makanan di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Athiyah Zhafirah*, Dittasari Putriana, Kurnia Mar'atus Solichah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta, Jl. Siliwangi (Ringroad Barat) No. 63 Nogotirto, Gamping, Sleman, Yogyakarta, Indonesia

*Penulis korespondensi, Surel: athiyahzfrh@gmail.com

Paper received: 31-8-2025; revised: 14-9-2025; accepted: 19-9-2025

Abstract

The average percentage of food waste in hospitals remains high at 26.59%. One of the factors causing food waste may be low satisfaction with food services based on food quality, which plays an important role in patients' willingness to consume food. Satisfaction with nutrition services consists of six aspects, including food appearance, food taste, menu variety, timeliness of serving, cleanliness and integrity of eating utensils, and the attitude and appearance of waiters. This study aims to determine the relationship between patient satisfaction with nutrition services and food waste. This study is an analytical observation with a cross-sectional design involving 64 inpatients at Panembahan Senopati Bantul Regional General Hospital. The sampling technique used purposive sampling. Satisfaction data were obtained from a service satisfaction questionnaire covering aspects of food appearance, taste, menu variety, timeliness of serving, cleanliness and integrity of eating utensils, and waiter attitude. Food waste data were obtained using a visual comstock form. Data collection was conducted through interviews and observations during three meal times in one day. Analysis was performed using Fisher's exact test with a p-value <0.05 . More than half of the patients said they were dissatisfied with the nutrition service (40.63%). The prevalence of food waste in this study was 35.94%. There was a significant relationship between patient satisfaction with nutrition services and the amount of food waste ($p=0.000$).

Keywords: food waste; service satisfaction; patients

Abstrak

Persentase rata-rata sisa makanan di rumah sakit masih tinggi, yaitu 26,59%. Salah satu faktor yang memengaruhi adalah rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi, terutama kualitas makanan yang berperan penting dalam meningkatkan daya terima. Kepuasan pelayanan gizi mencakup penampilan makanan, citarasa, variasi menu, ketepatan waktu penyajian, kebersihan dan keutuhan alat makan, serta sikap pramusaji. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi dengan sisa makanan. Desain penelitian adalah observasional analitik dengan pendekatan cross-sectional pada 64 pasien rawat inap di RSUD Panembahan Senopati Bantul, menggunakan purposive sampling. Data kepuasan diperoleh melalui kuesioner, sedangkan sisa makanan diukur menggunakan formulir visual Comstock melalui observasi tiga kali waktu makan dalam sehari. Analisis menggunakan uji Fisher's exact dengan p-value $<0,05$. Hasil menunjukkan 40,63% pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan gizi, dan prevalensi sisa makanan mencapai 35,94%. Terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan jumlah sisa makanan ($p=0,000$). Temuan ini menegaskan pentingnya evaluasi kualitas pelayanan gizi rumah sakit untuk menekan sisa makanan di bawah standar SPM ($\leq 20\%$).

Kata kunci: sisa makanan; kepuasan pelayanan; pasien

1. Pendahuluan

Secara global, sisa makanan pasien rumah sakit masih menjadi isu penting karena berdampak pada rendahnya asupan gizi, risiko malnutrisi, serta peningkatan biaya perawatan akibat pemborosan bahan pangan. Penelitian di empat rumah sakit umum Malaysia Timur

menunjukkan rata-rata sisa makanan mencapai 35%, angka yang cukup tinggi dan berimplikasi pada mutu layanan kesehatan (Aminuddin et al., 2018).

Di Indonesia, pemerintah telah menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit yang mensyaratkan ketepatan distribusi makanan $\geq 90\%$, sisa makanan $\leq 20\%$, dan tidak adanya kesalahan diet (Kemenkes RI, 2013). Namun, penelitian di beberapa rumah sakit melaporkan rata-rata sisa makanan pasien masih di atas batas standar, misalnya sebesar 26,59% di RS Islam Surabaya (Rochmah et al., 2020), sehingga mencerminkan adanya kesenjangan antara target standar dan kondisi aktual.

Pada level lokal, studi di dua RSUD Bantul menunjukkan rata-rata sisa makanan pasien melebihi 25% (Iskandar & Suryani, 2016), sementara penelitian lain di RSUD Panembahan Senopati menemukan sebagian besar pasien memiliki sisa makanan rendah ($\leq 20\%$) namun masih terdapat pasien dengan sisa makanan tinggi (Iftitah, 2017). Faktor yang memengaruhi sisa makanan mencakup karakteristik pasien, mutu makanan, serta kualitas pelayanan gizi (Septidiantari et al., 2022). Penelitian sebelumnya di Bantul masih terbatas dan belum secara spesifik mengkaji hubungan kepuasan layanan gizi dengan sisa makanan di RSUD Panembahan Senopati, sehingga penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran lebih komprehensif.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode observasional analitik dengan desain cross-sectional. Total sampel penelitian berjumlah 64 responden yang diperoleh melalui perhitungan rumus Lameshow dengan tambahan cadangan drop out sebesar 10%. Responden adalah pasien rawat inap di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria inklusi berupa pasien dewasa berusia 18–60 tahun yang dirawat di kelas III, dengan lama rawat minimal dua hari atau telah menerima setidaknya dua kali pemberian makanan dengan diet biasa (nasi). Kriteria eksklusi meliputi pasien yang dipuasakan serta pasien dengan diet khusus (rendah garam, diabetes mellitus, rendah lemak, atau rendah purin). Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2025 selama tiga minggu dan telah memperoleh persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta (No. 4485/KEP-UNISA/V/2025).

