

Available online at : <http://ojs.rajawali.ac.id/index.php/JKR>

Jurnal Kesehatan Rajawali

| ISSN (Print) 2085-7764 | ISSN (Online) 2776-558X |



Artikel

Manajemen Penyelenggaraan Makanan Berbasis Kepuasan Pasien (Studi Kualitatif di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus)

Franciska Rahardjo^{1*}, Erliany Syaodih², Nining Handayani³

^{1,2,3}Pascasarjana Manajemen, ARS University

ARTICLE INFORMATION

Received: 27 Agustus 2024
 Revised: 28 September 2024
 Accepted: 29 September 2024
 Available online: 30 September 2024

KEYWORDS

Manajemen Makanan, Nutrisi Pasien, Kepuasan Pasien

CORRESPONDENCE

E-mail: franciskarahardjo@gmail.com

ABSTRACT

The provision of meals at RSI Sunan Kudus experienced problems such as staff not understanding the SOP for serving food due to double jobs, patient complaints regarding meals during treatment such as menus and so on. Food management is very important and influences the patient's recovery, so there needs to be an in-depth analysis to find out problems and solutions in managing patient meals. This research is a type of qualitative research with a descriptive observational research design. The research method used is an in-depth interview method with an open research case study type. As a result, it turns out that personnel and infrastructure are important issues in the management of food management at RSI Sunan Kudus. However, the entire process of organizing meals at RSI Sunan Kudus has been carried out well and in accordance with PGRS recommendations. Patient satisfaction in terms of managing patient meals is also said to be sufficient. So, it is necessary to carry out another staff evaluation at RSI Sunan Kudus, especially for the Nutrition Installation so that problems with double-job staff do not become an obstacle in organizing patient meals at RSI Sunan Kudus.

Abstrak

Pengelolaan makanan di RSI Sunan Kudus mengalami kendala seperti petugas kurang memahami SOP penyajian makanan karena merangkap tugas, keluhan pasien terkait makanan selama perawatan seperti menu dan lain sebagainya. Pengelolaan makanan merupakan hal yang sangat penting dan berpengaruh terhadap kesembuhan pasien, sehingga perlu adanya analisis yang mendalam untuk mengetahui permasalahan dan solusi dalam pengelolaan makanan pasien. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan rancangan penelitian observasional deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode wawancara mendalam dengan jenis penelitian studi kasus terbuka. Hasilnya ternyata petugas dan sarana prasarana menjadi permasalahan penting dalam pengelolaan makanan di RSI Sunan Kudus. Namun demikian, keseluruhan proses penyelenggaraan makanan di RSI Sunan Kudus sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan anjuran PGRS. Kepuasan pasien dalam hal pengelolaan makanan pasien juga dikatakan sudah cukup. Maka dari itu, perlu dilakukan evaluasi kembali terhadap petugas di RSI Sunan Kudus khususnya Instalasi Gizi agar permasalahan petugas yang merangkap tugas tidak menjadi kendala dalam penyelenggaraan makanan pasien di RSI Sunan Kudus.

PENDAHULUAN

Pelayanan gizi di rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan dan disesuaikan dengan keadaan pasien berdasarkan keadaan klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuh. Keadaan gizi pasien sangat berpengaruh pada proses penyembuhan penyakit, sebaliknya proses perjalanan penyakit dapat berpengaruh terhadap keadaan gizi pasien. Sering terjadi kondisi pasien yang semakin buruk karena tidak tercukupinya kebutuhan zat gizi untuk perbaikan organ tubuh. Kegiatan Pelayanan Gizi Rumah Sakit, meliputi asuhan gizi rawat jalan, asuhan gizi rawat inap, penyelenggaraan makanan, dan penelitian dan pengembangan [1].

