

Hospital Food Service Satisfaction among Inpatients: A Comparative Study of Halal Healthcare and Mayapada Hospital Bandung

Mutqi Sopiawadi, Egit Siswanto Jojo

¹ STIE Sutaatmadja, Subang, Indonesia

² STIE Sutaatmadja, Subang, Indonesia

³ STIE Sutaatmadja, Subang, Indonesia

mutqi@stiesia.ac.id, egit.siswanto.ori@gmail.com, jojo@stiesia.ac.id

INFO ARTIKEL

Histori Artikel :

Tgl. Masuk : 19-02-2026

Tgl. Diterima : 21-07-2026

Tersedia Online : 28-07-2026

Keywords:

Hospital Food Service, Patient Satisfaction, Halal Hospital Service, Comparative Literature Review.

ABSTRAK/ABSTRACT

Pelayanan makanan rumah sakit (hospital food service) merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap. Seiring berkembangnya Sharia Hospital Services dan Halal Healthcare, penyediaan makanan bersertifikat halal (halal-certified food services) menjadi bagian dari pelayanan yang memperhatikan kebutuhan pasien Muslim. Penelitian ini bertujuan membandingkan hasil penelitian mengenai hospital food service dan kepuasan pasien serta memberikan insights mengenai implementasi halal-certified food services dalam konteks Sharia Hospital Services. Penelitian menggunakan metode comparative literature review dengan menganalisis 13 artikel ilmiah periode 2021–2026 yang diperoleh dari Google Scholar dan Scopus. Hasil sintesis menunjukkan bahwa kualitas makanan, variasi menu, ketepatan waktu penyajian, dan kualitas pelayanan petugas merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Selain itu, penerapan Sharia Hospital Services dan Halal Healthcare, termasuk penyediaan makanan halal, berpotensi meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan pasien. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien serta implikasi pengembangan pelayanan makanan bersertifikat halal di rumah sakit.

PENDAHULUAN

Pelayanan makanan merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan rumah sakit yang tidak hanya memiliki fungsi memenuhi kebutuhan gizi pasien tetapi juga mendukung proses penyembuhan, meningkatkan status Kesehatan, serta memberikan pengalaman pelayan. Kualitas pelayanan makanan yang kurang optimal dapat menyebabkan penurunan asupan makanan pasien, meningkatkan risiko malnutrisi, memperpanjang lamanya rawat inap, hingga berdampak terhadap hasil

klisnis pasien. Oleh karena itu pelayanan makanan dipandang sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari mutu pelayanan Kesehatan rumah sakit. (Lai & Gemming, 2021)

Salah satu indikator yang banyak digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan makanan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien selama menjalani perawatan. Pengukuran

kepuasan pasien memberikan informasi yang penting bagi rumah sakit dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Selain itu evaluasi kepuasan juga menjadi dasar dalam pengembangan pelayanan yang berorientasi pada pasien sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.(Lai & Gemming, 2021)

Hal itu sejalan dengan penelitian (Elias et al., 2022) bahwa kepuasan pasien menempati posisi sentral dalam mengukur kualitas perawatan dan memberikan informasi tentang keberhasilan penyedia layanan dalam memenuhi nilai dan harapan pasien. Oleh karena itu topik ini merupakan alat yang penting untuk menilai hasil layanan Kesehatan sebuah rumah sakit. Pengalaman dan pandang pasien merupakan indeks penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Dalam beberapa tahun terakhir, mengevaluasi persepsi pasien tentang kualitas layanan kesehatan serta penyajian makanan telah menjadi komponen penting dalam penilaian layanan Kesehatan. (Noviyani & Viwattanakulvanid, 2024).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor kualitas makanan, seperti cita rasa, suhu makanan, tekstur, aroma, tampilan, dan variasi menu merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, faktor pelayanan seperti ketepatan waktu distribusi makanan, keramahan petugas, akurasi penyajian menu sesuai diet pasien, serta kenyamanan lingkungan saat makan juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap persepsi pasien mengenai

kualitas pelayanan makanan rumah sakit.(Lai & Gemming, 2021).

