

Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Gizi Pada Pasien Rawat Inap Melalui Rasa Makanan

Ajib Jayadi

Program Studi Gizi, Universitas Mitra Indonesia

e-mail: ajibjayadi@umitra.ac.id

Abstract

Quality hospital services will provide satisfaction to patients and are the starting point for building strong relationships for a long time. Patient satisfaction greatly impacts the number of hospital visits. This study aims to determine the factors related to the satisfaction level of nutrition services in inpatients. This study uses a quantitative research design. This type of research is analytic observational with cross sectional approach. The sample in this study were 84 respondents who were taken using purposive sampling method. The data was collected using a questionnaire. Data analysis used to test the relationship between two variables was the chi square test. The results showed that 53.6% of patients were not satisfied with the nutritional services provided by Pringsewu Hospital in Lampung. There is a significant relationship between food aroma (p -value = 0.036 OR = 2.872), food spices (p -value = 0.011 OR = 3.538), and food tenderness (p -value = 0.020 OR = 3,429) with the satisfaction level of nutrition services on inpatients.

Keywords : nutrition service satisfaction, nutrition service quality

Abstrak

Pelayanan rumah sakit yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pasien dan menjadi awal membangun hubungan yang kuat untuk jangka waktu yang panjang. Kepuasan pasien sangat berdampak terhadap angka kunjungan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien rawat inap. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini sebanyak 84 responden yang diambil menggunakan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan untuk menguji hubungan dua variabel adalah *uji chi square*. Hasil penelitian diketahui bahwa 53,6% pasien kurang puas terhadap pelayanan gizi yang diberikan RSUD Pringsewu Lampung. Ada hubungan yang bermakna antara aroma makanan (p -value= 0.036 OR= 2,872), bumbu makanan (p -value= 0.011 OR= 3,538), dan keempukan makanan (p -value= 0.020 OR= 3,429) dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien rawat inap.

Kata Kunci : Kepuasan Pelayanan Gizi, Kualitas Pelayanan Gizi

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien mempunyai hubungan yang sangat erat. Pelayanan Rumah sakit yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pasien dan menjadi awal membangun hubungan yang kuat untuk jangka waktu yang panjang (loyalitas). Kepuasan pasien sangat berdampak terhadap angka kunjungan rumah sakit. Pasien yang cenderung tidak puas, tidak akan kembali lagi untuk memperoleh pengobatan di rumah sakit yang sama saat ada salah satu keluarganya yang sakit. Mereka akan mencari rumah sakit lagi yang bisa memenuhi harapan kepuasan mereka (Netty, 2003).

Menurut hasil penelitian di RSUD dr. Hi. Abdul Moeloek Bandar Lampung tahun 2005 mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi diperoleh hasil penelitian rata-rata pasien tidak puas terhadap pelayanan gizi yaitu sebesar 22,6% (Mulyani, 2005). Sedangkan padatahun 2010 pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan gizi meningkat menjadi

22,7%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan gizi belum ada penurunan dalam kurun waktu lima tahun tersebut (Sari, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian di berbagai rumah sakit tipe C tentang kepuasan terhadap pelayanan gizi yaitu di RSUD Mamuju Sulawesi Barat sebesar 43,2 % pasien menyatakan kurang puas terhadap mutu pelayanan gizi yang diberikan (Mustafa, 2012). Di RSUD Ulin Banjarmasin sebesar 41,80% pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan gizi yang diberikan (Netty, 2003). Studi tentang tingkat kepuasan pasien di RSUD Pringsewu pada tahun 2013 didapatkan hasil 40,8% pasien kurang puas terhadap pelayanan makanan yang disajikan (Pratiwi, 2013).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di rumah sakit disebabkan oleh beberapa indikator, diantaranya: penampilan makanan (warna, tekstur, porsi, penyajian), rasa makanan (aroma, bumbu, keempukan), keadaan tempat makan, dan sikap petugas saat menyajikan makanan (Rohati, 2008). Selain itu ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan gizi disebabkan oleh sikap petugas pramusaji yang kurang ramah saat menyajikan makanan terhadap pasien. Petugas gizi juga jarang memberikan konsultasi pada pasien, biasanya konsultasi gizi hanya dilakukan pada saat pertama kali pasien dirawat, padahal seharusnya konsultasi rutin dilakukan setiap hari, serta sikap petugas pramusaji saat menyajikan makanan pada pasien kurang ramah (Netty, 2003).

