

Hubungan Tingkat Kepuasan Pelayanan Makanan Terhadap Sisa Makanan Di Panti Jompo Werdha Marfati Tangerang

Maria Natalia Hane¹, Damelya Patrickisia Dampang²

¹²Program Studi Gizi, STIK Sint Carolus

Corresponding Author: Damelya Patrickisia Dampang, e-mail: patricksiadampang@gmail.com

Published: Februari , 2026

ABSTRACT

Kepuasan terhadap makanan yang disajikan berkualitas jika makanan memiliki cita rasa yang tinggi, tampilan, dan penyajian yang menarik. Semakin tinggi kepuasan, semakin baik mutu pelayanan kesehatan. Sisa makanan dan kepuasan pelayanan makanan merupakan beberapa faktor yang dapat digunakan untuk menilai manajemen sistem pelayanan makanan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan terhadap sisa makanan di Panti Jompo Werdha Marfati Tangerang. Penelitian ini bersifat observasional dengan rancangan penelitian cross-sectional. Populasi penelitian adalah lansia berusia 60-75 tahun. Sampel diambil dengan teknik purposive sampling sebanyak 46 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner, wawancara dan penimbangan sisa makanan, kemudian dianalisis menggunakan uji chi square. Ditemukan bahwa responden tidak puas pada aspek suhu makanan (67.4%) dan variasi menu makanan (82.6%). Sedangkan sisa makanan lebih banyak pada makanan pokok (54.3%) dan sayur (52.2%). Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pelayanan makanan dengan sisa makanan ($p=0,006$).Sebaiknya perlu menyusun menu dengan memerhatikan variasi makanan agar mencegah kebosanan dan sisa makanan dapat berkurang.

Keywords: Lansia, Sisa Makanan, Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

Satisfaction with the food served is high if the food has a great taste and an attractive appearance and presentation. The higher the satisfaction, the better the quality of health services. Food waste and satisfaction with food services are some of the factors that can be used to assess good food service system management. This study aims to determine the relationship between the level of satisfaction with food waste at the Werdha Marfati Nursing Home in Tangerang. This study is observational with a cross-sectional design. The study population consists of elderly people aged 60-75 years. The sample was taken using purposive sampling technique with 46 respondents. Data were collected using questionnaires, interviews, and weighing food waste, then analyzed using the chi-square test. The results showed that there was no relationship between the level of satisfaction with food service and food waste ($p=0.006$). However, it was found that respondents were dissatisfied with the temperature of the food (67.4%) and the variety of food menus (82.6%). Meanwhile, food waste was higher in staple foods (54.3%) and vegetables (52.2%). It is advisable to prepare menus with attention to food variety to prevent boredom and reduce food waste.

Keywords: Elderly, Satisfaction Level, Food Waste

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan makanan pada sebuah institusi saat ini sudah semakin berkembang seiring dengan perkembangan teknologi dan bertambahnya kebutuhan setiap orang (Widyastuti et al, 2018). Kepuasan pelayanan makanan dan sisa makanan merupakan indikator yang dapat digunakan untuk menilai keberhasilan pelayanan pangan serta menilai asupan melalui perkiraan jumlah asupan (Puspa et al, 2019). Penyelenggaraan makanan tidak hanya dilakukan di Rumah Sakit namun juga di institusi lain seperti panti jompo. Panti jompo adalah wisma yang disediakan bagi para lanjut usia (lansia). Panti Jompo menyediakan pelayanan dan perawatan sehingga para lansia mudah menjalani kehidupan sehari-hari, seperti mandi, makan, hingga berpakaian, (Kusumawati, 2021). Panti Jompo juga

membantu keluarga dalam upaya penanggulangan masalah kesejahteraan sosial (Septidiantari et al, 2019).