Seiring dengan meningkatnya kesadaran Masyarakat terhadap pentingnya makanan halal, kebutuhan akan penyedia makanan bersertifikat halal di berbagai sektor, termasuk Kesehatan juga mengalami peningkatan. Indonesia sebagai negara dengan populasi muslim yang sangat besar memiliki tuntutan yang semakin tinggi terhadap penyediaan layanan Kesehatan yang mampu mengakomodasikan kebutuhan religious pasien.(Primasari & Sulistiadi, 2019).

Bagi pasien muslim, makanan halal bukan sekadar memenuhi nutrisi, tetapi juga merupakan bagian dari pelaksanaan ajaran agama yang memberikan rasa aman, ketenangan, serta keyakinan bahwa makanan yang dikonsumsi telah memenuhi ketentuan syariat islam. Oleh karena itu penyediaan makanan bersertifikat halal menjadi salah satu bentuk pelayanan yang mampu meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit serta mendukung konsep muslim-friendly healthcare. (Primasari & Sulistiadi, 2019).

Penyediaan makanan bersertifikat halal di rumah sakit juga memiliki nilai strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan. Sertifikasi halal tidak hanya menjamin bahwa bahan makanan memenuhi ketentuan syariat islam tetapi juga menunjukkan bahwa proses pengolahan, penyimpanan, distribusi, hingga penyajian makanan dilakukan sesuai standar kebersihan, keamanan pangan, dan system jaminan halal.(Primasari & Sulistiadi, 2019).

Dengan demikian, makanan bersertifikat halal dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, terutama bagi pasien muslim yang menjadikan aspek

halal sebagai salah satu pertimbangan penting dalam memilih layanan Kesehatan. Dalam era pelayanan Kesehatan yang semakin berorientasi pada pasien, penyediaan makanan halal dapat menjadi salah satu keunggulan kompetitif rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.(Primasari & Sulistiadi, 2019).

Meskipun berbagai penelitian telah membahas kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan rumah sakit, hasil penelitian tersebut masih menunjukkan variasi. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh karakteristik rumah sakit, sistem penyelenggaraan makanan, budaya makan pasien, metode pengukuran kepuasan, serta indikator yang digunakan dalam setiap penelitian.

Selain itu, sebagian besar penelitian masih berfokus pada evaluasi kualitas pelayanan makanan secara umum tanpa secara khusus mengkaji pelayanan makanan yang telah bersertifikat halal. Variasi pendekatan penelitian tersebut menyebabkan hasil penelitian sulit dibandingkan secara langsung dan belum mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan bersertifikat halal di rumah sakit.

Berdasarkan telaah literatur, hingga saat ini masih terbatas penelitian yang secara khusus melakukan sintesis terhadap hasil-hasil penelitian mengenai kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan bersertifikat halal di rumah sakit. Sebagian besar kajian lebih banyak membahas instrumen pengukuran kepuasan pelayanan makanan atau kualitas pelayanan rumah sakit secara umum, sedangkan kajian yang mengintegrasikan berbagai temuan mengenai pelayanan makanan halal masih sangat terbatas.

Berdasarkan hasil penelusuran literatur, sebagian besar penelitian berfokus pada kualitas pelayanan makanan rumah sakit dan kepuasan pasien. Sementara itu, penelitian yang secara khusus membahas pelayanan makanan bersertifikat halal masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya membandingkan hasil penelitian mengenai pelayanan makanan rumah sakit, tetapi juga memberikan wawasan (*insights*) mengenai implementasi pelayanan makanan bersertifikat halal berdasarkan bukti ilmiah yang tersedia.

Dalam penelitian ini unit analisis yang digunakan adalah Rumah Sakit Mayapada Bandung. Dengan berfokus pada standar penyajian makanan serta memastikan setiap makanan yang disajikan memiliki grade label halal MUI, serta kandungan gizi yang seimbang untuk memaksimalkan proses perawatan pasien di rumah sakit. Sebagai salah satu bentuk komitmen dalam menyediakan pelayanan kesehatan berstandar internasional, Mayapada Hospital bekerjasama dengan National Healthcare Group (NHG) Singapore. Ahli dalam bidang manajemen rumah sakit, NHG Group bertanggung jawab dalam manajemen rumah sakit – rumah sakit peringkat teratas seperti National University Hospital (NUH), Tan Tock Seng Hospital, dan juga John Hopkins Singapore.