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, perumuskan masalah yang akan dibahas adalah “Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien rawat inap di RSUD Pringsewu”.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional* yaitu mencari hubungan antara variabel dependen dan variabel independen dengan melakukan pengukuran sesaat. Tentunya, tidak semua subjek harus diperiksa pada hari ataupun saat yang sama, namun baik variabel resiko maupun efek tersebut diukur menurut keadaan atau statusnya pada waktu observasi, jadi pada pendekatan *cross sectional* tidak ada prosedur tindak lanjut (Wibowo, 2014).

Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini sebanyak 84 responden yang diambil menggunakan metode *purposive sampling*. Variabel dependen dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien rawat inap di RSUD Pringsewu. Sedangkan variabel independen dari penelitian ini adalah rasa makanan (bumbu, aroma, keempukan).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan berupa kuesioner tertutup. Kuesioner tentang kepuasan pelayanan terdiri dari 49 pertanyaan yang dibagi atas 2 jenis pertanyaan, yaitu : Kepuasan pelayanan gizi dengan total pertanyaan 11 dan penyebab kepuasan pelayanan gizi yaitu 38 pertanyaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Univariat Rasa Makanan

Penelitian ini dilakukan kepada ibu yang memiliki anak berusia 6 - 24 bulan, karakteristik ibu yang dijadikan responden dapat dibedakan berdasarkan usia, pendidikan dan pekerjaan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Penampilan Makanan dan Rasa Makanan di RSUD Pringsewu

Karakteristik Produk dan Pelayanan	N=84	%
Aroma Makanan		
- Kurang Baik	50	59,5
- Baik	34	40,5
Bumbu Makanan		
- Kurang Baik	48	57,1
- Baik	36	42,9
Keempukan Makanan		
- Kurang Baik	57	67,9
- Baik	27	32,1

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa responden yang menyatakan aroma makanan yang disajikan kurang baik sebanyak 50 responden (59,5%), bumbu makanan yang disajikan kurang baik sebanyak 48 responden (57,1%), dan keempukan makanan yang disajikan kurang baik sebanyak 57 responden (67,9%).

Analisis Bivariat Rasa Makanan

Karakteristik

Tabel 2. Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Gizi Pada Pasien Rawat Inap di RSUD Pringsewu

Variabel	Kepuasan						OR (CI 95%)	P Value
	Kurang puas		Puas		Jumlah			
	N	%	N	%	N	%		
Aroma								
- Kurang baik	32	64,0	18	36,0	50	100	2,872 (1,166-7,071)	0,036
- Baik	13	38,2	21	61,8	34	100		
Bumbu								
- Kurang baik	32	66,7	16	33,3	48	100	3,538 (1,429-8,764)	0,011
- Baik	13	36,1	23	63,9	36	100		
Keempukan								
- Kurang baik	36	63,2	21	36,8	57	100	3,429 (1,307-8,993)	0,020
- Baik	9	33,3	18	66,7	27	100		

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa 50 responden mengatakan aroma makanan kurang baik, dimana 32 responden (64,0%) mengatakan kurang puas terhadap pelayanan gizi dan 18 responden (36,0%) mengatakan puas terhadap pelayanan gizi. Selain itu, 32 responden mengatakan aroma makanan yang disajikan baik, dimana 21 responden (61,8%) mengatakan puas terhadap pelayanan gizi dan 13 responden (38,2%) mengatakan kurang puas terhadap pelayanan gizi. *P value* = 0,036 sehingga HO ditolak/gagal diterima, artinya ada hubungan yang bermakna antara aroma makanan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien rawat insp. *Odd Ratio* (OR) = 2,872 artinya responden yang mengatakan aroma makanan kurang baik mempunyai peluang sebanyak 2,872 kali merasa kurang puas terhadap pelayanan gizi dibandingkan dengan responden yang mengatakan aroma makanan baik.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa 48 responden mengatakan bumbu makanan kurang baik, dimana, 32 responden (66,7%) mengatakan kurang puas, terhadap pelayanan gizi dan 16 responden (33,3%) mengatakan puas terhadap pelayanan gizi, sedangkan 36 responden mengatakan bumbu makanan yang disajikan baik, dimana. 23 responden (63,9%) mengatakan puas terhadap pelayanan gizi dan 13 responden (36,1%) mengatakan kurang puas terhadap pelayanan gizi.

Pembahasan

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan pelayanan gizi pada pasien rawat inap, di RSUD Pringsewu sebagian besar (53,6%) responden mengatakan kurang puas terhadap pelayanan gizi yaitu pada aspek *tangible* (38,1%), aspek *reliability* (66,7%), aspek *responsiveness* (64,4%), aspek *assurance* (57,1%), dan aspek *empathy* (48,8%).