Data dikumpulkan melalui wawancara menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang disusun berdasarkan enam aspek pelayanan gizi (Lumbantoruan, 2012) dengan 24 item pertanyaan. Instrumen menggunakan skala Likert 1–3 (1 = rendah, 2 = sedang, 3 = tinggi). Kategori kepuasan ditentukan berdasarkan persentase skor, yaitu $< 60\%$ (kurang baik), $60\text{--}80\%$ (cukup baik), dan $> 80\%$ (baik). Hasil uji validitas dilakukan menggunakan Corrected Item-Total Correlation menunjukkan seluruh item memiliki korelasi $> 0,3$ sehingga dinyatakan valid, sementara uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha = 0,93, menandakan instrumen sangat reliabel.

Data sisa makanan diperoleh melalui observasi menggunakan formulir visual Comstock, dengan hasil dicatat dalam bentuk persentase. Sisa makanan kemudian diklasifikasikan menjadi dua kategori, yaitu tidak bersisa ($\leq 20\%$) dan bersisa ($> 20\%$) sesuai Kepmenkes No.129/MENKES/SK/II/2008. Analisis hubungan antara kepuasan pelayanan gizi dengan sisa makanan dilakukan menggunakan uji Fisher's exact dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif 21–30 tahun (29,69%) dengan dominasi perempuan (70,31%), sebagian besar dari bangsa maternal. Lama rawat inap terbanyak adalah dua hari (51,56%). Terkait pelayanan gizi, 40,63% responden menyatakan tidak puas, sedangkan 35,94% pasien meninggalkan makanan lebih dari 20%. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien berperan penting terhadap perilaku konsumsi makanan selama perawatan, di mana ketidakpuasan cenderung meningkatkan sisa makanan.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Rawat Inap

Karakteristik Responden	Frekuensi	
	n	%
Usia (tahun)		
18-20	3	4,69
21-30	19	29,69
31-40	13	20,31
41-50	11	17,19
51-60	18	28,13
Jenis Kelamin		
Laki-laki	19	29,69
Perempuan	45	70,31
Lama Rawat Inap		
2 hari	33	51,56
3 hari	25	39,06
4 hari	6	9,38
Kepuasan Layanan		
Puas	38	59,38
Tidak Puas	26	40,63
Sisa Makanan		
Bersisa >20%	23	35,94
Tidak Bersisa ≤20%	41	64,06
Total	64	100

Hasil penelitian pada karakteristik kepuasan pelayanan gizi sebanyak 40,63% responden menyatakan tidak puas. Hasil penelitian ini lebih kecil dari penelitian di RSUD Palembang BARI yaitu 42,1% yang menyatakan tidak puas (Khairani, 2022). Ketidakpuasan responden terhadap pelayanan gizi dapat berdampak negatif, seperti memperburuk kondisi kesehatan, memperpanjang masa rawat inap, menurunkan efisiensi pelayanan, sehingga dapat merusak reputasi rumah sakit. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan gizi perlu dilakukan dengan memperhatikan aspek penampilan hidangan, cita rasa yang sesuai preferensi pasien, variasi menu, ketepatan waktu penyajian, kebersihan serta kelengkapan peralatan makan, dan sikap petugas, karena hal tersebut berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien serta mutu layanan rumah sakit (Ronitawati et al., 2021).

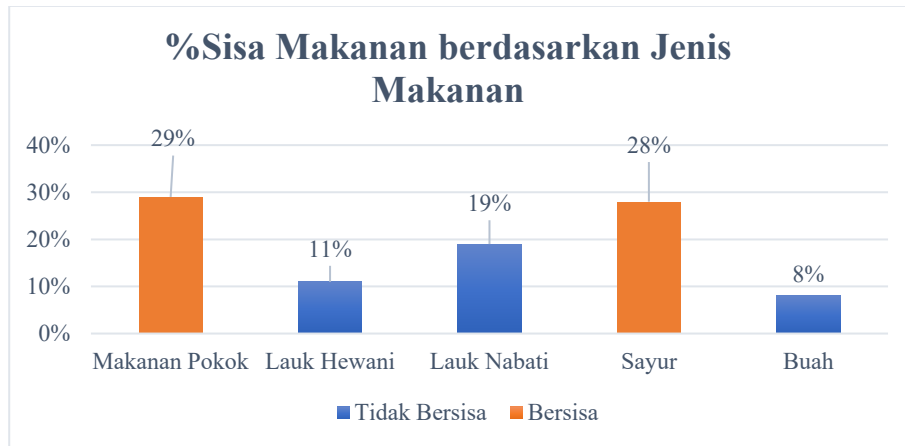
Pasien dengan sisa makanan (>20%) pada penelitian ini sebanyak 35,94%. Penelitian lain di RS Azra Bogor menunjukkan angka yang lebih kecil dari penelitian ini yaitu 31,8%. Sisa makanan yang tinggi dapat memberikan dampak negatif secara klinis maupun operasional, seperti meningkatkan risiko malnutrisi, memperpanjang lama rawat inap, menambah beban biaya perawatan, dan menurunkan efisiensi rumah sakit (Ronitawati et al., 2021). Penelitian menunjukkan bahwa rasa makanan, ukuran porsi, tampilan penyajian, dan variasi menu

berpengaruh terhadap jumlah sisa makanan responden (Septidiantari et al., 2022). Oleh karena itu, rumah sakit perlu memperbaiki mutu pelayanan gizi dengan menyajikan makanan sesuai dengan selera pasien, tampilan yang menarik, menu yang bervariasi, dan porsi yang sesuai kebutuhan. Upaya ini tidak hanya membantu memenuhi kebutuhan gizi responden, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Izzah et al., 2022).