Kerjasama ini memungkinkan Mayapada Hospital untuk menerapkan administrasi dan pelatihan kesehatan berstandar internasional guna meningkatkan pelayanan kesehatan beserta keseluruhan strukturnya. Dengan memastikan kualitas penyajian makanan yang berkualitas menjadi salah satu standar pelayanan serta kepuasan pasien yang dilayani.

LITERATURE REVIEW

Literature review merupakan proses penelusuran, analisis, dan sintesis terhadap berbagai penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Melalui kajian literatur, peneliti dapat mengidentifikasi perkembangan penelitian, menemukan persamaan maupun perbedaan hasil penelitian, serta mengetahui kesenjangan penelitian (*research gap*) yang masih memerlukan kajian lebih lanjut. Selain itu, literature review berfungsi sebagai landasan teoritis dalam memahami konsep, variabel, dan hubungan antarvariabel yang telah diteliti oleh peneliti sebelumnya.

Hospital Food Service

Pelayanan makanan rumah sakit (*hospital food service*) merupakan salah satu bentuk pelayanan penunjang yang memiliki peran penting dalam proses penyembuhan pasien. Pelayanan ini mencakup seluruh rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu, pengadaan bahan makanan, penyimpanan, pengolahan, distribusi makanan, hingga evaluasi tingkat kepuasan pasien. Tujuan utama pelayanan makanan rumah sakit adalah menyediakan makanan yang aman, bergizi, sesuai kebutuhan diet pasien, serta mendukung proses penyembuhan dan pemulihan kondisi kesehatan.(Lai & Gemming, 2021).

Pelayanan makanan yang berkualitas tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan gizi, tetapi juga memperhatikan cita rasa, tekstur, suhu makanan, variasi menu, penampilan makanan, ketepatan waktu penyajian, kebersihan, serta keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan makanan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit karena berpengaruh terhadap asupan makanan pasien, kepuasan pasien, lama rawat inap, serta citra rumah sakit.(Lai & Gemming, 2021).

Menurut (Lai & Gemming, 2021) dimensi yang paling sering digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan makanan rumah sakit meliputi:

- Food Quality
- Meal Service Quality
- Staff Service
- Menu Variety
- Meal Delivery
- Overall Satisfaction

Selain itu, (Osman et al., 2021) menyatakan bahwa strategi pelayanan makanan seperti penerapan *room service*, *protected mealtime*, serta penyediaan menu yang lebih bervariasi mampu meningkatkan asupan makanan pasien sekaligus meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan makanan rumah sakit. Oleh karena itu, pelayanan makanan tidak hanya berfungsi sebagai pemenuhan kebutuhan nutrisi, tetapi juga menjadi salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit.(Osman et al., 2021)

Patient Satisfaction

Secara khusus pada pelayanan makanan rumah sakit, (Lai & Gemming, 2021) menjelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas makanan, pelayanan petugas, ketepatan waktu distribusi makanan, variasi menu, serta kenyamanan lingkungan saat makan. Semakin baik kualitas pelayanan makanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.(Lai & Gemming, 2021).

Sementara itu, (Alie et al., 2023) melalui kajian literatur menemukan bahwa kualitas makanan merupakan faktor yang paling konsisten memengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Aspek cita rasa, suhu makanan, tekstur, aroma, tampilan makanan, serta keramahan petugas menjadi indikator yang paling sering digunakan dalam penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan rumah sakit.

Sharia Hospital Services

Sharia Hospital Services merupakan sistem pelayanan rumah sakit yang mengintegrasikan prinsip-prinsip syariah ke dalam penyelenggaraan layanan kesehatan. Pelayanan tersebut tidak hanya mencakup tindakan medis, tetapi juga pelayanan administrasi, pelayanan keperawatan, pelayanan gizi, pelayanan ibadah, hingga penyediaan fasilitas yang mendukung pelaksanaan syariat Islam (Maharani et al., 2021)

Menurut (Alfarizi & Arifian, 2023), penerapan pelayanan rumah sakit berbasis syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien karena mampu meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, serta loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, *Sharia Hospital Services* dipandang sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat Muslim.