Sistem penyelenggaraan makanan yang ada di Panti Jompo Werdha Marfati merupakan sistem penyelenggaraan makanan yang tergolong dalam institusi sosial yang dikelola oleh pihak swasta. Panti jompo termasuk institusi dengan tingkat sisa makanan yang relatif tinggi yaitu sebesar 20.6%, berada di bawah kantin, restoran, dan pelayanan makanan PAUD. Jumlah sisa makanan per porsi tertinggi setelah restoran dan hotel, yaitu sebesar 129 gram sisa makanan per porsi. Hal ini menunjukkan bahwa sisa makanan pada institusi seperti panti jompo perlu diperhatikan dan dikaitkan dengan layanan makanan yang diberikan. Kualitas makanan berpengaruh secara khusus pada kepuasan konsumen pada pelayanan makanan, salah satunya adalah variasi menu makanan. Variasi menu adalah hal yang penting terutama pada lansia yang lama tinggal di panti jompo, dimana lansia akan cenderung jenuh dan tidak tertarik untuk makan, apabila sering terjadi pengulangan menu pada makanan. Hal ini dapat diatasi dengan memberikan menu yang beragam, semakin beragam variasi makanan yang disajikan semakin tinggi nilai tingkat kepuasan pada lansia (Tanuwijaya et al, 2019).

METODE

Penelitian ini bersifat observasional dengan rancangan penelitian *cross-sectional* yang mempelajari risiko dan efek dengan cara observasi dan mengumpulkan datanya secara bersamaan atau satu waktu (Abduh et al, 2023). Penelitian dilakukan pada bulan Juli tahun 2024. Responden pada penelitian ini merupakan lansia yang ada di Panti Jompo Werdha Marfati sebanyak 46 orang dengan kriteria inklusi berusia >60 tahun, dapat berkomunikasi dan memiliki pendengaran yang baik, serta bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu lansia yang sedang sakit. Pengambilan sampling menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan meliputi kuesioner tingkat kepuasan, formulir sisa makanan metode Comstock, dan timbangan digital untuk menimbang berat makanan yang dikonsumsi lansia. Penimbangan berat sisa makanan dilakukan 3 hari untuk 3 kali makan utama yaitu makan pagi, makan siang, dan makan malam. Penimbangan makanan dilakukan 2 kali yaitu sebelum makan dan sesudah makan. Tingkat kepuasan direkap dan dirata-ratakan dari aspek waktu makan, penampilan, rasa, aroma, suhu, tekstur, dan variasi makanan. Sisa makanan direkap dan dihitung rata-rata sisa makanan dari hari pertama sampai hari ketiga berdasarkan kelompok makanan pokok, protein hewani, protein nabati, dan sayur. Analisis bivariat bertujuan untuk menguji hubungan antar tingkat kepuasan dan sisa makanan menggunakan uji chi-square. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari Komisi Etik STIK Sint Carolus dengan nomor 095/KEPPKSTIKSC/VII/2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	n	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	10	21.7%
Perempuan	36	78.3%
Usia		
60-74 tahun	42	91.3%
75-90 tahun	4	8.7%
Total	46	100

Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 78.3% dan berada pada rentang usia 60-74 tahun (91.3%). Lansia adalah individu yang berusia di atas 60 tahun yang pada umumnya memiliki tanda-tanda terjadinya penurunan fungsi-fungsi biologis, psikologis, sosial, dan ekonomi. Proses penuaan berdampak pada berbagai aspek kehidupan, baik sosial, ekonomi, dan terutama kesehatan, karena dengan semakin bertambahnya usia, fungsi organ tubuh akan semakin menurun baik karena faktor alamiah maupun karena penyakit, (Akbar et al, 2021).

Tabel 2. Rekapitan Tingkat Kepuasan Responden Selama Tiga Hari

Variabel	Tingkat Kepuasan	n	%
Waktu makan	Tidak puas	-	-
	Puas	46	100
Penampilan makanan	Tidak puas	17	37
	Puas	29	63
Rasa makanan	Tidak puas	22	47.8
	Puas	24	52.2
Aroma makanan	Tidak puas	18	39.1
	Puas	28	60.9
Suhu makanan	Tidak puas	31	67.4
	Puas	15	32.6
Tekstur makanan	Tidak puas	9	19.6
	Puas	37	80.4
Variasi menu makanan	Tidak puas	38	82.6
	Puas	8	17.4