Menurut hasil penelitian terdahulu yang dilakukan di RS yang sama, responden yang kurang puas terhadap pelayanan gizi yang diberikan yaitu sebesar 40,8%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam kurun waktu tiga tahun terdapat peningkatan ketidakpuasan pelayanan gizi pada pasien rawat inap (Pratiwi, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian di rumah sakit sejenis Tipe C RSUD Aminah Blitar diketahui bahwa 37,4% pasien kurang puas terhadap pelayanan gizi yang diberikan oleh rumah sakit (Isnaeni, 2013). Hasil penelitian di RSUD Bunda Thamrin Medan diketahui bahwa terdapat 39,7% pasien rawat inap yang kurang puas dengan pelayanan gizi yang diberikan oleh rumah sakit (Triwahyuni, 2012). Hal ini menunjukkan bahwa distribusi frekuensi ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan gizi di RSUD Pringsewu lebih tinggi dibandingkan dengan RSUD Aminah Blitar dan RSUD Bunda Thamrin Medan.

Menurut teori Budiastuti (2002) mengatakan bahwa pelayanan memegang peranan penting baik dalam suatu jenis produk maupun jasa. Pelayanan gizi merupakan salah satu pelayanan penting di bidang kesehatan. Apabila pelayanan yang diberikan baik, pasien cenderung kembali menggunakan jasa pelayanan kita. Hal tersebut menandakan bahwa pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pasien. Semakin baik mutu pelayanan yang diberikan maka semakin pasien puas dengan pelayanan tersebut, sehingga angka kunjungan pasien ke rumah sakit meningkat. Menurut teori Suprpto (2006) mengatakan bahwa penilaian kepuasan pasien berfokus pada beberapa aspek yaitu: *tangible* (wujud nyata), *reliability* (kepercayaan), *responsiveness* (tanggung jawab), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Hubungan Rasa (Aroma Makanan) dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Pada Pasien Rawat Inap di RSUD Pringsewu

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, ada hubungan yang bermakna antara aroma makanan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien rawat inap di RSUD Pringsewu Lampung Tahun 2016. Responden yang menyatakan aroma makanan yang disajikan kurang baik mempunyai peluang lebih besar untuk merasa kurang puas dengan pelayanan gizi dibandingkan dengan responden yang menyatakan aroma pada makanan yang disajikan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara aroma makanan yang disajikan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien rawat inap (Rahadi, 2010). Di RSUD dr. Hi. Abdul Moeloek Lampung responden yang menyatakan aroma makanan yang disajikan kurang baik mempunyai peluang lebih besar untuk merasa kurang puas dengan pelayanan gizi dibandingkan dengan responden yang menyatakan aroma pada makanan yang disajikan baik (Mulyani, 2005).

Di Rumah Sakit Mamuju Sulawesi Barat, responden yang menyatakan aroma makanan yang disajikan kurang baik mempunyai peluang lebih besar untuk merasa kurang puas dengan pelayanan

gizi dibandingkan dengan responden yang menyatakan aroma pada makanan yang disajikan baik (Mustafa, 2012).

Akan tetapi penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RSUD Bunda Thamrin Medan, hasil penelitian ini menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara aroma makanan yang disajikan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien (Triwahyuni, 2012). Hasil penelitian di RSUD Aminah Blitar juga menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara aroma makanan yang disajikan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien rawat inap (Isnaeni, 2013).

Aroma yang dikeluarkan oleh setiap masakan berbeda-beda sesuai dengan cara memasak. Aroma makanan banyak menentukan kelezatan bahan makanan tersebut. Penggunaan panas yang tinggi dalam proses pemasakan makanan yang digoreng, dibakar, atau dipanggang akan menimbulkan aroma yang harum, berbeda dengan makanan yang direbus, hampir tidak mengeluarkan aroma yang merangsang. (Moehji, 1992).

Standar kualitas makanan pada dasarnya adalah penilaian terhadap mutu dan cita rasa makanan. Dilihat dari standar kualitas, cita rasa terbagi menjadi dua yaitu aspek penampilan dan aspek rasa. Rasa merupakan komponen *flavour* yang terpenting karena mempunyai pengaruh yang dominan. Aspek rasa meliputi aroma makanan, bumbu, keempukan, dan tingkat kematangan. Apabila penampilan makanan yang disajikan merangsang saraf melalui indera penglihat sehingga, mampu membangkitkan selera untuk mencicipi makanan tersebut, maka padatahap berikutnya cita rasa akan ditentukan oleh rangsangan indera pencium dan pengecap (Winamo, 1997).

