

Penilaian Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Makanan Instalasi Gizi RS. USU

Caca Pratiwi^{1✉}, Savadilla Solin², Mercy Kharistin Zega³

^{1,2&3}Program Studi Gizi, Universitas Negeri Medan, Medan, Indonesia

Info Artikel	Abstrak
<p>Sejarah Artikel: Diterima: 8 Maret 2022 Disetujui: 27 Maret 2022 Di Publikasi: 31 Maret 2022</p> <p>Kata Kunci: Penilaian Pasien; Pelayanan Makanan; kepuasan pasien; Rumah sakit.</p>	<p>Penilaian pasien terhadap pelayanan makanan instalasi gizi rumah sakit merupakan suatu hal yang perlu dievaluasi karena memiliki peranan terhadap kecepatan penyembuhan pasien rawat inap. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap makanan yang disajikan di RS USU. Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> menggunakan metode survei. Responden dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 20 pasien yang merupakan seluruh pasien rawat inap kelas VIP, kelas 1, kelas 2, dan kelas 3. Penilaian dari aspek rasa makanan menurut responden baik sebesar 85% dan sangat baik sebesar 10%, aspek penampilan 65% baik dan 20% sangat baik, aspek aroma 70% baik dan 20% sangat baik, aspek variasi menu 75% baik dan 20% sangat baik, aspek kombinasi wana 70% baik dan 20% sangat baik, aspek tekstur 70% baik dan 30% sangat baik, aspek besar porsi yang disajikan 70% baik dan 20% sangat baik. Pada aspek pelayanan makanan oleh pramusaji, sebagian besar responden memberikan penilaian yang memuaskan. Pelayanan makanan secara keseluruhan di rumah sakit RS. USU sudah sangat memuaskan sebesar 55%, memuaskan sebesar 35%, dan cukup memuaskan sebesar 10%.</p>
Article Info	Abstract
<p>Keywords: Review of patients; food service; patient satisfaction; Hospital</p>	<p>The patient's assessment of hospital nutrition services is one that needs to be evaluated because it plays a role in the patient's healing. The purpose of this study is to assess the description of the patient's satisfaction in foods services at nutrition installation of RS USU. The research was a descriptive analytic research with a cross section approach using a survey method. Sample in this study carry out on 20 respondents who were undergoing treatment at VIP class, Class 1, Class 2, and Class 3. The patient review in the food flavour aspect showed 85% were good and 10% were very good, in the performance aspect showed 65% were good and 20% were very good, in the variations of menus showed 75% were good and 20% very good, in the texture aspect showed 70% were good and 30% very good. In the aspect of the food service officers, most of the respondents were satisfied. Mostly, the level of patient satisfaction in the food services at Nutrition Installation of RS USU showed 55% of respondents were very satisfied, 35% were satisfied, 10% were satisfied enough.</p>

Pendahuluan

Dewasa ini, rumah sakit terus berbenah dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Pelayanan kepada pasien yang terus diperbaharui menunjukkan sikap yang semakin profesional yang dimiliki rumah sakit. Selain pelayanan medis, pelayanan di instalasi gizi menjadi perhatian khusus setiap rumah sakit karena semakin baik kualitas pelayanan gizi rumah sakit semakin tinggi tingkat kesembuhan pasien (Depkes RI, 2006).

Pelayanan gizi yang optimal tentunya akan berefek terhadap penyembuhan pasien, dan akan mempengaruhi penilaian atau kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Semakin tinggi penilaian kepuasan yang diberikan pasien tentunya berimbas terhadap citra dan pemasukan rumah sakit, sehingga penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan menjadi bagian penting dari strategi manajemen rumah sakit.

Pengukuran kepuasan pasien terhadap layanan makanan instalasi gizi telah banyak dilakukan beberapa rumah sakit, seperti yang dilakukan oleh Rachmawati dan Afridah (2014) di RS Islam Jemursari Surabaya yang menunjukkan mutu pelayanan gizi sebagian besar (55,5%) sudah baik dan hampir setengahnya (57,2%) menyatakan sudah puas. Sementara itu, di RS Randegansari Hudasa Gresik, tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian dan pelayanan makanan yang dilaporkan oleh Rachmawati dan Afifah (2021) berada pada tingkat sangat memuaskan.