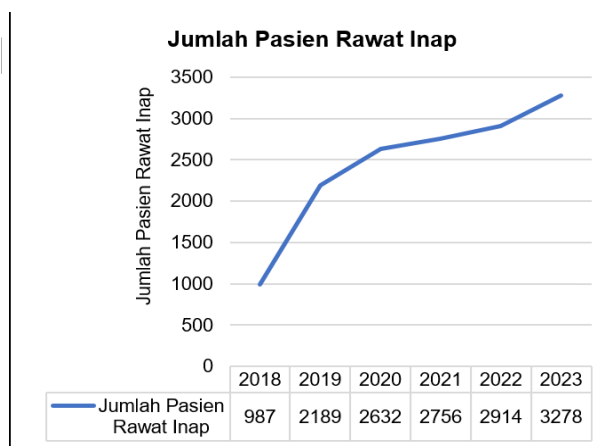
Pelayanan gizi rawat inap mempunyai kegiatan diantaranya menyajikan makanan kepada pasien dengan tujuan untuk penyembuhan dan pemulihan kesehatan pasien. Salah satu tujuan khusus dari pelayanan gizi rawat inap adalah menyelenggarakan makanan sesuai standar kebutuhan gizi dan aman dikonsumsi. Penyelenggaraan makanan merupakan salah satu kegiatan pokok pelayanan makanan. Kegiatan ini akan membantu upaya untuk penyembuhan dan pemulihan pasien. Proses penyembuhan pasien dapat dibantu dengan adanya makanan yang memenuhi syarat, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Hal ini diatur dalam manajemen penyelenggaraan makanan di rumah sakit [2]. Tujuan penyelenggaraan makanan di rumah sakit adalah untuk menyediakan makanan yang berkualitas sesuai kebutuhan gizi,

biaya, aman, dan dapat diterima oleh konsumen guna mencapai status gizi yang optimal.

Makanan di rumah sakit memang bukan salah satu kriteria yang paling penting dalam mempengaruhi keputusan seseorang ketika pertama kali memilih tempat berobatnya. Namun, pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas termasuk penyelenggaraan makanan bagi pasien akan dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap pelayanan yang diterimanya sehingga bisa saja orang tersebut akan kembali memilih rumah sakit yang sama jika menderita sakit lagi dan merekomendasikannya ke teman atau keluarganya. Oleh karena itu, rumah sakit harus jeli terhadap peningkatan pelayanan kesehatannya, termasuk pelayanan makanan untuk pasien [4].

Keberhasilan suatu pelayanan gizi antara lain dikaitkan dengan kualitas terhadap makanan yang disajikan, sehingga merupakan salah satu cara penentuan dari evaluasi dan dapat dipakai sebagai indikator keberhasilan pelayanan gizi. Proses penyajian makanan pada orang sakit lebih kompleks dibandingkan dengan penyajian makanan kepada orang yang sehat karena faktor nafsu makan dan kondisi mental pasien yang berubah akibat penyakit yang dideritanya, aktifitas fisik yang berkurang serta reaksi obat-obatan [5].

Rumah Sakit Islam (RS) Sunan Kudus adalah rumah sakit swasta tipe madya atau tipe C yang memiliki fasilitas rawat inap dengan berbagai kelas. Data menunjukkan adanya peningkatan pasien rawat inap setiap tahunnya.



Gambar 1. Grafik Peningkatan Jumlah Pasien Rawat Inap RSI Sunan Kudus

Berdasarkan Gambar 1. adanya peningkatan jumlah pasien rawat inap setiap tahunnya. Dengan adanya peningkatan jumlah pasien, maka seharusnya kualitas pelayanan gizi harus optimal. Kualitas pelayanan makanan yang disajikan maupun jasa pelayanan yang diberikan kepada pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien. Salah satunya manajemen sistem penyelenggaraan makanan pada bagian proses dari sistem pengadaan makanan mulai dari perencanaan menu sampai penyimpanan, proses produksi atau pengolahan makanan berupa penyajian makanan yang meliputi penampilan makanan (warna, besar porsi, bentuk makanan, tekstur), citarasa (aroma, suhu, bumbu, tingkat kematangan), variasi menu dan proses distribusi makanan serta penerapan hygiene berupa ketepatan waktu, kebersihan dan sikap perilaku petugas [6].