Persentase jumlah makanan yang tidak habis dikonsumsi oleh pasien di RSUD Panembahan Senopati Bantul dianalisis berdasarkan lima jenis hidangan, yaitu makanan pokok, lauk hewani, lauk nabati, sayur, dan buah, dengan rata-rata total sebesar 17,09%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sisa makanan tertinggi berasal dari kelompok makanan pokok (29%) sebagaimana terlihat pada Gambar 1. Temuan ini konsisten dengan penelitian Lestari et al. (2023) di RSI Jemursari Surabaya yang melaporkan sisa makanan pokok sebesar 28%, meskipun masih lebih rendah dibandingkan hasil penelitian Mardianingsih et al. (2020) di RSUD Manokwari Papua Barat yang mencapai 41,10%. Di RSUD Panembahan Senopati Bantul, tingginya sisa makanan pada kelompok makanan pokok (>20%) hal ini terutama dipicu oleh porsi nasi yang berlebihan serta tekstur yang agak keras. Kondisi ini sejalan dengan hasil penelitian Tanuwijaya et al. (2018) serta Lestari et al. (2023) yang menyatakan bahwa porsi berlebih dan tekstur yang kurang sesuai menjadi faktor utama pasien enggan menghabiskan makanan pokok.

Selain makanan pokok, jenis hidangan dengan sisa terbanyak pada penelitian ini adalah sayuran, yaitu sebesar 28%. Persentase tersebut sejalan dengan temuan Lestari et al. (2023) di RSI Jemursari Surabaya sebesar 26% serta Handayani et al. (2021) di RS Grha Permata sebesar 21,9%. Namun, angka ini masih lebih rendah dibandingkan hasil penelitian Mardianingsih et al. (2020) di RSUD Manokwari Papua Barat yang mencapai 47,21%. Di RSUD Panembahan Senopati Bantul, tingginya sisa sayur (>20%) disebabkan oleh cita rasa yang hambar dan penampilan yang kurang menarik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Tanuwijaya et al. (2018) dan Handayani et al. (2021), yang menyatakan bahwa rasa yang kurang enak, tampilan yang kurang menarik, serta keterbatasan metode pengolahan menjadi faktor penyebab tingginya sisa sayuran. Dalam penelitian ini, jenis makanan yang memiliki sisa $\leq 20\%$ meliputi lauk hewani (11%), lauk nabati (19%), dan buah (8%).

Sisa makanan berdampak pada ketidakcukupan asupan gizi pasien yang berisiko menimbulkan malnutrisi serta berkaitan dengan bertambahnya lama hari rawat inap (Lestari et al., 2023). Selain itu, banyaknya makanan yang terbuang juga menimbulkan kerugian finansial bagi rumah sakit karena anggaran yang telah dialokasikan untuk penyediaan makanan menjadi sia-sia (Fadilla et al., 2020). Tingginya persentase sisa makanan sekaligus mencerminkan rendahnya kualitas pelayanan gizi dalam memenuhi kebutuhan pasien (Lestari et al., 2023).



Gambar 1. Persentase Sisa Makanan berdasarkan Jenis Makanan

3.1.Aspek Kepuasan Pelayanan

Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit dapat dianalisis menggunakan kerangka ServQual yang terdiri atas lima dimensi kualitas jasa: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Dalam penelitian ini, keenam aspek yang diukur mencerminkan dimensi tersebut, yaitu penampilan makanan serta kebersihan dan keutuhan alat makan (tangible), citarasa makanan dan ketepatan waktu penyajian (reliability), variasi menu (responsiveness), serta sikap dan penampilan pramusaji (empathy dan assurance) (Sudirman et al., 2019). Tingkat kepuasan pasien menggambarkan respon langsung terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Kepuasan yang tinggi menunjukkan mutu layanan instalasi gizi yang baik, sementara kepuasan rendah menjadi indikator perlunya evaluasi dan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan. Dengan demikian, keenam aspek ini dapat dijadikan tolok ukur komprehensif dalam menilai kualitas layanan gizi rumah sakit.

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden menilai penampilan makanan menarik (68,75%). Pada aspek cita rasa, sebagian besar menyatakan makanan enak (76,56%). Sementara itu, pada variasi menu mayoritas responden menilai menarik (89,06%), dan pada aspek kebersihan serta keutuhan alat makan dinilai sudah sesuai (78,13%). Pada ketepatan waktu penyajian seluruh responden (100%) menyatakan tepat. Pada sikap dan penampilan pramusaji responden menyatakan ramah (95,31%).