Salah satu implementasi prinsip tersebut adalah penyediaan makanan dan minuman yang telah memenuhi standar halal, penggunaan obat-obatan yang sesuai dengan ketentuan syariah apabila memungkinkan, penyediaan fasilitas ibadah, serta pelayanan yang memperhatikan etika Islami dalam interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien (Rahman et al., 2023).

Muslim Friendly Healthcare

Muslim-Friendly Healthcare merupakan konsep pelayanan kesehatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pasien Muslim secara menyeluruh, baik dari aspek medis maupun spiritual. Menurut Rahman et al. (2023), konsep ini mencakup penyediaan fasilitas ibadah, tenaga kesehatan yang memahami kebutuhan religius pasien, obat-obatan halal, makanan halal, serta lingkungan rumah sakit yang mendukung pelaksanaan ibadah. Penerapan atribut-atribut tersebut terbukti meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong terbentuknya *word of mouth* positif terhadap rumah sakit ramah Muslim. (Rahman et al., 2023).

Di Indonesia, (Alfarizi & Arifian, 2023) menjelaskan bahwa rumah sakit syariah menerapkan konsep *halal healthcare* melalui pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah, termasuk penyediaan makanan halal, pelayanan tenaga kesehatan yang beretika, serta fasilitas pendukung ibadah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berbasis halal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang selanjutnya meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Dengan demikian, makanan bersertifikat halal merupakan salah satu komponen penting dalam implementasi *Muslim-Friendly Healthcare*. Selain memenuhi kebutuhan spiritual pasien Muslim, penyediaan makanan halal juga mendukung pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*) dan menjadi nilai tambah dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit

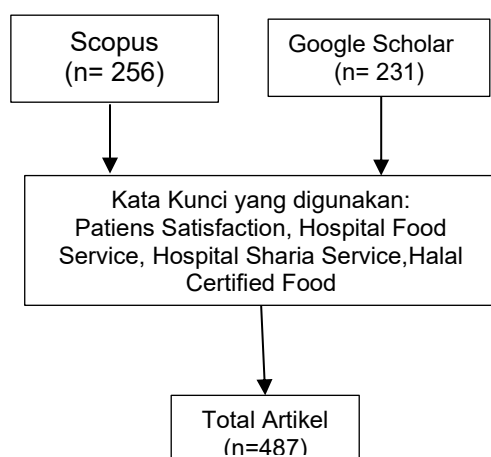
METODOLOGI PENELITIAN

Literature review merupakan suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menyintesis hasil-hasil penelitian yang telah dipublikasikan sehingga dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai suatu topik penelitian. Menurut (Barry et al., 2022) literature review merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengintegrasikan pengetahuan yang telah ada, menjelaskan perkembangan suatu bidang penelitian, mengidentifikasi kesenjangan penelitian (*research gap*), serta memberikan arahan bagi penelitian selanjutnya.

Penelitian ini menggunakan metode *comparative literature review* untuk mengidentifikasi, membandingkan, dan menyintesis hasil-hasil penelitian terdahulu mengenai kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan bersertifikat halal di rumah sakit. Penelusuran literatur dilakukan melalui dua basis data ilmiah, yaitu *Scopus* dan *Google Scholar*.

Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi: (1) artikel duplikat; (2) artikel yang dipublikasikan sebelum tahun 2021; (3) artikel yang tidak tersedia dalam bentuk full text; (4) prosiding konferensi, editorial, buku, bab buku, skripsi, tesis, dan disertasi; serta (5) artikel yang tidak relevan dengan tujuan penelitian, seperti penelitian yang hanya membahas keamanan pangan, terapi gizi, atau pelayanan rumah sakit tanpa mengkaji kepuasan pasien maupun pelayanan makanan bersertifikat halal.

Seluruh artikel yang diperoleh kemudian melalui proses penyaringan berdasarkan judul dan abstrak, dilanjutkan dengan penilaian kelayakan melalui pembacaan naskah lengkap (*full-text review*). Artikel yang memenuhi seluruh kriteria inklusi selanjutnya dianalisis secara komparatif berdasarkan penulis, tahun publikasi, negara penelitian, karakteristik sampel, metode penelitian, variabel yang diteliti, temuan utama, dan *research gap*. Hasil analisis tersebut digunakan untuk menyusun sintesis mengenai perkembangan penelitian serta mengidentifikasi kesenjangan penelitian terkait kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan bersertifikat halal di rumah sakit.