Hubungan Rasa (Bumbu Makanan) dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Pada Pasien Rawat Inap di RSUD Pringsewu

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bennakna antara bumbu makanan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien rawat inap di RSUD Pringsewu Lampung Tahun 2016. Responden yang menyatakan bumbu pada makanan yang disajikan kurang baik mempunyai peluang lebih besar untuk merasa kurang puas dengan pelayanan gizi dibandingkan dengan responden yang mengatakan bumbu pada, makanan yang disajikan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara bumbu pada makanan yang disajikan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pasien rawat inap (Cahyaningrum, 2013). Penelitian lain juga menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara bumbu pada makanan yang disajikan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien di RSUD Bunda Thamrin Medan (Triwahyuni, 2012).

Di RSUD Ulin Banjarmasin, responden yang menyatakan bumbu makanan yang disajikan kurang baik mempunyai peluang lebih besar untuk merasa kurang puas dengan pelayanan gizi dibandingkan dengan responden yang menyatakan bumbu pada makanan yang disajikan baik (Netty, 2003).

Akan tetapi penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RSUD Mamuju Sulawesi Barat menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara bumbu pada makanan yang disajikan dengan tingkat kepuasan pasien (Mustafa, 2012). Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Pringsewu juga menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara bumbu makanan yang disajikan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien rawat inap (Pratiwi, 2013).

Bumbu ditambahkan pada bahan makanan dengan tujuan untuk mendapatkan rasa makanan yang enak dan rasa yang tepat setiap kali pemasakan. Dalam setiap resep masakan sudah ditentukan jenis bumbu yang digunakan dan banyaknya masing-masing bumbu tersebut. Bumbu yang sedap dapat membangkitkan selera karena memberikan rasamakanan yang khas. Rasa makanan juga dapat diperbaiki atau dipertinggi dengan menambahkan bahan penyedap (Moehji, 1992).

Kepuasan pasien terhadap tempat pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas produk. Salah satu produk yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien adalah makanan. Standar kualitas produk makanan ditetapkan salah satunya dengan mengacu pada aspek *city* rasa makanan yaitu penampilan dan rasa makanan. Rasa merupakan komponen *flavour* yang terpenting karena

mempunyai pengaruh yang dominan. Bumbu pada makanan adalah salah satu aspek rasa makanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Winarno, 1997).

Hubungan Rasa (Keempukan Makanan) dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Pada Pasien Rawat Inap di RSUD Pringsewu Lampung

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara keempukan makanan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien rawat inap di RSUD Pringsewu Lampung Tahun 2016. Responden yang mengatakan keempukan makanan yang disajikan kurang baik mempunyai peluang lebih besar untuk merasa kurang puas dengan pelayanan gizi dibandingkan dengan responden yang mengatakan keempukan pada makanan yang disajikan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara keempukan makanan yang disajikan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pasien rawat inap (Cahyaningrum, 2013). Penelitian lain juga menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara keempukan makanan yang disajikan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien rawat inap di RSUD Aminah Blitar (Isnaeni, 2013).

Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta responden yang mengatakan keempukan makanan yang disajikan kurang baik mempunyai peluang lebih besar untuk merasa kurang puas dengan pelayanan gizi dibandingkan dengan Responden yang mengatakan keempukan pada makanan yang disajikan baik (Rahadi, 2010).

Akan tetapi penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RSUD Mamuju Sulawesi Barat menyatakan bahwa tidak ada, hubungan yang signifikan antara keempukan makanan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien (Mustafa, 2012). Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Wates juga, menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara keempukan makanan yang disajikan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien rawat inap (Setyawati, 2008).

Keempukan makanan dapat dirasakan melalui indera pengecap dan merupakan aspek yang sama, pentingnya, dengan aroma dan bumbu makanan. Keempukan makanan selain ditentukan oleh mutu bahan makanan yang digunakan, juga ditentukan oleh cara memasak yang baik, sehingga makanan yang empuk dapat dikunyah dengan sempurna. Tekstur makanan dengan keempukan yang baik akan mempengaruhi daya, terima, makanan pasien dan memenuhi tingkat kepuasan pasien (Moehji, 1992).

