

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN KETEPATAN
WAKTU PEMBERIAN MAKAN PADA PASIEN RAWAT INAP RUANG
CAKRABUANA DAN NYI MAS GANDASARI LANTAI 4
DI RSD GUNUNG JATI KOTA CIREBON
TAHUN 2025**

Penulis

Ni'matur Roudoh¹, Cahyani WP², Enung Nur'aisah³

Program Studi Gizi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Al-Ihya Kuningan
rnimatur45@gmail.com

Abstrak

Ketepatan waktu pemberian makan sangat penting dalam pelayanan gizi rumah sakit yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, khususnya di ruang rawat inap VIP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan ketepatan waktu pemberian makan di Ruang Cakrabuana dan Nyi Mas Gandasari Lantai 4 RSD Gunung Jati Kota Cirebon. Desain penelitian menggunakan observasional kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel sebanyak 47 responden diperoleh dengan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara, dianalisis dengan uji Spearman Rank. Hasil menunjukkan bahwa 61,7% responden menyatakan pemberian makan tepat waktu dan 57,4% menyatakan puas. Hasil uji Spearman menunjukkan terdapat hubungan yang sangat kuat antara ketepatan waktu dan kepuasan pasien ($\rho = 0,915$; $p = 0,000$). Kesimpulannya, terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara ketepatan waktu pemberian makan dan tingkat kepuasan pasien. Rumah sakit perlu terus meningkatkan efisiensi sistem distribusi makanan demi menunjang mutu pelayanan.

Kata kunci: Ketepatan waktu, kepuasan pasien, pemberian makan, pelayanan rumah sakit

Abstract

Timely meal delivery is crucial in hospital nutrition services, affecting patient satisfaction, particularly in VIP inpatient wards. This study aimed to determine the relationship between patient satisfaction and the timeliness of meal delivery in the Cakrabuana and Nyi Mas Gandasari Wards, 4th Floor, Gunung Jati Regional Hospital, Cirebon City. The study design used a quantitative observational cross-sectional approach. A sample of 47 respondents was obtained using a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires and interviews, and analyzed using the Spearman Rank test. The results showed that 61.7% of respondents stated that meal delivery was timely, and 57.4% stated that they were satisfied. The Spearman Rank test showed a very strong relationship between timeliness and patient satisfaction ($\rho = 0.915$; $p = 0.000$). In conclusion, there is a very strong and significant relationship between timeliness of meal delivery and patient satisfaction. Hospitals need to continuously improve the efficiency of their food distribution systems to support service quality.

Keywords: Timeliness, patient satisfaction, meal delivery, hospital services
doi: <https://doi.org/10.70476/jfkes.v5i1.007>

PENDAHULUAN

Pelayanan rumah sakit yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh penanganan medis yang tepat, tetapi juga mencakup aspek lain yang memengaruhi kenyamanan pasien, seperti penyediaan makanan yang tepat waktu (Fitria, 2019).

Ketepatan waktu pemberian makan ini berhubungan dengan kualitas pelayanan rumah sakit karena keterlambatan pemberian makan dapat mempengaruhi kondisi kesehatan pasien, meningkatkan rasa tidak nyaman dan pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan pasien. Peraturan Menteri Kesehatan No.75 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. Peraturan ini mencakup berbagai standar dalam pelayanan rumah sakit termasuk kualitas pelayanan makanan.

Kepuasan Pasien dan Kualitas Layanan Kesehatan Kepuasan pasien dalam konteks rumah sakit merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Menurut Setyowati & Rachmawati (2018) faktor-faktor seperti kecepatan layanan, komunikasi yang baik, ketepatan waktu, dan perhatian terhadap kenyamanan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Ketepatan waktu pemberian makan menjadi salah satu aspek kecil namun penting dalam memberikan pelayanan yang memadai

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya (2024) tentang kepuasan pasien terhadap ketepatan waktu pemberian makan pasien didapatkan capaian sebesar 88%, sementara target yang harus dicapai di Instalasi Gizi Rumah Sakit Gunung Jati adalah 96%, dengan demikian masih perlu dilakukan penelitian kembali untuk mengetahui apakah ketepatan waktu pemberian makan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Daerah Gunung Jati Kota Cirebon.

