

OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION LEVELS IN CLASS III INPATIENT INTERNAL MEDICINE WARD REGARDING THE PROVISION OF REGULAR LUNCHES AT THE NYI AGENG SERANG REGIONAL GENERAL HOSPITAL

Amanda Dwi Yudanti¹, Setyowati², Kiki Natasia³

^{1, 2, 3} Department of Nutrition Poltekkes Kemenkes Yogyakarta,
Jl. Tatabumi No.3 Banyuraden, Gamping, Sleman
Email : amandadwi Yudanti08@gmail.com

ABSTRACT

Background: The success of food service can be assessed through patients' satisfaction with the meals provided. Low patient satisfaction may increase food waste and result in inadequate daily nutritional intake. This is supported by a study conducted at Panti Rapih Hospital, Yogyakarta, which showed that food waste remained high, with rice at 35.62%, animal-based side dishes at 28.84%, plant-based side dishes at 33.75%, vegetables at 31.87%, and fruit at 10.61%. A study by Carolina et al. (2023) also reported high lunch meal waste, including staple foods (61.8%), animal-based side dishes (56.4%), plant-based side dishes (63.6%), vegetables (63.6%), and fruit (74.5%).

Objective: To describe the level of satisfaction among Class III inpatients in the internal medicine ward regarding the provision of regular-form lunch meals at Nyi Ageng Serang Hospital, focusing on aspects of food appearance and food taste.

Methods: This study employed a descriptive analytical design using a survey method. The subjects consisted of 13 Class III inpatients in the internal medicine ward selected through purposive sampling. Data were collected in January and February 2026 using a questionnaire and were analyzed descriptively.

Results: The findings showed that most patients were satisfied with the lunch menus served, with relatively high average scores across almost all aspects. The average satisfaction level of respondents for both menus was above 80%. Overall, the two menus offered different variations. The analysis indicated that Menu VI was categorized as satisfactory, with an average score of 81.46%, which was higher than the median value. In contrast, Menu IX was categorized as less satisfactory because its average score was 79.79%, which was below the median value. These results indicate that patient satisfaction with Menu VI was higher than with Menu IX.

Conclusion: The level of patient satisfaction with the provision of regular-form lunch meals in the Class III internal medicine ward at Nyi Ageng Serang Hospital was generally good. However, Menu IX requires further evaluation to improve patient acceptance.

Keywords: patient satisfaction level, food appearance, food taste, lunch meal, hospital.

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BANGSAL PENYAKIT DALAM RAWAT INAP KELAS III TERHADAP PEMBERIAN MAKAN SIANG BENTUK BIASA DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NYI AGENG SERANG

Amanda Dwi Yudanti¹, Setyowati², Kiki Natasia³

^{1,2,3} Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta,

Jl. Tatabumi No.3 Banyuraden, Gamping, Sleman

Email : dwiyudantiamanda@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Keberhasilan pemberian makanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan. Kepuasan yang rendah dapat meningkatkan sisa makanan dan menyebabkan asupan gizi harian tidak tercukupi. Hal ini didukung oleh penelitian di RS Panti Rapih Yogyakarta yang menunjukkan sisa makanan masih tinggi, yaitu nasi 35,62%, lauk hewani 28,84%, lauk nabati 33,75%, sayuran 31,87%, dan buah 10,61%. Penelitian Carolina et al. (2023) juga menunjukkan sisa makan siang yang tinggi pada makanan pokok 61,8%, lauk hewani 56,4%, lauk nabati 63,6%, sayur 63,6%, dan buah 74,5%.

Tujuan: Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien bangsal penyakit dalam rawat inap kelas III terhadap pemberian makan siang bentuk biasa di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang yang meliputi aspek penampilan makanan dan rasa makanan.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan metode survei. Subjek penelitian berjumlah 13 pasien rawat inap kelas III bangsal penyakit dalam yang dipilih dengan *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan pada bulan Januari dan Februari 2026 menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis secara deskriptif.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap menu makan siang yang disajikan, dengan nilai rata-rata relatif tinggi di hampir semua aspek. Rata-rata tingkat kepuasan responden pada kedua menu tersebut menunjukkan nilai di atas 80%. Secara keseluruhan, kedua menu memiliki variasi yang berbeda. Hasil analisis menunjukkan bahwa menu VI termasuk kategori puas dengan nilai rata-rata 81,46%, yang lebih tinggi daripada nilai median. Sebaliknya, menu IX termasuk kategori kurang puas karena nilai rata-ratanya sebesar 79,79%, yang berada di bawah median. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap menu VI lebih tinggi dibandingkan menu IX.

Kesimpulan: Tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian makan siang bentuk biasa di bangsal penyakit dalam kelas III Rumah Sakit Nyi Ageng Serang tergolong baik, namun menu IX perlu menjadi perhatian dalam evaluasi untuk meningkatkan daya terima pasien.

Kata Kunci: Tingkat kepuasan pasien, penampilan makanan, rasa makanan, makan siang, rumah sakit.