Gambar 1.

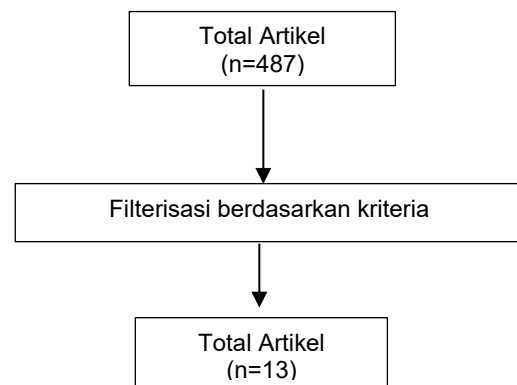
Flow Chart Identifikasi (Before Screening)

Kriteria inklusi meliputi:

- 1) Artikel yang dipublikasikan pada periode 2021–2026
- 2) Artikel penelitian (*research article*) atau artikel tinjauan (*review article*);
- 3) Tersedia dalam bentuk full text
- 4) Penelitian dilakukan pada lingkungan rumah sakit
- 5) Membahas salah satu atau lebih topik yang berkaitan dengan *hospital food service*, *patient satisfaction*, *Hospital Sharia Service* dan *halal-certified food*.

Kriteria Eksklusi meliputi:

- 1) Artikel Duplikat
- 2) Artikel yang dipublikasikan sebelum tahun 2021
- 3) Artikel yang tidak tersedia dalam bentuk *full text*
- 4) Artikel yang tidak relevan dengan tujuan penelitian, seperti penelitian yang hanya membahas keamanan pangan, terapi gizi, atau pelayanan rumah sakit tanpa mengkaji kepuasan pasien maupun pelayanan makanan bersertifikat halal.



Gambar 2.

Flow Chart Identifikasi (After Screening)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melalui proses penyaringan dan seleksi terhadap setiap artikel, peneliti mengelompokkan artikel berdasarkan kategori yang meliputi nama penulis dan tahun publikasi, judul penelitian, tujuan penelitian, desain penelitian, partisipan, serta hasil penelitian. Artikel-artikel yang terpilih kemudian dianalisis berdasarkan fokus kajiannya sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Sintesis Artikel