METODE PENELITIAN

Penelitian penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif observasional dengan desain penelitian *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yang dilakukan dalam satu waktu. Penelitian ini dilaksanakan di RSD Gunung Jati Kota Cirebon pada pasien rawat inap ruang Cakrabuana dan Nyi Mas Gandasari lantai 4. Teknik pengambilan secara *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 47 responden yang diambil dari jumlah bed ruang Cakrabuana dan Nyi Mas Gandasari Lantai 4. Instrumen pengumpulan data dengan kuesioner dan wawancara, adapun pasien rawat inap yang dipilih adalah pasien yang mendapatkan makan lebih dari satu hari selama perawatan, pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	23	48,9

2	Perempuan	24	51,1
	Total	47	100,0

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan yaitu 24 sampel (51,1%),

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	%
1	<20 tahun	4	8,5
2	21 – 30 tahun	6	12,8
3	31 – 40 tahun	2	4,3
4	41 – 50 tahun	14	29,8
5	>50 tahun	21	44,7
	Total	47	100,0

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien berusia di atas 50 tahun (44,7%).

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Rawat Inap

No	Lama Rawat Inap	Jumlah	%
1	1-3 hari	23	48,9
2	4-7 hari	22	46,8
3	8-14 hari	2	4,3
	Total	47	100, 0

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa hampir setengah pasien menjalani rawat inap 1–3 hari yaitu (48,9%).

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Umum

No	Kategori	Jumlah	%
1	Tidak Puas	20	42,6
2	Puas	27	57,4
	Total	47	100,0

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 27 responden (57,4%) menyatakan puas terhadap ketepatan waktu pemberian makan. Artinya lebih dari separuh responden memberikan respons positif, yang menandakan bahwa sistem distribusi makanan di rumah sakit telah berjalan dengan cukup baik, namun 20 responden lainnya (42,6%) menyatakan tidak puas, ini menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian pasien yang merasakan pelayanan belum sesuai dengan harapan.

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Waktu Pemberian Makan

No	Kategori	Jumlah	%
1	Tidak Tepat Waktu	18	38,3
2	Tepat Waktu	29	61,7
	Total	47	100,0

Berdasarkan table 5 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan pemberian makan dilakukan secara tepat waktu yaitu sebanyak 29 responden (61,7%). Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengantaran makanan di Instalasi gizi RSD Gunung Jati Kota Cirebon sudah berjalan cukup baik. Namun masih terdapat 18 responden (38,3%) yang menyatakan bahwa makanan tidak diberikan tepat waktu.

Hubungan tingkat kepuasan pasien dengan ketepatan waktu pemberian makan pada pasien rawat inap di RSD Gunung Jati Kota Cirebon. menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara ketepatan waktu pemberian makan dengan tingkat kepuasan pasien, yang diperkuat oleh nilai signifikansi ($p = 0,000$) dan koefisien korelasi negatif yang sangat kuat ($r = -0,915$), sesuai dengan hasil uji Spearman.

Hasil analisis tabulasi silang antara ketepatan waktu pemberian makan dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6 Tabulasi Silang Hubungan Ketepatan Waktu Pemberian Makan dengan Kepuasan Pasien

No	Ketepatan Waktu Pemberian Makan	Kepuasan Umum				Jumlah	%	Sig	P
		Puas		Tidak Puas					
		N	%	N	%				
1	Tepat Waktu	27	57,4	2	4,3	29	61,7	0,000	-0,915
2	Tidak Tepat Waktu	0	0	18	38,3	18	38,3		
	Total	27	57,4	20	42,6	47	100.0		

Berdasarkan tabel 6 diatas hasil analisis tabulasi silang antara ketepatan waktu pemberian makan dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari total 47 responden, sebanyak 57,4% menyatakan puas dan 42,6% tidak puas terhadap ketepatan waktu pemberian makan. Responden yang menerima makan tepat waktu sebanyak 61,7% yang terdiri dari 57,4 % merasa puas dan 4,3% merasa tidak puas. Sementara itu responden yang menerima makan tidak tepat waktu sebanyak 38,3% dan seluruhnya (38,3%) menyatakan tidak puas. Tidak ada responden yang merasa puas pada kelompok yang menerima makan tidak tepat waktu.

Analisis Hubungan Ketepatan Waktu Pemberian Makan dengan Kepuasan Pasien. hasil analisis spearman rank dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5 Hasil Analisis Spearman Rank

			Ketepatan_ Waktu	Kepuasan_ Umum
Spearman's rho	Ketepatan Waktu	Correlation Coefficient	1.000	.915**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	47	47
	Kepuasan Umum	Correlation Coefficient	.915**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	47	47

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan Tabel 7. korelasi antara dua variabel diperoleh hasil nilai signifikansi (p-value) = 0,000 yang berarti nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu pemberian makan dengan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 47 responden pasien rawat inap di Ruang Cakrabuana dan Nyi Mas Gandasari Lantai 4 RSD Gunung Jati Kota Cirebon, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: Mayoritas pasien merasa puas terhadap ketepatan waktu pemberian makan (57,4%), pasien yang menyatakan makanan diberikan tepat waktu sebanyak 61,7% responden, Hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan signifikan ($\rho = 0,915$ dan $p = 0,000$).