Penilaian pasien pada pelayanan makanan instalasi gizi perlu terus dilakukan diberbagai rumah sakit sebagai gambaran evaluasi. Rumah Sakit Universitas Sumatra Utara (RS USU) merupakan rumah sakit pendidikan yang beroperasi penuh memberikan pelayanan kepada masyarakat mulai tahun 2016 (RS USU, 2022). Semenjak beroperasi RS USU tentu terus meningkatkan pelayanan, termasuk instalasi gizinya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh instalasi gizi RS USU pada pasien, maka perlu dilakukan survei penilaian pasien rawat inap terhadap. Penilaian tidak hanya dilakukan pada menu yang disajikan, tetapi dilakukan juga pada petugas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan instalasi gizi RS. USU.

Metode

Jenis penelitian merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional* menggunakan metode survei. Lokasi penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara. Penelitian dilakukan pada bulan November hingga Desember 2021. Populasi dalam

penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas VIP, kelas 1, kelas 2, dan kelas 3. Responden yang termasuk kriteria inklusi adalah responden usia 19-73 tahun yang sudah mendapatkan pelayanan makanan, bersedia menjadi responden, dapat berkomunikasi dengan baik sehingga diperoleh sampel sebanyak 20 pasien.

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai kepuasan dan pelayanan di instalasi gizi RS USU. Instrumen dibuat dalam bentuk penilaian menggunakan 4 indikator yaitu sangat baik, baik, cukup baik, dan tidak baik. Pengumpulan data menggunakan data primer (Wawancara) dan data sekunder (jumlah pasien) Data dianalisis secara univariat menggunakan *Microsoft excel*.

Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Gambaran karakteristik responden pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1. Responden yang termasuk kriteria inklusi adalah responden yang dapat berkomunikasi. Adapun ruangan pasien yang dilakukan survei yaitu ruangan zaitun, ruangan cendana, ruangan mahoni, dan ruangan meranti.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kriteria	Frekuensi	
		Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	11	55
	Perempuan	9	45
	Total	20	100
Jenis Diet	Makanan Biasa (MB)	14	70
	Makanan Lunak (M2)	6	30
	Total	20	100
Ruangan	Zaitun (Kelas VIP)	2	10
	Cendana (Kelas I)	5	25
	Mahoni (Kelas II)	10	50
	Meranti (Kelas III)	3	15
	Total	20	100

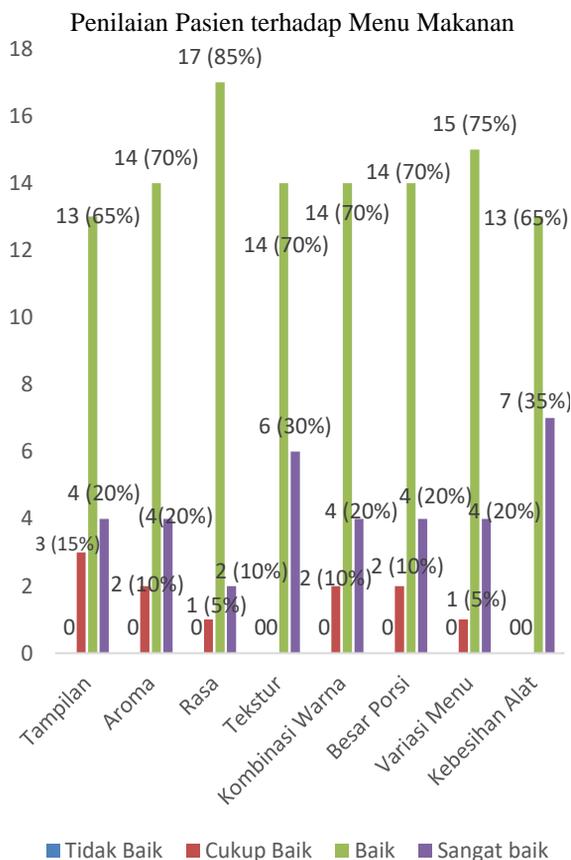
Sumber: Data Primer Desember 2021

Responden dipilih secara acak sesuai dengan karakteristik yaitu jenis kelamin, jenis diet pasien dan ruangan pasien. Responden terdiri dari 20 pasien dengan jenis kelamin laki-laki ada 11 pasien (55%), dan perempuan ada 9 pasien (45%). Pada survei ini, ada 2 jenis diet pasien yaitu makanan biasa (MB) dan makanan khusus (M2).