Tabel 2. Aspek Kepuasan Pelayanan Makanan

Karakteristik Kepuasan	Frekuensi	
	n	%
Penampilan Makanan		
Kurang Menarik	1	1,56
Cukup Menarik	19	29,69
Menarik	44	68,75
Citarasa Makanan		
Cukup Enak	15	23,44
Enak	49	76,56
Variasi Menu		
Cukup Menarik	7	10,94
Menarik	57	89,06
Kebersihan dan Keutuhan Alat		
Cukup Sesuai	14	21,88
Sesuai	50	78,13
Ketepatan Waktu Penyajian		
Tepat	64	100,00
Sikap dan Penampilan Pramusaji		
Cukup Ramah	3	4,69
Ramah	61	95,31
Total	64	100

Penampilan makanan yang menarik, baik dari segi warna, bentuk, maupun cara penyajian, dapat meningkatkan selera makan pasien. Penampilan makanan memiliki kaitan erat dengan jumlah sisa makanan pasien di rumah sakit karena aspek visual berperan sebagai pemicu nafsu makan. Makanan yang disajikan dengan warna menarik, bentuk yang baik, tekstur sesuai, serta porsi proporsional dapat meningkatkan selera makan dan mengurangi sisa makanan. Sebaliknya, penyajian yang kurang menarik, misalnya berwarna pucat atau disajikan dengan cara yang tidak rapi, berpotensi menurunkan minat makan sehingga makanan tidak dihabiskan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa sebanyak 68,75% pasien menilai makanan yang disajikan memiliki penampilan menarik. Temuan ini konsisten dengan penelitian di RS Puri Cinere Depok, meskipun persentasenya lebih rendah yaitu 46,6% (Lumbantoruan, 2012). Namun, berdasarkan hasil observasi pada penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa pasien menilai penampilan makanan masih kurang menarik karena warna dan bentuk yang biasa saja, serta porsi nasi yang disajikan terlalu banyak.

Citarasa makanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap jumlah sisa makanan pasien di rumah sakit. Unsur citarasa seperti aroma, rasa, tekstur, dan suhu menjadi faktor penting yang menentukan selera makan. Apabila citarasa makanan tidak sesuai dengan selera pasien, maka kemungkinan makanan tersisa lebih besar. Sebaliknya, makanan dengan citarasa yang enak dan sesuai preferensi pasien mampu meningkatkan selera makan, mengurangi sisa, serta mendukung kecukupan gizi selama perawatan. Penurunan kualitas citarasa dapat menyebabkan berkurangnya selera makan, yang pada akhirnya berdampak terhadap asupan zat gizi, status gizi, dan proses pemulihan pasien. Selain faktor sensorik, kondisi fisik dan mental pasien termasuk adanya alergi, penyakit kronis, serta efek samping pengobatan juga berpengaruh terhadap penurunan nafsu makan. Oleh karena itu, upaya peningkatan penerimaan makanan pada pasien perlu mempertimbangkan seluruh faktor tersebut untuk mendukung perbaikan status gizi dan mempercepat pemulihan. Citarasa makanan yang

seimbang dan sesuai preferensi responden juga merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan makan. Sebanyak 76,56% pasien menyatakan makanan enak. Temuan ini sesuai dengan penelitian Griana (2018), yang melaporkan bahwa 96,2% pasien menilai makanan yang disajikan enak. Angka tersebut lebih besar dari hasil penelitian ini. Namun, hasil observasi pada citarasa makanan pada penelitian ini pasien menilai cukup standar dan beberapa pasien menyebut rasa sayur cenderung hambar dan kurang bumbu.

Penyediaan menu dengan variasi yang baik terbukti berkontribusi dalam mengurangi sisa makanan pasien di rumah sakit. Menu yang berulang dapat menimbulkan kebosanan, sedangkan menu yang bervariasi membantu mempertahankan minat makan pasien, terutama bagi mereka yang dirawat dalam jangka panjang. Keberagaman rasa, warna, dan jenis hidangan memberikan stimulus sensorik yang segar, sehingga meningkatkan nafsu makan dan mengurangi porsi makanan yang ditinggalkan. Sebanyak 89,06% pasien menganggap menu yang disediakan menarik, hasil yang konsisten dengan penelitian Widyanti dan Rahmi (2025) yang menunjukkan angka yang lebih besar dari penelitian ini yaitu 91,3% pasien yang menyatakan bervariasi. Hasil observasi pasien pada penelitian ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah berupaya menyajikan menu yang bervariasi, dengan lauk pauk yang berbeda setiap harinya ditunjukkan dengan adanya siklus menu 10+1. Durasi rawat inap pasien berpengaruh terhadap penilaian mereka terhadap variasi menu makanan rumah sakit. Pasien yang dirawat lebih lama cenderung mengalami kejenuhan terhadap menu yang disediakan. Kondisi ini terjadi karena mereka sudah terbiasa dengan jenis, rasa, dan penyajian makanan, sehingga apabila variasi menu kurang beragam atau siklus penyajiannya terlalu singkat, dapat berdampak pada penurunan nafsu makan serta tingkat kepuasan pasien.