Cita rasa makanan mencakup dua aspek utama yaitu penampilan makanan sewaktu dihidangkan dan rasa makanan waktu dimakan. Rasa merupakan komponen *flavour* yang terpenting karena mempunyai pengaruh yang dominan. Aspek rasa meliputi aroma makanan, bumbu, keempukan, dan tingkat kematangan. Apabila penampilan makanan yang disajikan merangsang saraf melalui indera, penglihat sehingga mampu membangkitkan selera untuk mencicipi makanan tersebut, maka pada tahap berikutnya cita rasa akan ditentukan oleh rangsangan indera pencium dan pengecap (Winarno, 1997).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Distribusi frekuensi rata-rata responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan gizi yang diberikan RSUD Pringsewu Lampung tahun 2016 yaitu sebanyak 45 responden (53,6%). Pada aspek *tangible* yang mengatakan kurang puas sebanyak 32 responden (38,1%), *reliability* sebanyak 56 responden (66,7%), *responsiveness* sebanyak 54 responden (64,3%), *assurance* sebanyak 48 responden (57,1%), dan *empathy* sebanyak 41 responden (48,8%).

Distribusi frekuensi penampilan makanan yang mengatakan kurang baik pada aspek warna makanan sebanyak 53 responden (63,1%), bentuk makanan sebanyak 46 responden (54,8%), penyajian makanan sebanyak 29 responden (34,5%), porsi makanan sebanyak 48 responden (57,1%). Distribusi frekuensi rasa makanan yang mengatakan kurang baik pada aspek aroma

makanan sebanyak 50 responden (59,5%), bumbu makanan sebanyak 48 responden (57,1%), keempukan makanan sebanyak 57 responden (67,9%). Sedangkan untuk sikap petugas pramusaji sebanyak 41 responden (48,8%) yang mengatakan kurang puas.

Ada hubungan yang signifikan antara aroma makanan (p value =0,036), bumbu makanan (p value =0,011) dan keempukan makanan (p value =0,020) dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien rawat inap di RSUD Pringsewu.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan desain penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan analitik observasi dengan pendekatan cross sectional, sehingga hubungan yang diperoleh antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini tidaklah merupakan hubungan sebab akibat, apabila keduanya diukur secara bersama maka yang terjadi sulit untuk ditentukan mana yang terjadi terlebih dahulu.

Dalam proses pengumpulan data primer, terdapat kemungkinan data yang diperoleh bias informasi karena pada setiap ruangan terdapat 4-6 pasien, sehingga ada sebagian responden cenderung menjawab sama seperti rekan-rekannya.

Dalam ruang lingkup penelitian ini, terbatas pada variabel-variabel yang terpola pada kerangka konsep, sehingga variabel-variabel lain yang kemungkinan berhubungan tidak diamati dan diabaikan. Pasien yang diambil sebagai responden adalah pasien yang memperoleh makanan biasa (tanpa diet apapun).

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ariawan, 1998. Besar dan Metode Sampel Pada Penelitian Kesehatan. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Azwar, Azrul H. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Jakarta* : Pustaka Sinar Harapan.
- Budiastuti. 2002. *Faktor-faktor Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Cahyaningrum. 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta Tahun 2013. Skripsi: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hastono, Sutanto. 2008. Analisis Data Kesehatan. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Isnaeni, Prima. 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Gizi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Aminah Blitar. Program Pasca Sarjana: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2007. *Dasar- Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Mulyani. Roza. 2005. Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Terhadap Mutu Layanan Gizi di RSUD dr. Hi. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Mustafa, Erni. 2012. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Gizi di RSUD Mamuju Sulawesi Barat Tahun 2012. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar.
- Moehji, Sjahmien. 1992. *Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga*. Bharatara Niaga.
- Netty, 2003. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Gizi di RSUD Ulin Banjarmasin Tahun 2003. Skripsi: Fakultas Kesehatan Masyarakat.

- Nursalam. 2003. *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Pohan, 2011. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC: Jakarta.
- Pratiwi, Amali. 2013. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan Biasa di RSUD Pringsewu Provinsi Lampung Tahun 2013*. Karya Tulis Ilmiah. Poltekkes Kemenkes Tanjung Karang.
- Rahadi, Nova. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Program Sarjana Universitas Sebelas Maret.
- Sari, 2010. *Hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan mutu pelayanan gizi di RSUD Dr.Hi. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, Program Sarjan fakultas keshatan Masyarakat Universitas Brawijaya*.
- Semedi, 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak*. Skripsi: Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Setyawati, Galuh. 2008. *Hubungan Mutu Pelayanan Gizi Dengan Kepuasan Pasien di Bangsal Kelas III Rawat Inap di RSUD Wates Tahun 2008*. Skripsi: Jurusan Gizi Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Supranto, 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Raneka Cipta.
- Triwahyuni. 2012. *Hubungan Mutu Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien di RSU Bunda Thamrin Medan Tahun 2012*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat: Universitas Sumatera Utara.
- Wibowo, Adik. 2014. *Metodologi Penelitian Praktis Bidang Kesehatan*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Winarno. 1997. *Kimia Pangan dan Gizi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.