Berdasarkan hasil survei diet makanan biasa lebih mendominasi sebanyak 14 pasien (70%) mengonsumsinya seperti nasi putih, lauk nabati dan hewani, sayuran, dan buah. Makanan lunak dikonsumsi oleh 6 pasien (30%) seperti bubur, lauk nabati dan hewani, sayuran dan buah. Responden menggunakan ruang inap kelas VIP (Zaitun) sebanyak 2 pasien terdiri dari 1 perempuan dan 1 laki-laki (10%) kelas I (Cendana) sebanyak 5 pasien (25%) terdiri dari 3 laki-laki dan 2 perempuan, kelas II (Mahoni) sebanyak 10 pasien (50%) terdiri dari 4 perempuan dan 6 laki-laki dan ruangan Meranti ada 3 pasien (15%) terdiri dari 1 perempuan dan 2 laki-laki.

2. Penilaian Pasien terhadap Menu Makanan

Penilaian Menu makanan yang disajikan oleh instalasi gizi memiliki peranan penting dalam penyembuhan pasien rawat inap. Pada survei yang dilakukan di instalasi gizi RS USU pada bulan Desember diperoleh hasil penilaian pasien terhadap menu makanan yang disajikan. Data hasil pengamatan dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Grafik Penilaian Pasien terhadap Menu Makanan yang disajikan.

Hasil pengamatan yang dilakukan pada 20 responden terlihat bahwa sebanyak 65% pasien menyatakan terlihat bahwa sebanyak 65% pasien menyatakan tampilan menu makanan yang

disajikan baik dan 20% pasien menyatakan sangat baik, sementara itu hanya 15% yang menyatakan cukup baik. Berdasarkan penilaian tinggi dari pasien yang diperoleh ini, dapat dikatakan bahwa tampilan menu makanan yang disajikan sudah menarik perhatian pasien untuk menikmatinya. Menurut Widyastuti dan Pramono (2014), Tampilan makanan yang disajikan memiliki efek terhadap indera penglihatan yang begitu peka, tampilan yang baik sangat mempengaruhi selera makan konsumen dan mampu membuat konsumen menikmati makanan yang disajikan. Menurut Lumbatoruan (2012), pasien akan lebih banyak menyisakan makanan yang tidak menarik tampilannya, dan tampilan makanan yang sudah menarik akan menyisakan makanan yang lebih sedikit.

Aroma dari menu makanan yang disajikan menurut penilaian 14 pasien atau 70% dari responden sudah baik, menurut 4 (20%) pasien sangat baik, dan 2 (10%) pasien menyebut cukup baik. Dari segi rasa, penilaian baik diberikan oleh 17 atau 85% pasien, dan penilaian sangat baik diberikan oleh 2 atau 10% pasien, dan hanya 1 atau 5% pasien menyebut rasa menu makanan cukup baik. Penilaian pasien terhadap tekstur makanan yang disajikan baik sebesar 70% (14 pasien) dan sangat baik sebesar 30% (6 orang). Kombinasi warna pada menu makanan yang disajikan secara keseluruhan, 14 atau 70% pasien menilai sudah baik dan 4 atau 20% pasien menyebut sangat baik, sementara itu 2 atau 10% pasien menyebut cukup baik. Dari segi besaran porsi yang diberikan, penilaian sudah baik diberikan oleh 14 atau 70% pasien, sangat baik diberikan oleh 4 atau 20% pasien, dan cukup baik diberikan oleh 2 atau 10% pasien. Berdasarkan data yang diperoleh ini, terlihat bahwa menu makanan yang disajikan oleh instalasi gizi RS USU sudah memuaskan pasien rawat inap, terbukti dari penilaian positif atau penilaian tinggi yang diberikan pada aroma, rasa, tekstur, warna, dan besar porsi makanan. Hasil yang diperoleh ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar pasien dapat menerima sifat sensori menu makanan yang disajikan oleh pihak instalasi gizi. Sifat sensori makanan yang diterima dengan baik oleh pasien menunjukkan bahwa menu makanan yang disajikan berkualitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Busra *et al* (2017) yang menyatakan bahwa rasa, warna, aroma, tampilan kesegaran merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kualitas makanan. Penilaian baik dan sangat baik terhadap menu makanan yang disajikan diberikan oleh pasien penerima diet biasa maupun pasien penerima diet khusus (lunak) yang menjalani rawat inap di RS USU. Menurut Rachmawati dan Afifah (2021), penilaian yang baik pada beberapa aspek kualitas makanan yang disajikan

menunjukkan kesesuaian dengan apa yang diharapkan oleh pasien.