Kebersihan serta kelengkapan alat makan menjadi salah satu indikator utama dalam penyelenggaraan pelayanan makanan. Peralatan makan yang digunakan saat penyajian di rumah sakit mencakup seperangkat perlengkapan bagi pasien rawat inap, seperti piring/plato, sendok makan, dan gelas. Jenis dan kelengkapan alat makan pasien disesuaikan dengan kebutuhan diet pasien dan kelas perawatan. Alat makan yang bersih dan utuh dapat mencegah risiko kontaminasi dan menciptakan rasa aman bagi pasien (Fadhilah et al., 2023). Keutuhan alat makan merujuk pada kondisi fisik alat makan yang tidak rusak, tidak retak, tidak berkarat, dan tidak cacat. Alat makan yang rusak atau tidak utuh dapat membuat pasien merasa tidak nyaman yang dapat mengurangi selera makan pasien (Wirama, 2021). Sebanyak 78,13% pasien menyatakan peralatan makan yang tersedia memenuhi standar, yang sejalan dengan hasil studi di RSI Arafah Rembang bahwa angka tersebut lebih besar dari penelitian ini yaitu 100% responden menilai alat makan bersih (Rochmah et al., 2018). Namun, berdasarkan hasil observasi pada penelitian ini berdasarkan kuesioner beberapa responden menyatakan tidak adanya tisu makan pada saat penyajian. Pasien tidak diberikan tisu karena alat makan untuk pasien kelas 3 hanya menggunakan plato.

Pendistribusian makanan yang sesuai jadwal menjadi bagian penting dari pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit. Ketepatan waktu dalam penyajian makanan mencerminkan efisiensi dan perhatian rumah sakit terhadap kebutuhan responden. Makanan yang disajikan tepat waktu cenderung memiliki kualitas suhu dan tekstur yang optimal, sedangkan keterlambatan dapat mengurangi selera makan (Ambarwati, 2017). Seluruh responden dalam penelitian ini (100%) menyatakan bahwa makanan disajikan tepat waktu. Temuan penelitian ini menunjukkan angka yang lebih tinggi dibandingkan dengan studi di RS

LA Moies Samarinda, bahwa 96,4% responden menyatakan makanan disajikan tepat waktu (Loditha, 2023).

Sikap dan penampilan pramusaji juga berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan pasien dalam menerima makanan. Keramahan, kesopanan, serta sikap sopan santun seperti senyum, salam, dan sapa menjadi faktor penting yang dapat menciptakan suasana makan yang menyenangkan (Muliani et al., 2023). Sebanyak 95,31% pasien menilai pramusaji ramah. Angka pada penelitian ini lebih tinggi dibandingkan penelitian Shapahana (2022) di RS Pusri Palembang, yang mencatat 77,8% responden merasa puas. Berdasarkan hasil observasi pada penelitian ini juga menunjukkan bahwa pramusaji umumnya memberikan salam dan sapa, meskipun belum dilakukan secara konsisten pada semua pasien.

Walaupun mayoritas pasien menilai baik aspek pelayanan gizi, meliputi penampilan hidangan, cita rasa, variasi menu, kebersihan serta kelengkapan alat makan, ketepatan waktu penyajian, hingga sikap dan penampilan pramusaji, namun tingkat kepuasan secara keseluruhan masih menunjukkan 40,63% pasien merasa tidak puas sebagaimana tercantum pada Tabel 1. Kondisi ini kemungkinan dipengaruhi oleh faktor individu pasien yang berdampak pada selera makan, seperti keadaan medis, kondisi psikologis, gangguan pencernaan, maupun penurunan fungsi sensorik yang kerap dialami pada usia lanjut Nurqisthy et al. (2017) menyebutkan bahwa pada lansia terjadi perubahan fisiologis yang memengaruhi fungsi rongga mulut serta sistem gastrointestinal, sehingga menyebabkan penurunan nafsu makan dan peningkatan sisa makanan, terlepas dari kualitas pelayanan makanan. Kemudian, penilaian kepuasan dalam kuesioner sering kali dipengaruhi oleh bias sosial atau response bias, responden memberikan jawaban sopan karena merasa tidak enak menyampaikan keluhan secara terbuka. Hal ini dapat menyebabkan hasil kuesioner tampak baik, tetapi tidak mencerminkan perilaku makan yang sebenarnya (Pratama, 2019). Dengan kata lain, meskipun pasien menilai pelayanan baik, mereka tetap bisa menyisakan makanan karena alasan pribadi yang tidak terungkap dalam penilaian tertutup. Selain itu, persepsi terhadap satu aspek pelayanan belum tentu berpengaruh langsung terhadap konsumsi makanan secara menyeluruh. Sebagai contoh, pasien bisa saja menilai pelayanan sudah tepat waktu dan petugas ramah, namun tetap tidak menghabiskan makanan karena kurang menyukai rasa, tekstur, atau tipe hidangan yang diberikan sesuai dengan temuan Wahyunani et al. (2017), yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara kepuasan terhadap pelayanan gizi dan jumlah sisa makanan. Dengan demikian, kepuasan terhadap pelayanan bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi konsumsi makanan pasien.

3.1.1. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Gizi dengan Sisa Makanan

Analisis bivariat digunakan sebagai metode statistik untuk melihat keterkaitan antara pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi terhadap jumlah makanan yang tersisa di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Berdasarkan hasil tabulasi, terlihat bahwa mayoritas pasien yang merasa puas (51,56%) cenderung tidak menyisakan makanan, sedangkan pasien yang tidak puas justru didominasi oleh yang menyisakan makanan (28,13%).