Hasil survey pendahuluan yang dilakukan peneliti di RS Islam Sunan Kudus, diperoleh dari laporan mutu Instalasi Gizi pada sistem penyelenggaraan makanan pasien rawat inap pada bagian proses bahwa rata-rata penyajian makanan pada tahun 2023 adalah sebesar 90,87% dari standar 100%, sisa makan yang tidak termakan oleh pasien sebesar 25,67% dari standar $\leq 20\%$, dan ketepatan citarasa sebesar 87,90% dari 100%.

Pelayanan makan pasien rawat inap merupakan bagian dari hal yang harus disoroti di RS Islam Sunan Kudus. Pasalnya, banyak hal yang berkaitan dengan pelayanan gizi pasien rawat inap khususnya

pada pasien kebidanan. Karena khusus untuk pasien kebidanan, pelayanan gizi wajib mempertimbangkan jenis diet yang diperoleh seperti diet tinggi kalori dan tinggi protein [2]. Pasien obstetri (pasien pasca bersalin) rentan mengalami malnutrisi karena ketidakcukupan asupan energi dan protein. Padahal energi dan protein sangat diperlukan untuk menunjang proses penyembuhan dan perbaikan sel maupun jaringan terutama pada pasien pasca operasi [7].

Keberhasilan suatu penyelenggaraan makanan sering dikaitkan dengan adanya sisa makanan yang dikonsumsi oleh pasien. Kualitas makanan meliputi penampilan makanan dan citarasa. Kualitas jasa berupa penampilan pramusaji, kejelasan ahli gizi dalam berkomunikasi dan ketepatan waktu penyajian. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), pencapaian ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien yaitu 100%, pencapaian sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien $< 20\%$, dan tidak ada kesalahan pemberian diet yaitu 100% [8].

Pelaksanaan pelayanan gizi berpengaruh pada kepuasan pasien. Melalui kualitas makanan, dapat secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien [9]. Dengan penerapan layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan layanan kesehatan, artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari layanan kesehatan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui analisa terhadap sistem penyelenggaraan pada bagian proses terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Islam Sunan Kudus.

Berdasarkan hasil survey awal dari hasil wawancara dengan ahli gizi bahwa sisa makanan pada pasien rawat inap kebidanan dengan diet tinggi kalori tinggi protein masih tinggi dibandingkan dengan sisa makanan rawat inap lain. Sisa makanan adalah volume atau presentase makanan yang tidak bisa dihabiskan dari satu atau lebih waktu makan dan dibuang sebagai sampah dan digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap makanan rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya, pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien [10].

Rumah sakit menetapkan standar kepuasan pasien sesuai dengan Indikator Mutu Nasional pada angka 76,61%. Survei kepuasan pasien, khusus pasien rawat inap untuk pelayanan gizi selama tiga tahun terakhir mendapatkan hasil yang kurang baik, dimana didapatkan nilai sebesar 69,93% pada tahun 2021, 70,29% pada tahun 2022 dan 71,36%. Beberapa di antara hasilnya berkaitan dengan variasi menu makanan, tata cara penyajian makanan serta citarasa makanan.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan desain penelitian deskriptif observasional. Metode penelitian yang digunakan adalah metode wawancara mendalam (*in-dept interview*) dengan jenis openelitian studi kasus. Pengukuran variabel sesaat artinya subjek diobservasi satu kali saja dalam pengukuran variabel dependen dan independen dilakukan pada saat pemeriksaan atau pengkajian data [11].

Variabel yang akan diteliti yaitu perencanaan menu, pengadaan bahan makanan, penerimaan dan penyimpanan, persiapan dan pengolahan bahan makanan, distribusi makanan, penyajian makanan, dan pelayanan makan pasien di unit gizi RS Islam Sunan Kudus.