Keterangan: Puas $\geq 80\%$, tidak puas $< 80\%$

Tabel 2 menunjukkan 100% responden puas terhadap ketepatan waktu makan sesuai jadwal yaitu makan pagi pukul 06.00 WIB, makan siang pukul 12.00 WIB, dan makan malam pukul 18.00 WIB. Sedangkan pada suhu dan variasi makanan memiliki tingkat tidak puas yang paling tinggi masing-masing 67.4% dan 82.6%. Indikator suhu makanan sebagian besar responden tidak puas karena hanya nasi yang disajikan hangat sedangkan lauk pauk dalam keadaan suhu ruang. Berdasarkan variasi menu makanan sebagian besar responden tidak puas, hal ini disebabkan belum adanya perencanaan menu di Panti Jompo Marfati. Selain itu responden mengatakan tidak mendapatkan buah saat makan. Hal ini sesuai dengan hasil observasi selama 3 hari penelitian, responden tidak diberikan buah saat makan. Hal tersebut dipengaruhi oleh harga buah yang terbilang cukup mahal dan jika panti mendapatkan suplai buah dari donatur. Menyikapi hal tersebut panti memiliki lahan yang dipakai untuk menanam buah musim pendek seperti pepaya, pisang, dan juga terdapat anggur sehingga membantu ketersediaan buah. Pemanfaatan lahan pekarangan dengan penanaman sayuran dan buah-buahan dapat memenuhi kebutuhan gizi keluarga, ketersediaan bahan pangan yang lebih bermutu dan higienis, mengurangi biaya pengeluaran keluarga, dan menambah pendapatan keluarga. Pemenuhan perbaikan gizi keluarga dapat diperoleh ketika rumah tangga memanfaatkan lahan pekarangan dengan budidaya tanaman sayuran dan buah-buahan (Subandar et al, 2022).

Walaupun demikian sebanyak 80.4% menyukai tekstur makanan yang disajikan kepada responden yaitu dalam keadaan lunak, sehingga memudahkan responden pada saat mengunyah makanan, dan mempermudah pencernaan. Penyajian menu yang belum bervariasi disebabkan karena belum tersedianya siklus menu dan menyesuaikan ketersediaan bahan makanan yang ada. Perencanaan menu merupakan serangkaian kegiatan menyusun hidangan dalam variasi yang serasi untuk manajemen penyelenggaraan makan di institusi. Perencanaan menu penting dalam sistem pengelolaan makanan, karena menu sangat berhubungan dengan kebutuhan dan penggunaan sumberdaya untuk dapat menyediakan makanan yang berkualitas baik, memenuhi kecukupan gizi, bervariasi, dan dapat diterima (Kusumawati, 2021). Sebagian responden menunjukkan tidak puas pada rasa (47.8%) karena merasa makanan hambar, dan 39.1% responden mengaku tidak puas terhadap aroma makanan yang disajikan karena responden tidak mencium aroma bumbu yang dapat memancing rasa lapar responden. Hal ini bisa dipengaruhi dengan semakin bertambahnya usia maka kemampuan mengecap, mencerna dan menyerap makanan akan semakin berkurang, sehingga lansia kurang menikmati makanan dan mengalami penurunan nafsu makan yang dapat berakibat pada status gizi lansia (Asmaniar, 2018).

Tabel 3. Rekapitan Sisa Makanan Tiga Hari

Kelompok Makanan	Sisa Makanan	n	%
Makanan pokok	Banyak	25	54.3
	Sedikit	21	45.7
Protein Hewani	Banyak	15	32.6
	Sedikit	31	67.4
Protein Nabati	Banyak	17	37
	Sedikit	29	63
Sayur	Banyak	24	52.2
	Sedikit	22	47.8

Keterangan: banyak $\geq 20\%$, sedikit $< 20\%$

Tabel 3 menunjukkan rekapitan sisa makanan pada setiap kelompok makanan utama selama 3 hari, dimana paling besar sisa makanan pada makanan pokok (54.3%) dan sayuran (52.2%). Hal ini dipengaruhi oleh porsi yang diberikan cukup banyak menurut responden sehingga makanan yang disajikan tidak habis dikonsumsi. Hal ini menunjukkan bahwa belum ditetapkan standar porsi untuk setiap bahan makanan. Apabila dilihat dari porsi sayur, saat melakukan penimbangan terdapat perbedaan berat antara responden yaitu 100-130 gram setiap kali makan. Hal ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Irawati (2022) menunjukkan bahwa sisa makanan banyak terdapat pada makanan pokok dan sayur yaitu makanan pokok sebesar 41,3%, sayur sebesar 34,2%. Selain itu pengolahan sayur yang terlalu matang membuat warna sayur berubah warna menjadi tidak cerah bahkan kecoklatan.