Tabel 3. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Gizi dengan Sisa Makanan

Kepuasan	Sisa Makanan						<i>p-value</i>	OR (CI 95%)
	Bersisa		Tidak Bersisa		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Tidak Puas	18	28,13	8	12,5	26	40,63	0,000*	0,948 (0,837 – 1,073)
Puas	15	7,81	33	51,56	38	59,38		

*signifikansi : $p\text{-value} < 0,05$

Uji statistik menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kepuasan pasien dan sisa makanan ($p = 0,000$; $< 0,05$). Pasien yang puas cenderung lebih jarang meninggalkan makanan dibandingkan yang tidak puas. Nilai OR = 0,948 (CI 95%: 0,837–1,073) mengindikasikan kecenderungan lebih rendah untuk menyisakan makanan pada pasien dengan tingkat kepuasan tinggi, meskipun efeknya relatif lemah karena interval kepercayaan mendekati 1. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien berperan penting dalam perilaku konsumsi selama rawat inap. Ketidakpuasan, baik terkait penampilan makanan, rasa, variasi menu, maupun pelayanan pramusaji, meningkatkan kemungkinan makanan tidak habis dikonsumsi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Ginting et al. (2024) di RS GrandMed Lubuk Pakam ($p = 0,000$) dan Khairani (2022) di RSUD Palembang Bari ($p = 0,01$), yang sama-sama menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan gizi dengan jumlah sisa makanan.

Sejumlah studi lain juga mendukung temuan ini. Wahyunani et al. (2017) melaporkan bahwa citarasa, variasi menu, kebersihan alat makan, serta sikap pramusaji berpengaruh pada jumlah sisa makanan. Marina et al. (2022) menekankan peran ketepatan waktu penyajian, variasi menu, rasa, dan tampilan makanan. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terbukti memengaruhi penerimaan makanan yang berdampak langsung pada asupan gizi, pemulihan kesehatan, efisiensi biaya, dan peningkatan mutu layanan gizi rumah sakit. Keunggulan dari penelitian ini adalah pengukuran tingkat kepuasan menggunakan 6 aspek dan metode pengukuran tersebut masih jarang dilakukan.

Analisis lebih lanjut memperlihatkan bahwa tiga aspek utama yaitu penampilan makanan, citarasa, dan variasi menu berperan besar dalam menentukan konsumsi pasien. Penampilan makanan (visual appeal) merupakan stimulus sensorik yang memengaruhi persepsi pasien sebelum mengonsumsi makanan. Warna yang segar, bentuk yang rapi, serta penyajian higienis mampu meningkatkan selera makan sehingga makanan lebih layak dikonsumsi. Sebaliknya, tampilan yang pucat atau penyajian tidak menarik menurunkan daya tarik, menyebabkan makanan tidak habis. Penelitian Nareswara (2017) mendukung temuan ini, dimana lebih dari separuh pasien yang tidak puas terhadap penampilan makanan cenderung menyisakan hidangan.

Makanan dengan citarasa (taste quality) pada rasa, aroma, tekstur, dan suhu makanan merupakan faktor kunci penerimaan makanan pada pasien. Citarasa yang seimbang dan sesuai preferensi mendorong pasien menghabiskan porsi yang disediakan, sedangkan rasa yang hambar atau tidak sesuai selera mengurangi nafsu makan dan meningkatkan terjadinya sisa makanan. Studi Triyanto (2022) juga menunjukkan adanya hubungan signifikan antara citarasa makanan dengan sisa makanan, menegaskan bahwa dimensi reliability dari kualitas pelayanan gizi harus dijaga.

Menu yang berulang pada variasi (menu diversity) dapat menimbulkan kejenuhan, terutama pada pasien dengan lama rawat inap lebih panjang. Variasi menu yang baik memberikan rangsangan sensorik baru setiap hari, menjaga selera makan, dan menurunkan kemungkinan adanya sisa makanan. Widyanti & Rahmi (2025) menemukan hubungan yang signifikan antara variasi menu dan penurunan jumlah sisa makanan, sejalan dengan hasil penelitian ini.

Kebersihan alat makan merujuk pada kondisi alat makan yang bebas dari kuman, bakteri, dan sisa makanan. Keutuhan alat makan merujuk pada kondisi fisik alat makan yang tidak rusak, tidak retak, tidak berkarat, dan tidak cacat (Wirama, 2021). Namun, hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang membuktikan adanya keterkaitan antara kebersihan serta kelengkapan alat makan dengan jumlah sisa makanan. Karena sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa kebersihan dan keutuhan alat makan berperan penting dalam kepuasan pasien pada pelayanan gizi dan berkontribusi pada pengurangan sisa makanan.

Aspek ketepatan waktu penyajian makanan merupakan salah satu elemen penting dalam layanan gizi rumah sakit yang memengaruhi besarnya sisa makanan pasien (Wulandari et., al 2024). Hidangan yang disajikan tepat waktu dengan suhu yang pas dan kondisi masih segar cenderung meningkatkan kepuasan pasien serta mendorong mereka mengonsumsi makanan lebih optimal sehingga sisa makanan dapat berkurang. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memperhatikan aspek manajemen waktu dalam penyajian makanan agar kualitas pelayanan gizi terjaga dan sisa makanan diminimalkan. Sampai saat ini belum ditemukan bukti penelitian yang membuktikan adanya keterkaitan pengaruh ketepatan waktu penyajian terhadap jumlah sisa makanan.