Partisipan penelitian adalah sekelompok subjek yang menjadi sasaran penelitian [12] Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu sebanyak 28 informan diantaranya pasien, perawat, ahli gizi, petugas pengolahan makanan, dan pramusaji yang terdiri dari informan kunci, utama dan pendukung. Sampel adalah sebagian dari populasi yang dengan cara tertentu dianggap representatif untuk mewakili populasi [13].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses observasi berlangsung selama 7 hari. Selama observasi, observer mengikuti keseluruhan proses pelayanan gizi di RS Islam Sunan Kudus dimulai dari perencanaan menu sampai dengan pelayanan makan yang diterima pasien. Pelaksanaan wawancara mendalam dilakukan oleh peneliti sendiri. Wawancara mendalam terhadap petugas dilakukan pada saat petugas selesai melakukan pelayanan. Untuk observasi terhadap proses pelayanan gizi dilaksanakan pada saat informan sedang bekerja dan dilaksanakan setelah peneliti menyelesaikan pengolahan data observasi. Hasil penelitian berupa data observasi, wawancara mendalam maupun telaah dokumen akan digabungkan sehingga permasalahan yang terjadi akan terlihat lebih jelas dan memperkuat pembahasan mengenai permasalahan yang terjadi di pelayanan gizi RSI Sunan Kudus.

Perencanaan Makanan

Perencanaan menu di instalasi gizi dilakukan oleh kepala instalasi gizi sendiri yang sekaligus menjadi penanggung jawab dalam perencanaan menu. Siklus menu yang digunakan adalah siklus menu 10 hari. Sesuai dengan wawancara bahwa siklus menu yang digunakan merupakan siklus menu 10 hari. Kemudian yang dipertimbangkan dalam perencanaan menu dilakukan dengan beberapa pertimbangan disesuaikan dengan penyakitnya. Jadi siklus menu yang digunakan adalah siklus menu 10 hari, berarti dalam 1 bulan siklus menu digunakan sebanyak 3 kali. Kemudian dalam perencanaan menu di RSI Sunan Kudus juga menggunakan beberapa standar sesuai dengan diet. Selain memperhatikan standar diet pasien, juga ada standar bumbu dan standar resep. Jadi tidak langsung membuat menu, akan tetapi harus menggunakan standar-standar tersebut.

Penyusunan anggaran belanja adalah suatu kegiatan penyusunan anggaran biaya yang diperlukan untuk pengadaan bahan makanan untuk pasien, tujuannya tersedianya tafsiran anggaran belanja makanan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan makanan dan jumlah bahan makanan bagi konsumen atau pasien yang dilayani sesuai dengan standar kecukupan gizi (Sartika et al., 2022). Hal ini sejalan dengan penelitian [13] bahwa Sistem pengadaan bahan makanan dalam sistem pemesanan bahan makanan menerapkan sistem future contract.

Pengadaan Bahan Makanan

Selanjutnya mengenai perencanaan kebutuhan bahan makanan. Yang menjadi informan kunci adalah kepala instalasi gizi sendiri sekaligus yang bertanggung jawab dalam perencanaan kebutuhan makanan. Kemudian perhitungan kebutuhan bahan makanan dilakukan setiap minggu karena adanya keterbatasan tenaga kerja. Hal yang perlu diperhatikan dalam perencanaan kebutuhan itu sendiri disesuaikan dengan status gizi pasien.

Jadi disesuaikan dengan status gizi dan kebutuhan kalori. Caranya adalah menentukan status gizi pasien dengan jenis penyakitnya kemudian menghitung jumlah kebutuhan kalorinya sehingga dapat diketahui jumlah kebutuhan makanannya. Tapi kepala instalasi gizi dapat membuat perencanaan kebutuhan bahan makanan meskipun hanya melihat dari status gizi pasien tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian Kandou, 2023 bahwa pemesanan dan pembelian bahan makanan adalah penyusunan permintaan atau order bahan makanan berdasarkan menu atau pedoman menu dan rata-rata jumlah pasien yang dilayani. Tujuannya adalah tersedianya daftar bahan makanan sesuai standar atau spesifikasi yang ditetapkan. Prasyarat pemesanan dan pembelian bahan makanan adalah adanya kebijakan institusi tentang pengadaan bahan makanan, adanya surat perjanjian-perjanjian dengan bagian logistik rekanan, adanya spesifikasi bahan makanan, adanya daftar pesanan bahan makanan serta tersedianya dana [16].