Kategori variasi menu yang diberikan oleh instalasi gizi, menurut 15 atau 75% pasien sudah baik dan 4 atau 20% sudah sangat baik, sementara itu hanya 1 atau 5% pasien menyebut cukup baik. siklus menu yang digunakan pada RS USU adalah siklus menu 7 hari yang disusun oleh ahli gizi dan tenaga pelaksana. Instalasi gizi RS USU melakukan evaluasi terhadap siklus menu setiap tahun karena menyadari bahwa suatu jenis menu makanan yang dihidangkan berkali-kali dalam waktu lama akan membuat pasien bosan. Menurut Tanuwijaya dkk (2019), variasi menu lauk hewani, lauk nabati, dan sayuran memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pada pasien rawat inap. Jika variasi menu baik maka akan lebih banyak pasien yang merasa puas serta meminimalkan sisa makanan.

Kebersihan peralatan yang digunakan untuk penyajian makanan dinilai sudah baik sebesar 65% pasien dan sangat baik sebesar 35% pasien. Instalasi gizi RS USU memiliki prosedur ketat terkait kebersihan peralatan makan pasien. Pencucian peralatan makan pasien menggunakan air mengalir dalam 2 bak dan diakhiri dengan perendaman dalam air panas $\geq 70^{\circ}\text{C}$. Kebersihan alat menjadi prioritas dalam penyajian makanan pasien. Berdasarkan perolehan data tersebut, tingkat kepuasan pasien terhadap peralatan yang digunakan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Kebersihan alat penyaji makanan merupakan faktor penting dalam penyajian atau penyelenggaraan makanan karena dapat mempengaruhi daya terima pasien terhadap makanan yang disajikan (Handayani dkk, 2018). Menurut Rachmawati dan Afifah (2021), kebersihan peralatan makan pasien akan menimbulkan kepercayaan pasien bahwa makanan yang disajikan bersih dan tidak terdapat kotoran dari peralatan makan maupun faktor lainnya. Menurut Rachmawati dan Afifah (2021), kebersihan peralatan makan pasien akan menimbulkan kepercayaan pasien bahwa makanan yang disajikan bersih dan tidak terdapat kotoran dari peralatan makan maupun faktor lainnya.

3. Penilaian Pasien terhadap Pelayanan Makanan

Proses penyajian makanan di RS USU telah memenuhi mayoritas prasyarat yang ditetapkan dalam Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit dan Pedoman Penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit. Dalam proses distribusi dan penyajian makanan sudah tersedia peraturan pemberian makanan, standar porsi, aturan pembagian dan pengambilan makanan, kesesuaian makanan dengan diet pasien, peralatan distribusi, peralatan

makanan, tenaga pramusaji, dan jadwal distribusi makanan.

Pelayanan makanan pasien diawali dengan petugas pramusaji mencuci tangan terlebih dahulu di ruang rawat inap sebelum mendistribusi makanan ke pasien, setelahnya memberikan salam kepada pasien dan menyebutkan kembali identitas pasien untuk memastikan makanan yang disajikan sesuai dengan diet pasien, kemudian memberikan makanan kepada pasien. Setelah memberikan menu makanan pasien, pramusaji mengambil peralatan makan pasien dari jadwal makan sebelumnya. Hasil penilaian pasien terhadap pelayanan makanan dapat dilihat pada Tabel 2.