Tabel 4. Hubungan Tingkat Kepuasan Terhadap Sisa Makanan

Tingkat Kepuasan	Banyak		Sedikit		Total		<i>p value</i>
	n	%	n	%	n	%	
Tidak puas	6	35.3	11	64.7	17	36.95	0.006
Puas	22	75.9	7	24.1	29	63.05	
Total					46	100	

Tabel 4 menunjukkan ada hubungan tingkat kepuasan terhadap sisa makanan di Panti Jompo Werdha Marfati (*p value* = 0.006). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Farapti (2023) yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara sisa makanan dengan kepuasan layanan makanan pada lansia. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa 75.9% responden puas dalam pelayanan makanan tetapi memiliki sisa makanan $\geq 20\%$. Hasil wawancara, menunjukkan bahwa responden merasa bosan dengan menu yang disajikan, sehingga walaupun makanan yang disajikan terasa enak dan penampilannya menarik makanan yang dihabiskan hanya makan sedikit. Variasi menu adalah susunan golongan bahan makanan yang terdapat dalam satu hidangan berbeda pada tiap kali penyajian. Menu yang disajikan pada pasien haruslah bervariasi agar konsumen tidak bosan untuk mengonsumsi makanan. Variasi menu akan merangsang selera makan dan menambah gairah untuk makan, akibatnya makanan yang disajikan akan dapat dihabiskan (Oktaviani et al, 2023).

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar lansia di Panti Jompo Werdha Marfati menyatakan puas terhadap pelayanan makanan khususnya pada aspek waktu dan tekstur makanan. Namun demikian sisa makanan tetap banyak ditemukan khususnya pada kelompok makanan pokok dan sayuran. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sisa makanan pada lansia tidak hanya dipengaruhi oleh kepuasan terhadap pelayanan makanan, tetapi juga faktor lain seperti porsi makanan yang belum terstandar, keterbatasan fisiologis lansia, dan kurangnya variasi menu. Oleh karena itu diperlukan perencanaan menu yang lebih terstruktur meliputi siklus, variasi, dan jumlah untuk mengurangi kebosanan dan sisa makanan. Perbaikan sistem penyelenggaraan makanan di panti jompo diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga mendukung kecukupan asupan dan status gizi lansia.

REFERENCES

- Abduh, M., Alawiyah, T., Apriansyah, G., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Survey Design: Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 31-39.
- Akbar, F., Darmiati, D., Arfan, F., & Putri, A. A. Z. (2021). Pelatihan dan Pendampingan Kader Posyandu Lansia di Kecamatan Wonomulyo. *Jurnal Abdidas*, 2(2), 392-397.
- Kusumawati, D., Septiani, S., & Purbowati, P. (2021). SISTEM PENYELENGGARAAN MAKANAN DI PANTI ASUHAN AISYIYAH KUDUS. *JURNAL MEDIKA INDONESIA*, 2(2), 29-36.
- Oktaviani, A., Afrinis, N., & Verawati, B. (2023). HUBUNGAN CITA RASA DAN VARIASI MENU MAKANAN DENGAN SISA MAKANAN LUNAK PADA PASIEN RAWAT INAP DI RSUD TELUK KUANTAN TAHUN 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(1), 133-147.
- Puspa, IM., Subandriani, DN., & Supadi, J. (2019). Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan Dan Sisa Makanan Dengan Kecukupan Gizi Pada Pasien Kelas III di Rumah Sakit. *Jurnal Riset Gizi*, 7(2), 91–96. <https://doi.org/10.31983/jrg.v7i2.5163>
- Septidiantari, L. P. Y., Padiami, I. A. E., & Ariati, N. (2022). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TERJADINYA SISA MAKANAN PADA PASIEN RAWAT INAP DI RSUD BANGLI. *Jurnal Ilmu Gizi: Journal of Nutrition Science*, 11(1), 15-21.
- Subandar, I., Jalil, M., Fajri, M., Saidi, A.B. (2022). Pemanfaatan Pekarangan Untuk Kebutuhan Gizi Keluarga di Kampung Tanah Bara, Aceh Singkil. *JPKM*, 12(1), 52-58.
- Tanuwijaya, L. K., Novitasari, T. D., Arifiani, E. P., Wani, Y. A., & Wulandari, D. E. (2019). Kepuasan Pasien terhadap Variasi Bahan Makanan di Rumah Sakit. *Jurnal Gizi*, 8(1), 50–58.
- Widyastuti, N., Nissa, C., & Panunggan, B. (2018). Manajemen Pelayanan Makanan. Yogyakarta: K-Media