Langkah-langkah pemesanan bahan makanan: 1) Ahli gizi membuat rekapitulasi kebutuhan bahan makanan untuk esok hari dengan cara standar porsi dikali jumlah pasien, 2) Hasil perhitungan diserahkan ke bagian logistik, 3) Bagian gudang menyediakan bahan makanan sesuai permintaan, 4) Bagian pengolahan mengambil bahan makanan yang di order.

Pemesanan dan pembelian bahan makanan pada instalasi Gizi RSI Sunan Kudus ini bisa dikatakan sudah sesuai dengan prosedur, jadi sistem yang digunakan adalah 1/2 langsung. Untuk bahan makanan basah dilakukan setiap hari sedangkan untuk bahan makanan kering dilakukan setiap 1 kali dalam 1 bulan untuk mencegah terjadinya kenaikan harga barang.

Hal ini sejalan dengan penelitian [15] bahwa Pengadaan bahan makanan, merupakan satu dari fungsi logistik bagi penyediaan makanan di lembaga. Dalam pengertian ini tercakup kegiatan-kegiatan dari penyiapan bahan makanan mentah sampai penyediaan makanan matang.

Penerimaan dan Penyimpanan Makanan

Penerimaan dan penyimpanan makanan di RSI Sunan Kudus dilakukan oleh kepala instalasi gizi. Adapun proses yang dilakukan pada saat penerimaan bahan makanan. Jadi caranya adalah dengan diantarkan secara langsung ke rumah sakit sesuai dengan permintaan barang yang telah dipesan sebelumnya. Dengan demikian, pihak rumah sakit tidak perlu lagi ke pasar untuk mengambil bahan makanan yang telah dipesan. Namun jika ada bahan makanan yang mengalami kerusakan atau tidak sesuai dengan pesanan maka barang tersebut harus diganti. Jika ada pesanan yang rusak atau tidak sesuai dengan pesanan maka harus segera diganti karena akan segera digunakan karena apabila bahan makanan yang digunakan sudah kurang segar atau sudah rusak maka hasilnya kurang baik.

Menurut [16] Penyimpanan bahan makanan adalah suatu tata cara menata, menyimpan, memelihara keamanan bahan makanan kering dan basah, baik kualitas maupun kuantitas di gudang bahan makanan kering dan basah serta pencatatan dan pelaporannya.

Penyimpanan dan penyaluran bahan makanan adalah proses kegiatan yang menyangkut pemasukan bahan makanan, penyimpanan bahan makanan, serta penyaluran bahan makanan sesuai dengan permintaan untuk persiapan pemasakan bahan makanan. Penyimpanan bahan makanan adalah suatu tata cara menata, menyimpan, memelihara bahan makanan kering dan basah serta mencatat serta pelaporannya. Setelah bahan makanan yang memenuhi syarat diterima harus segera dibawa keruangan penyimpanan, gudang atau ruangan pendingin [19].

Persiapan dan Pengolahan Makanan

Pada proses pengolahan yang menjadi informan kunci adalah kepala instalasi gizi sekaligus menjadi pengawas saat proses pengolahan. Selain itu juga terdiri dari empat orang kepala pramusaji yang masing-masing membawahi anggotanya. Jadi ada 4 kelompok dan masing-masing memiliki kepala pramusaji sebagai penanggung jawab pada proses pengolahan.

Proses pengolahannya sendiri dilakukan sesuai dengan menu yang ditempel kemudian diawasi oleh kepala instalasi gizi sendiri. Jadi, yang bertugas pada saat itu, hanya tinggal melihat menu yang tertempel di dinding untuk mengetahui menu makanan apa yang harus dibuat pada saat itu.

Hal ini sejalan dengan penelitian [18] bahwa mengolah bahan pangan merupakan upaya untuk mengubah sifat dan cita rasanya agar menjadi lebih dan nikmat. Dalam hal ini lazim dilakukan penambahan bumbu untuk membentuk cita rasa sedap dan sebagai daya tarik bagi konsumen. Mengolah bahan pangan sering disertai dengan perlakuan pemanasan yang berdampak pada pengurangan zat gizi karena rusak oleh panas tersebut. Demi memperoleh manfaat yang maksimal, pemahaman akan dampak proses pengolahan yang kompleks terhadap nilai gizi makanan selalu harus di perhitungkan [18].