Sejumlah penelitian menunjukkan secara konsisten bahwa keramahan, kesopanan, perhatian, serta kerapian dan profesionalitas pramusaji berperan signifikan dalam menambah kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi di rumah sakit. Tingginya kepuasan pada kondisi tersebut berpotensi menurunkan jumlah sisa makanan seiring meningkatnya kenyamanan pasien, merasa dihargai, dan terdorong untuk menghabiskan makanan yang diberikan. Meskipun demikian, hingga kini belum terdapat penelitian yang membuktikan adanya hubungan langsung antara sikap maupun penampilan pramusaji dengan jumlah sisa makanan. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu: desain cross-sectional yang tidak memungkinkan analisis kausal, jumlah sampel yang relatif kecil (64 responden), potensi bias sosial dalam pengisian kuesioner karena responden cenderung memberikan jawaban positif, serta lokasi penelitian yang hanya dilakukan di satu rumah sakit sehingga hasil belum dapat digeneralisasi.

4. Simpulan

Rata-rata sisa makanan pasien di RSUD Panembahan Senopati Bantul sebesar 17,09%, dengan persentase tertinggi pada nasi (29%) dan sayur (28%). Sebanyak 40,63% pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan gizi. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kepuasan pasien dan jumlah sisa makanan. Perbaikan aspek citarasa, variasi menu, serta pengolahan nasi dan sayur perlu dilakukan untuk menekan sisa makanan agar sesuai standar SPM ($\leq 20\%$). Evaluasi berkala terhadap enam aspek pelayanan gizi penting dilaksanakan guna menjaga mutu layanan dan meningkatkan penerimaan makanan pasien.

Daftar Rujukan

- Ambarwati, R. (2017). *Hubungan ketepatan waktu penyajian dan mutu makanan dengan sisa makanan pasien dewasa non diet di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul* [Skripsi, Politeknik Kesehatan Yogyakarta]. <https://eprints.poltekkesjogja.ac.id/266/>
- Aminuddin, N. F., Vijayakumar, R. K., & Razak, S. A. (2018). Patient Satisfaction With Hospital Food service and its Impact on Plate Waste in Public Hospitals in East Malaysia. *Hospital Practices and Research*, 3(3), 90–97. <https://doi.org/10.15171/hpr.2018.20>
- Fadhilah, N., Budiman, N., & Rosnawati, N. (2023). Identifikasi bakteri pada peralatan makan yang digunakan oleh pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tora Belo Kabupaten Sigi. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(3), 2623–2022. <https://doi.org/10.56338/jks.v6i3.3395>
- Fadilla, C., Rachmah, Q., & Juwariyah, J. (2020). Gambaran sisa makanan pasien rawat inap RSUD Kabupaten Sidoarjo. *Amerta Nutrition*, 4(3), 198. <https://doi.org/10.20473/amnt.v4i3.2020.198-204>
- Ginting, W. M., Widyaningsih, F., & Panjaitan, D. H. (2024). Kepuasan pasien terhadap pelayanan makan dengan sisa makanan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (JKG)*, Vol. 7(No.1). <https://doi.org/10.35451/jkg.v7i1.2270>
- Griana, M. (2018). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi rawat inap ruang bersalin di RSUD Kalideres Jakarta Barat* [Skripsi, Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II]. <https://repository.poltekkesjkt2.ac.id/index.php?p=ftstream-pdf&fid=1242&bid=1326>
- Handayani, A., & Srimiyati, M. (2021). Hubungan faktor makanan dan lingkungan dengan sisa makanan lunak Pasien dewasa kelas 2 dan 3 ruang rawat inap Rumah Sakit GRHA Permata Ibu Kota Depok. *Jurnal Andaliman: Jurnal Gizi Pangan, Klinik Dan Masyarakat*, Vol. 1(No. 1), 22–29. <https://doi.org/10.24114/jgpk.v1i1.24921>
- Iftitah, F. (2017). *Hubungan kondisi psikologis dan penampilan makanan dengan sisa makanan Pasien rawat inap di RSUD Panembahan Senopati Bantul* [Skripsi, Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta]. <http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/248/>
- Iskandar, S., & Suryani, I. (2016). Pemberian buku saku motivasi keluarga dan pasien terhadap penurunan sisa makanan pasien rumah sakit. *Jurnal Teknologi Kesehatan (Journal of Health Technology)*, 12(1), 8–12. Retrieved March 5, 2025, from <https://e-journal.poltekkesjogja.ac.id/index.php/JTK/article/view/26/25>
- Izzah, N., Nurulfuadi, Fitriasya, St. I., Aiman, U., Hijra, Rakhman, A., Mappiratu, K., & Nadila, D. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan sisa makanan Pasien rawat inap di RSUD Anutapura Kota Palu. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, Volume 13*(Nomor 4), 676–692. <https://doi.org/10.22487/preventif.v13i4.567>
- Lestari, R. H., Ayuningtyas, P. R., Pratiwi, A. A., & Prasetyo, A. (2023). Analisis sisa makanan terhadap kepuasan pelayanan makanan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. *Media Gizi Kesmas*, 12(2), 937–946. <https://doi.org/10.20473/mgk.v12i2.2023.937-946>
- Loditha, C. P., Cahyono, J., & Utami, K. D. (2023). Hubungan ketepatan waktu distribusi dan mutu makanan terhadap sisa makanan pada jadwal makan siang Penderita gastritis rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdoel Moeis. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(8), 2203–2212. <https://doi.org/10.58344/jmi.v2i8.437>
- Lumbantoruan, D. B. S. (2012). *Hubungan penampilan makanan dan faktor lainnya dengan sisa makanan biasa Pasien kelas 3 Seruni RS Puri Cinere Depok bulan April-Mei 2012* [Skripsi, Universitas Indonesia]. <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20320509&lokasi=lokal>
- Kemenkes RI. (2013). *Pedoman PGRS (Pelayanan Gizi Rumah Sakit)* (Cet. 2013). Jakarta : Kemenkes RI., 2013.
- Khairani, P. H. (2022). *Hubungan kepuasan pelayanan makan terhadap sisa makan pasien di RSUD Palembang Bari* [Skripsi]. Universitas Sriwijaya.
- Mardianingsih, N., Utami, F. A., & Palupi, I. R. (2020). Capaian standar pelayanan minimal gizi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Manokwari Papua Barat. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*, 16(4), 152. <https://doi.org/10.22146/ijcn.42425>
- Marina, M., Nailufar, F., & Wahyunigrum, D. R. (2024). Hubungan tingkat kepuasan penyajian dan pelayanan makanan terhadap sisa makanan pasien rawat inap. *Jurnal Gizi Kerja Dan Produktivitas*, 5(1), 6–11. <https://doi.org/10.62870/jgkp.v5i1.25136>

