

ABSTRACT

Nutrition services in hospitals are an essential part of efforts to improve patient satisfaction. Data on service quality at the Islamic Hospital Surabaya Jemursari in 2024 showed that the average food waste among patients reached 20.83%, exceeding the maximum standard set by the Ministry of Health (<20%). High food waste levels may indicate problems in menu quality, food service, and the food environment, which may potentially affect patient satisfaction. This study aimed to analyze the relationship between food menu, food service, and food environment with inpatient satisfaction at the Islamic Hospital Surabaya Jemursari. This research employed a cross-sectional design with purposive sampling. The sample consisted of 77 inpatients who were hospitalized in the Azzara 1 and 2 wards of the hospital. Data were analyzed using Kendall's tau test to examine the relationship between variables, including food menu, food service, and food environment, with inpatient satisfaction. The results showed no significant relationship between the food menu, including food quality with indicators of taste ($p=0.689$) and texture ($p=0.063$); menu choices with indicators of variety ($p=0.490$); food presentation with indicators of appearance ($p=0.077$); and food temperature ($p=0.104$) with satisfaction levels. However, there was a significant relationship between food service ($p=0.000$) and satisfaction, as well as between food environment ($p=0.000$) and satisfaction.

Keywords: Food Menu, Food Service, Food Environment, Patient Satisfaction

ABSTRAK

HUBUNGAN MENU, PELAYANAN, DAN LINGKUNGAN MAKANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA JEMURSARI

Pelayanan gizi di rumah sakit merupakan bagian penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Pada data mutu pelayanan di rumah sakit Islam Surabaya Jemursari tahun 2024 menunjukkan rata-rata sisa makanan pasien mencapai 20.83%, melebihi standar maksimal kementerian kesehatan ($< 20\%$). Tingginya sisa makanan dapat mengindikasikan adanya masalah pada kualitas menu, pelayanan, dan lingkungan makanan yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan menu makanan, pelayanan makanan, dan lingkungan makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit islam surabaya jemursari. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* dengan teknik sampling yaitu *purposive sampling*. Sampel penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap di ruang Azzara 1 dan 2 rumah sakit islam surabaya jemursari dan jumlah responden yang di dapat pada penelitian sebanyak 77 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji *kendall's tau* untuk menguji hubungan antar variabel menu makanan, pelayanan makanan, lingkungan makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara menu makanan meliputi kualitas makanan dengan indikator rasa makanan ($p=0.689$) dan tekstur makanan ($p=0.063$), pilihan menu makanan dengan indikator variasi menu makanan ($p=0.490$), penyajian makanan dengan indikator penampilan makanan ($p=0.077$) dan suhu makanan ($p=0.104$) dengan tingkat kepuasan. Ada hubungan antara pelayanan makanan ($p=0.000$) dengan tingkat kepuasan dan lingkungan makanan ($p=0.000$) dengan tingkat kepuasan.

Kata Kunci : Menu Makanan, Pelayanan Makanan, Lingkungan Makanan, Kepuasan