Pengolahan makanan adalah kumpulan metode dan teknik yang digunakan untuk mengubah bahan mentah menjadi makanan atau mengubah makanan menjadi bentuk lain untuk konsumsi oleh manusia atau hewan di rumah atau oleh industri pengolahan makanan [21].

Distribusi Makanan

Untuk pendistribusian makanan yang menjadi informan kunci adalah kepala instalasi gizi karena hasil wawancara kami sudah jelas bagaimana proses pendistribusiannya, yang menjadi penanggung jawab adalah tiap-tiap kepala pramusaji tapi tetap secara keseluruhan dipegang oleh kepala instalasi. Jadi semua tetap di handle oleh kepala instalasi gizi sebagai penanggung jawab meskipun ada pramusaji yang mendampingi saat pendistribusian. Jadi semua makanan telah dibagi pada bagian pengolahan kemudian yang bertugas langsung membagikan kepada pasien dan diawasi oleh kepala pramusaji yang bertugas saat itu. Waktu pendistribusian makanan, untuk pagi dilakukan mulai dari pukul 5:30 pagi. Sedangkan untuk siang pukul 11:30 dan makan malam pukul 17:30.

Pendistribusian makanan adalah serangkaian kegiatan penyaluran makanan sesuai dengan jumlah porsi dan jenis makanan konsumen yang dilayani (makanan biasa maupun khusus). Menurut Fariadi dan Pranat, 2023 Setelah bahan makanan mengalami proses pemasakan, selanjutnya makanan tersebut disalurkan untuk disampaikan pada konsumen. Sistem penyaluran yang digunakan sangat mempengaruhi makanan yang disajikan, tergantung pada jenis dan jumlah tenaga, peralatan dan perlengkapan yang ada [22]. Menurut Kandou, 2023 bahwa besar porsi makanan pada makanan yang disajikan sudah ditentukan oleh standar porsi yang sudah dibuat berdasarkan jenis diet dan jenis penyakitnya. Pemorsian makanan seperti halnya lauk pauk disesuaikan juga dalam bentuk pemotongan bahan makanan saat pengolahan makanan, sehingga pemorsian dalam penyajian makanan ada yang sesuai dan tidak dengan standar porsi makanan [23].

Penyajian Makanan

Proses penyajian dibagi menjadi tiga jam kerja. Selain itu, pada saat membagi makanan pada tempat makanan yang telah disediakan juga membutuhkan waktu yang lama karena harus dimasukkan kedalam tempat makanan satu per satu kedalam kotak makanan masing-masing sesuai ruang perawatan. Tempat makanan untuk ruang perawatan VIP berbeda dengan tempat makanan untuk ruang perawatan kelas. Untuk VIP ada yang namanya prasmanan meal set yaitu terdiri dari beberapa wadah yang terbuat dari bahan jenis melamin berbentuk seperti mangkuk yang terpisah antara makanan jenis yang satu dan makanan yang lain dengan memiliki penutup untuk masing-masing wadah. Untuk pasien yang ada pada ruang perawatan kelas menggunakan tempat dari plastik yaitu bentuk satu tempat makanan terbuat dari plastik yang memiliki beberapa bagian yang terbagi di dalamnya tetapi hanya memiliki satu penutup saja. Kemudian peralatan yang digunakan saat proses pendistribusian ada dua jenis.

Dalam bentuk makanan di instalasi gizi tidak ada standar khusus mengenai bentuk makanan dalam setiap menu makanan. Meskipun tidak adanya standar khusus pada makanan yang disajikan, ada baiknya pada proses pengolahan bahan makanan bentuk makanan yang akan disajikan dapat bervariasi dari jenis olahan bahan makanannya sesuai dengan jenis menu yang berlaku dari setiap jam makannya.