SARAN

Bagi Rumah Sakit : memperbaiki sistem distribusi makanan agar dapat diberikan tepat waktu sesuai jadwal, menambah jumlah SDM terutama untuk pramusaji. Bagi Instalasi Gizi : melakukan evaluasi berkala, memberikan pelatihan kepada petugas distribusi makanan, memperhatikan penyusunan jadwal. Bagi pasien : dapat memberikan umpan balik mengenai pelayanan makanan agar kedepannya semakin lebih baik. Bagi Akademis : dapat dijadikan referensi sebagai pembelajaran mengenai manajemen pelayanan gizi. Bagi peneliti selanjutnya : menambah variabel lain sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, P., & Hidayat, I. (2017). Hubungan Ketepatan Waktu Pemberian Makan dengan Kepuasan Pasien *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 6(2), 45-53.
- Anam, R. S. (2017). Instrumen penelitian yang valid reliabel dan. *Jurnal Edukasi Sebelas April*, 1(1), 1-8.
- Chen, X., et al. (2018) - "Impact of Delayed Meal Delivery on Patient Health and Recovery"
- Fikes Universitas Muhamadiayah Prof dr Hamka 2024. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Makanan Pasien Rawat Inap dan Pegawai di RSD Gunung Jati Kota Cirebon*
- Fitria, R. (2019). Pengaruh Ketepatan Waktu Pemberian Makan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 12(3), 75-83.
- Hidayati, R., & Rachmawati, N. (2021). Pengaruh Pelayanan Non-Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit X. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 6(2), 112-120.
- Hidayati, S. M. N. (2023). *Analysis of factors forming (Abstrak)*. Universitas XYZ. eprints.upnyk.ac.id
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson
- Kusumawati, D., & Hidayat, I. (2019). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Pemberian Makanan dan Dampaknya pada Kepuasan Pasien. *Jurnal Gizi Rumah Sakit*, 8(1), 35-43.
- Mariani, A., & Musparni. (2022). Kepuasan Pasien terhadap Ketepatan Waktu Penyajian Makanan pada Diet Jantung di Bangsal Jantung RSUP dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 7(1), 1-10.
- Notoatmodjo, S. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prasetyo, M., Suyanto, S., & Harjadi, D. (2020). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu Pemberian Makan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan dan Pelayanan Masyarakat*, 10(4), 109-115.
- Setyowati, L., & Rachmawati, N. (2018). Pengaruh Ketepatan Waktu Pemberian Makan Terhadap Kepuasan Pasien *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 5(1), 42-50.
- Shakti, R. (2020). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pemberian Makanan Rumah Sakit. *Jurnal Gizi Rumah Sakit*, 8(1), 45-52
- Soeprapto, H., Supriyadi, E., & Nugroho, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(4), 55-64
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhartono, E., & Hidayat, I. (2020). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 4(1), 90-98.
- Suryanto, E. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 10(3), 120-126.
- Suryanto, E. (2020). Ketepatan Waktu Pemberian Makanan dan Pengaruhnya terhadap Pemulihan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 120-127.
- Tjiptono, F. (2017). *Service, Quality, and Satisfaction* (2nd ed.). Penerbit Andi
- Triyanto, A. (2022). Hubungan Antara Ketepatan Waktu Penyajian Makanan Dan Rasa Makanan Dengan Sisa Makanan Pasien Umum RSUD RaaSoewondo Kabupaten Pati. *Jurnal Kediklatan Widya Praja*, 2(1), Article 1.
- WHO (World Health Organization). (2019). *World Health Statistics 2019: Monitoring Health for the SDGs*. World Health Organization
- Wibowo, E., & Badrudin, F. (2021). Pengaruh ketepatan waktu pemberian makanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17(2), 123-130.
- Widosari, E., & Widyaningsih, S. (2017). *Hubungan antara Ketepatan Jam Makan dan Frekuensi Konsumsi Makanan dari Luar Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien yang Mendapatkan Makanan Biasa di RSUD dr. Soeradji Tirtonegoro*. Seminar Nasional Gizi, Program Studi Ilmu Gizi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wulan, D. P. (2017). *Analisis Kepuasan Makan Pasien di RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung*. Argipa Health Science Journal, 121-130.