Hasil survei menunjukkan bahwa 14 pasien menilai sangat puas, 5 pasien (25%) puas, dan 1 pasien (5%) cukup puas dari segi penampilan petugas yang rapi dan sopan. Selanjutnya indikator 'sikap petugas yang ramah dan sopan', 13 responden (65%) menilai sangat puas, 5 responden (25%) menilai puas, dan 2 responden (10%) menilai cukup puas. Pada indikator 'pelaksanaan prosedur menanyakan identitas pasien', 8 (40%) pasien menilai sudah sangat puas, 4 (20%) pasien menilai puas, 5 (25%) cukup puas, dan 3 (15%) tidak puas. Pada indikator ketepatan waktu penyajian, 11 (55%) responden memberi penilaian sangat memuaskan, 8 (40%) responden menilai memuaskan, dan 1 (5%) responden menilai cukup memuaskan. Aspek penilaian tentang pelayanan makanan secara keseluruhan setelah disurvei didapatkan hasil bahwa 55% responden menilai sangat memuaskan, 35% menilai sudah memuaskan, dan 10% menilai cukup memuaskan. Hasil penilaian keseluruhan yang diperoleh ini tidak jauh berbeda dengan hasil yang dikemukakan oleh Rachmawati dan Afridah (2014) yaitu sebagian besar responden RS Islam Jemursari Surabaya memberikan penilaian sebesar 55% menyatakan sudah memuaskan dan 47,2% menyatakan puas terhadap pelayanan gizinya

Berdasarkan seluruh indikator penilaian masih terdapat sebagian kecil (15%) penilaian yang tidak memuaskan yaitu pada indikator menyebutkan kembali nama pasien untuk memastikan diet pasien sudah tepat, hal ini terjadi karena masih ada petugas yang tidak selalu menanyakan nama pasien kembali ketika mendistribusikan makanan pasien, sehingga menyebabkan adanya pasien yang tidak puas. Dengan adanya penilaian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pramusaji, karena menurut Pohan (2007), pada dasarnya pelayanan yang dianggap bermutu adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dengan sabar, sopan, tanggap, perhatian, dan mampu mengurangi keluhan.

Tabel 2.Penilaian Pasien Terhadap Pelayanan Gizi pasien yang menghabiskan makanan menyatakan

NO	Aspek Penilaian	Kriteria	Frekuensi	
			Jumlah (n)	Persentase (%)
Indikator pelayanan Gizi				
1	Penampilan petugas rapi dan sopan	Tidak puas	0	0%
		Cukup puas	1	5%
		Puas	5	25%
		Sangat puas	14	70%
		TOTAL	20	100%
2.	Sikap petugas ramah dan sopan	Tidak puas	0	0%
		Cukup puas	2	10%
		Puas	5	25%
		Sangat puas	13	65%
		TOTAL		100%
3.	Pelaksanaan prosedur menanyakan identitas pasien baik	Tidak puas	3	15%
		Cukup puas	5	25%
		Puas	4	20%
		Sangat puas	8	40%
		TOTAL	20	100%
4.	Ketepatan waktu penyajian	Tidak puas	0	0%
		Cukup puas	1	5%
		Puas	8	40%
		Sangat puas	11	55%
		TOTAL	20	100%

bersih dan rapi, lengkap dengan identitas, ramah, sopan, dan menghormati pasien merupakan bagian dari penilaian kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penilaian, responden memiliki kepuasan yang cukup tinggi terhadap penampilan petugas distribusi makanan. Penampilan pramusaji merupakan salah satu bagian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Sastrianegara (2014), penampilan petugas seperti cara berpakaian yang

Pada umumnya responden sangat puas dengan sikap petugas pramusaji yang ramah dan sopan, hal ini terlihat dari penilaian yang cukup tinggi terhadap kepuasan responden pada indikator tersebut. Petugas pramusaji tidak lupa memberikan senyum, salam, dan sapa setiap kali menyajikan makanan ke pasien. Keramahan petugas penyaji membuat suasana hati pasien senang sehingga dapat menikmati makanan yang disajikan. Hal ini sejalan dengan hasil yang diperoleh oleh Nurhamidan dkk (2019) bahwa ada keterkaitan antara keramahan petugas penyaji dengan sisa makanan pasien, dimana 57,14% pasien akan menghabiskan makanan yang disajikan oleh petugas yang ramah, dan tidak ada

petugas penyaji kurang ramah. Keramahan pramusaji pada akhirnya akan menimbulkan kepuasan pasien.

Ketepatan waktu penyajian makanan di instalasi gizi RS USU, hampir seluruh responden (95%) menyatakan sudah memuaskan. Hal ini merupakan salah satu komitmen dari instalasi gizi untuk mendukung percepatan penyembuhan pasien rawat inap. Menurut Azizah dkk (2019), ketepatan waktu merupakan cara menghindari pasien mengkonsumsi makanan dari luar rumah sakit, jika makanan terlambat di sajikan maka pasien yang sudah lapar akan cenderung mengkonsumsi makanan dari luar. Ketepatan waktu penyajian makanan pasien telah diatur, menurut Depkes RI (2008), makanan yang disajikan harus memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit yaitu 90% tepat waktu.