Tekstur makanan pada makanan yang disajikan kepada pasien masih saja suka ada tekstur makanan pada menu lauk pauk ataupun nasi ada bentuk komplain dari pasien dengan tekstur daging yang keras dan nasi yang keras.

Kepuasan Pelayanan Makan

Hasil pada tahap output yaitu daya terima pasien terhadap makanan. Daya terima pasien merupakan suatu hal penting untuk menentukan seberapa besar tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan gizi. Berikut adalah keterangan hasil wawancara kami dengan beberapa pasien yang berada di ruang perawatan yang berbeda-beda. Hasilnya Sebagian besar menyatakan puas, hangat, bersih dan dihabisi.

Menurut Wayansari, 2028 Kualitas pelayanan makanan yang disajikan maupun jasa pelayanan yang diberikan kepada pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien. Salah satunya manajemen sistem penyelenggaraan makanan pada bagian proses dari sistem pengadaan makanan mulai dari perencanaan menu sampai penyimpanan, proses produksi atau pengolahan makanan berupa penyajian makanan yang meliputi penampilan makanan (warna, besar porsi, bentuk makanan, tekstur), citarasa (aroma, suhu, bumbu, tingkat kematangan), variasi menu dan proses distribusi makanan serta penerapan hygiene berupa ketepatan waktu, kebersihan dan sikap perilaku petugas [24].

Untuk daya terima pasien itu sendiri berbeda-beda karena pada umumnya orang sakit memiliki selera makan yang menurun, akan tetapi sebagian pasien yang diwawancarai mengatakan menyukai makanan yang disajikan, dan pelayanan yang diberikan baik dan ramah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh gambaran manajemen penyelenggaraan makanan yang terdiri atas beberapa tahapan, yaitu perencanaan menu menggunakan siklus menu 10 hari yang hanya dibuat oleh kepala instalasi gizi, perhitungan kebutuhan makanan dilakukan dengan menggunakan siklus menu untuk mengetahui jenis kebutuhan yang diperlukan, pemesanan dan pembelian bahan makanan dilakukan setiap hari untuk makanan basah dan bahan makanan kering dilakukan setiap 1 bulan sekali, penerimaan dilakukan dengan mengecek barang sesuai dengan pesanan pada daftar pesanan, penyimpanan Bahan Makanan, pengolahan bahan makanan, dan pendistribusian makanan.

ACKNOWLEDGEMENT

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah turut berpartisipasi dalam membantu penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. BDhesa et al., "Analisis Pelaksanaan Pelayanan Gizi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara," *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 2021, [Online]. Available: <https://stikesks-kendari.e-journal.id/jikk>
- [2] Emiliana, D. B.Dhesa, and R. Mayangsari, "Analisis Pelaksanaan Pelayanan Gizi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara," *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, vol. 2, no. 1, 2021, [Online]. Available: <https://stikesks-kendari.e-journal.id/jikk>
- [3] P. Ferranti, "Editorial on Journal of Clinical Nutrition and Dietetics," 2021. [Online]. Available: www.imedpub.com
- [4] Rosita, I. Nurlinawati, and A. Lamid, "Manajemen Pelayanan Gizi di Wilayah dengan Status Gizi Tinggi dan Rendah dan Hubungannya dengan Kualitas Pelaksana Gizi," *Jurnal Penelitian Gizi dan Makanan*, vol. 42, no. 1, 2019.
- [5] B. Wisnu, Kadek. Suwidnya, Made. Surya, "Hubungan penyakit komorbiditas terhadap derajat klinis COVID-19," *Intisari Sains Media*, vol. 12, no. 2, pp. 708–717, 2021, doi: 10.15562/ism.v12i2.
- [6] S. Arifin et al., *Buku Ajar: Kajian Masalah Manajemen Kesehatan*, 1st ed. Yogyakarta: CV. Mine, 2021.
- [7] Z. I. Nafi'a, "Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit: Literature Review," *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, vol. 7, no. 2, 2021.
- [8] Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, "Standar Minimal Rumah Sakit," vol. Nomor: 129, 2008.