- Muliani, U., Yunianto, A. E., & Sutrio, N. (2023). Meal Satisfaction Analysis of patients at RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province. *ARGIPA (Arsip Gizi Dan Pangan)*, 7(2), 145–153. <https://doi.org/10.22236/argipa.v7i2.10266>
- Nareswara, A. S. (2017). Hubungan kepuasan pasien dari kualitas makanan rumah sakit dengan sisa makanan di RSUD Kota Semarang. *Ilmu Gizi Indonesia/Ilmu Gizi Indonesia*, 1(1), 34. <https://doi.org/10.35842/ilgi.v1i1.11>
- Nurqisthy, A., Adriani, M., & Muniroh, L. (2017). Hubungan kepuasan pelayanan makanan dengan tingkat kecukupan energi dan protein pasien di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. *Jurnal Media Gizi Indonesia*, 11(1), 32–39. <https://doi.org/10.20473/mgi.v11i1.32-39>
- Pratama, I. A. L. (2019). Hubungan kepuasan pelayanan makanan dengan jenis diet pada pasien di RSU Haji Surabaya. *Media Gizi Kemas*, 8(1), 13–20. <https://doi.org/10.20473/mgk.v8i1.2019.8-14>
- Rochmah, N., Bintanah, S., & Handarsari, E. (2018). Faktor-Faktor kepuasan pasien dengan sisa makanan pada pelayanan gizi di Rumah Sakit Islam Arafah Rembang. *Rochmah / Jurnal Gizi*, 7(1). <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/jgizi/article/view/3460>
- Rochmah, T. N., Dahlui, M., Rusli A, Chalidyanto, D., Farapti, & Bramantoro, T. (2020). Improving nutrition services to reduce plate waste in patients hospitalized based on theory of constraint. *Amerta Nutrition*, 4(4), 335–340. <https://doi.org/10.20473/amnt.v4i4.2020.335-341>
- Ronitawati, P., Fujima, M., Sitoayu, L., Sa'pang, M., & Dewanti, L. P. (2021). Hubungan tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan makanan terhadap biaya sisa makanan dan zat gizi yang hilang pada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta. *Journal of the Indonesian Nutrition Association*, 44(1), 77–86. <https://doi.org/10.36457/gizindo.v44i1.527>
- Septidiantari, L. P. Y., Padmiari, I. A. E., & Arianti, N. N. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya sisa makanan pada pasien rawat inap di RSUD Bangli. *Jurnal Ilmu Gizi : Journal of Nutrition Science*, 11(1), 15–20. <https://ejournal.poltekkes-denpasar.ac.id/index.php/JIG/article/view/1172>
- Sudirman, N., Yani, A., & Putri, L. a. R. (2019). The quality of service at hospital based on ServQual approach. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 10(8), 2206. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.02186.7>
- Triyanto, A. (2022). Hubungan antara ketepatan waktu penyajian makanan dan rasa makanan dengan sisa makanan Pasien umum RSUD RAA Soewondo Kabupaten Pati. *Jurnal Kedokteran Widya Praja*, 2(1).
- Tanuwijaya, L. K., Sembiring, L. G., Dini, C. Y., Arfiani, E. P., & Wani, Y. A. (2018). Sisa makanan pasien rawat inap: analisis kualitatif. *IJHN (Indonesian Journal of Human Nutrition)*, 5(1), 51–61. <https://doi.org/10.21776/ub.ijhn.2018.005.01.6>
- Wahyunani, B. D., Susilo, J., & Wayansari, L. (2017). Hubungan tingkat kepuasan pasien Terdapat pelayanan gizi dengan sisa makanan pasien VIP di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *Nutrisia*, 19(2), 119–125. <https://doi.org/10.29238/jnutri.v19i2.23>
- Widyanti, W., & Rahmi, Y. (2025). Cita rasa dan variasi menu dengan sisa makanan biasa pada pasien rawat inap. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 11(2), 128–135. <https://doi.org/10.33653/jkp.v11i2.1107>
- Wirama, I. K. (2021). *Perbedaan sisa makanan berdasarkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar* [Skripsi, Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar]. <https://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/8209/>
- Wulandari, A. I. S., Katmawanti, S., Paramita, F., & Kurniawan, A. (2024). Gambaran Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Mutu Hidangan Pondok Pesantren Putri di Kota Malang. *Sport Science and Health*, 6(10), 1075–1094. <https://doi.org/10.17977/um062v6i102024p1075-1094>