Penutup

Penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan instalasi gizi RS USU yang dilakukan pada periode bulan November dan Desember 2021 menunjukkan respon positif dari responden. Kualitas makanan yang disajikan

sebagian besar responden memberikan penilaian tinggi terhadap kepuasan yang diterima responden. Aspek pelayanan makanan yang diberikan juga mendapatkan penilaian yang tinggi dari para responden, sebagian besar responden menyatakan kepuasan tinggi terhadap keseluruhan pelayanan makanan yang diberikan. Hasil yang diperoleh ini minimal dapat dipertahankan dan diharapkan dapat diperbaharui hal-hal yang perlu diperbaiki, oleh karena itu diharapkan survei kepuasan pasien dapat dilakukan secara berkala agar pelayanan yang diterima pasien lebih sempurna.

Daftar Pustaka

- Azizah, A.Z., Darni, J., Damayanti, A.Y., Naufalina, M.D. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Makan Pasien di Rumah Sakit Bersertifikat Halal Dengan yang Belum Bersertifikat Halal. *Jurnal Gizi dan Kesehatan*, 3(1), 25-32. Retrieved from <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/ghidza/article/view/12668>
- Busra, N. N., Dolah, S. N., Che Ngah, H., & Samsudin, A. (2017). Government Hospitals Food Quality and Patient Satisfaction. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, 9(2), 593–602. Retrieved from <https://fhtm.uitm.edu.my/images/jthca/Vo19Issue2/6-16.pdf>
- Depkes RI. (2006). *Pedomann Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Jakarta, Depkes RI.
- Depkes RI. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta, Depkes RI.
- Handayani, L.N., Padmiari, I.A.E., dan Suantara, I.M. R. (2018). Tingkat Kepuasan Siswa Bintara pada Penyelenggaraan Makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana TNI-AD Buleleng-Bali. *Jurnal Ilmu Gizi*, 7(3), 64-72. Retrieved from <https://ejournal.poltekkes-denpasar.ac.id/index.php/JIG/article/view/JIG07303>
- Lumbantoruan, D. B. S. (2012). Hubungan Penampilan Makanan dan Faktor Lainnya dengan Sisa Makan Biasa Pasien Kelas 3 Seruni RS Puri Cinera Depok Bulan Pasien April-Mei 2012 [Undergraduate Thesis]. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Nurhamidah., Yensasnidar., & Manora. E. (2019). Hubungan Penampilan, Rasa, dan Keramahan Penyaji Terhadap Sisa Makanan pada Pasien Rawat Inap RSUD Arosuka Solok. *Jurnal of Sainstek*, 11(2), 56-64. Retrieved from <https://ojs.iainbatusangkar.ac.id/ojs/index.php/sainstek/article/view/1619/1542>
- Pohan., dan Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar- Dasar, Pengertian, dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Rachmawati, I., & Afridah, W. (2014). Mutu Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 7(2), 193-201. Retrieved from <https://journal2.unusa.ac.id/index.php/JHS/article/view/508/459>
- Rachmawati, A.D., & Afifah, C.A.N. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Penyajian dan Pelayanan Makanan di Rumah Sakit. 1(2), 37-49. Retrieved from <https://jurnal.unigo.ac.id/index.php/gjnd/article/view/1690>
- Rumah Sakit Sumatra Utara. (2022). Profil Rumah Sakit Sumatra Utara. <http://rumahsakit.usu.ac.id/index.php/id/about/profile>. [diakses 8 Februari 2022]
- Sastrianegara, M.F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta, Salemba Media.
- Tanuwijaya, L.K., Novitasari, T.D., Arfiani, E.P, Wani, Y.A., & Wulandari. D.E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Variasi Bahan Makanan di Rumah Sakit. *Jurnal Gizi*, 8(1), 50-58. Retrieved from <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/jgizi/article/view/4765>
- Widyastuti, N., & Pramono, A. (2014). *Manajemen Jasa Boga*. Yogyakarta, Graha Ilmu.