- [9] M. Amelia, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RS USU,” 2018.
- [10] S. Nagata, “Comparison of enteral nutrition with combined enteral and parenteral nutrition in post-pancreaticoduodenectomy patients: A pilot study,” *Nutr J*, vol. 8, no. 1, 2019, doi: 10.1186/1475-2891-8-24.
- [11] R. P. Yaniawati and R. Indrawan, *Metodologi Penelitian*. 2024.
- [12] MSi. Prof. Dr. Suryana, “Metodologi Penelitian : Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif,” Universitas Pendidikan Indonesia, pp. 1–243, 2012, doi: 10.1007/s13398-014-0173-7.2.
- [13] Purwadhi, *Manajemen Pengembangan SDM*. 2021.
- [14] R. Sartika, L. Suryani, and A. Deviliawati, “Analisis Penyelenggaraan Makanan Di Instalasi Gizi RSUD Besemah Pagar Alam Tahun 2021,” *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA*, vol. 5, no. 2, pp. 321–330, Aug. 2022, doi: 10.32524/jksp.v5i2.681.
- [15] N. Adhyka and R. Machmud, “Upaya Peningkatan Pelayanan Pengolahan Makanan di Instalasi Gizi RSUD X Kota Solok,” *Jurnal Riset Hesti Medan Akper Kesdam I/BB Medan*, vol. 5, no. 2, p. 149, Dec. 2020, doi: 10.34008/jurhesti.v5i2.203.
- [16] R. D. Kandou, M. Sumiati, A. A. E. Manampiring, and H. I. S. Wungouw, “Analisis Hubungan Indikator Mutu Pelayanan Gizi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP Prof Analysis of Relationship between Nutrition Service Quality and Inpatient Satisfaction at,” *Medical Scope Journal*, vol. 5, no. 2, pp. 182–187, 2023, doi: 10.35790/msj.v5i2.46.
- [17] P. Ronitawati, B. F. Ayupradinda, L. Sitoayu, M. Sa’pang, and R. Nuzrina, “Perencanaan Menu, Preferensi Menu, Terhadap Biaya Sisa Makanan dan Zat Gizi Yang Hilang,” *JURNAL NUTRISIA*, vol. 24, no. 1, pp. 21–28, Jun. 2022, doi: 10.29238/jnutri.v24i1.245.
- [18] N. S. Osman, N. M. Nor, M. S. M. Sharif, S. B. A. Hamid, and S. Rahamat, “Hospital food service strategies to improve food intakes among inpatients: A systematic review,” Oct. 01, 2021, MDPI. doi: 10.3390/nu13103649.
- [19] N. Johns, H. Hartwell, and M. Morgan, “Improving the provision of meals in hospital. The patients’ viewpoint,” *Appetite*, vol. 54, no. 1, pp. 181–185, Feb. 2010, doi: 10.1016/J.APPET.2009.10.005.
- [20] E. Reber, F. Gomes, L. Bally, P. Schuetz, and Z. Stanga, “Nutritional management of medical inpatients,” Aug. 01, 2019, MDPI. doi: 10.3390/jcm8081130.
- [21] L. Setiawati and Y. Indriani, “Perbandingan Tiga Siklus Menu Makanan di Rumah Sakit,” *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*. Accessed: Jun. 29, 2024. [Online]. Available: <https://journal2.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM/article/view/2005/1196>
- [22] A. Faridi and C. Pranata, *Manajemen Gizi Teori dan Aplikasinya*, 1st ed. Peduli Yayasan Kita Menulis, 2023.
- [23] R. Winarti and Tamrin, “Manajemen Gizi Remaja di SMP Setia Budi Semarang,” *Jurnal Peduli Masyarakat*, vol. 2, no. 4, 2020, [Online]. Available: <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPM>
- [24] Hariani, N. Muchlis, and E. Kurnaesih, “Studi Kualitas Pelayanan Gizi Pasien Dengan Pendekatan Input, Proses, Output Di Instalasi Gizi di RSUD Salewangang Maros,” *Original Research Open Access Journal of Muslim Community Health*, vol. 2, no. 3, 2021.