o	Author	Research Title	Year	Country	Sample	Method	Variables	Findings
1.	(Lai & Gemming, 2021)	Approaches To Patient Satisfaction Measurement Of The Healthcare Food Services: A Systematic Review	2021	Australia	48 Studi	Systematic Literature Review	Patient Satisfaction, Hospital Food Service, Food Quality	Food Quality Merupakan Faktor Yang Paling Konsisten Memengaruhi Kepuasan Pasien. Masih Terdapat Variasi Instrumen Pengukuran Kepuasan Pelayanan Makanan Rumah Sakit.
2.	(Rapo et al., 2021)	Exploring Patient Satisfaction With Hospital Foodservice Using The Acute Care Hospital Foodservice Patient Satisfaction Questionnaire	2021	Sweden	439 Pasien Rawat Inap	Cross-Sectional	Food Quality, Food Service, Patient Satisfaction	Kualitas Makanan, Keramahan Petugas, Dan Variasi Menu Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien.
3.	(Trisilawati, 2021)	Patient Satisfaction With Hospital Food Services	2021	Indonesia	18 Artikel	Literature Review	Food Quality, Food Service, Satisfaction	Kepuasan Pasien Dipengaruhi Oleh Rasa Makanan, Suhu Makanan, Tampilan, Pelayanan Petugas, Serta Kebersihan Makanan.
4.	(Rochmawati et al., 2022)	Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Makanan Dan Kecukupan Gizi Pada Pasien Non-Communicable Diseases Di Rumah Sakit Bersertifikasi Halal	2022	Indonesia	54 Pasien	Cross-Sectional	Food Service Satisfaction, Nutritional Adequacy	Ketepatan Waktu Penyajian, Variasi Menu, Cita Rasa, Dan Pelayanan Petugas Memberikan Tingkat Kepuasan Yang Tinggi Pada Pasien Rumah Sakit Bersertifikat Halal.
5.	(Vafaeeenasab et al., 2021)	Evaluation Of Patients' Satisfaction With Food And Nutrition Service In Selected Hospitals Affiliated To Yazd Shahid Sadoughi University Of Medical Sciences In 2016-2017	2021	Iran	< 1900 Pasien	Cross-Sectional Study	Patients' Satisfaction, Food And Nutrition Service	Sebagian besar pasien menunjukkan tingkat kepuasan yang baik terhadap pelayanan makanan dan gizi rumah sakit. Kepuasan dipengaruhi oleh kualitas makanan, ketepatan waktu penyajian, kebersihan, serta pelayanan petugas gizi.
6.	(Hadjimbei et al., 2025)	Evaluation Of Patients' Satisfaction With Food Services And Asses	2025	Cyprus	844 Pasien Rawat Inap	Cross-Sectional Study	Patients' Satisfaction, Food Services And Assessments Of Plate Waste	Kepuasan pasien berhubungan signifikan dengan kualitas pelayanan makanan. Tingkat kepuasan yang lebih tinggi berkaitan dengan berkurangnya sisa makanan (<i>plate waste</i>), sehingga kepuasan pasien dapat digunakan sebagai indikator kualitas pelayanan makanan rumah sakit
7.	(Istihat, 2026)	Designing A Methodological Framework To Assess Meal And Food Service Quality On Patient Satisfaction In Outsourced Hospital Settings: A Study Protocol	2026	Malaysia	Pasien rawat inap dewasa dari tiga rumah sakit umum tersier utama.	Structural Equation Modelling (SEM)	Meal And Food Service Quality, Patient Satisfaction	Penelitian mengembangkan kerangka metodologis berbasis SEM untuk mengevaluasi hubungan antara kualitas makanan, kualitas pelayanan makanan, dan kepuasan pasien pada sistem penyediaan makanan rumah sakit yang dikelola pihak ketiga (<i>outsourced food service</i>)
8.	(Kristianingsih et al., 2025)	Patient Satisfaction With Food Service By Hospital Nutrition Unit: A Study In A Private Hospital	2025	Indonesia	5 Pasien Rawat Inap	Qualitative Methods	Patient Satisfaction, Food Service	Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan unit gizi, komunikasi petugas, ketepatan penyajian makanan sesuai diet, serta kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pasien.
9.	(Barros et al., 2025)	Assessing Patient Satisfaction In Hospital Food Service With Servqual: Across-Sectional Study	2025	United States	129 Pasien Rawat Inap	Cross-Sectional Study	Patient Satisfaction, Hospital Food Service	Berdasarkan pendekatan SERVQUAL, dimensi responsiveness, empathy, reliability, dan kualitas makanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan rumah sakit.

o	Author	Research Title	Year	Country	Sample	Method	Variables	Findings
10	(Panjaitan et al., 2021)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan Di Rs Grandmed Lubuk Pakam	2022	Indonesia	30 Pasien	Cross Sectional	Patient Satisfaction, Food Service	Kepuasan pasien rawat inap dipengaruhi oleh cita rasa makanan, variasi menu, suhu makanan, ketepatan waktu penyajian, serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan makanan.
11	(Maharani et al., 2021)	Overview Of Patient Satisfaction To Sharia Services Hospitals In Indonesia: Literature Review	2021	Indonesia	7 Artikel	Literature Review	Patient Satisfaction, Sharia Services Hospitals	Hasil telaah menunjukkan bahwa penerapan pelayanan rumah sakit berbasis syariah, termasuk pemenuhan kebutuhan spiritual dan pelayanan yang sesuai prinsip syariah, berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien.
12	(Alfarizi & Arifian, 2023)	Patient satisfaction with Indonesian Sharia hospital services: Halal healthcare tool and implications for loyalty-WoM Article Info	2023	Indonesia	229 Pasien	cross-sectional survey	Patient satisfaction, Sharia hospital services	Implementasi Halal Healthcare berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kepuasan tersebut selanjutnya meningkatkan loyalitas pasien dan <i>word of mouth</i> positif terhadap rumah sakit syariah.
13	(Rahman et al., 2023b)	Halal Healthcare Services: Patients' Satisfaction and Word of Mouth Lesson from Islamic-Friendly Hospitals	2023	Malaysia	309 Pasien	cross-sectional survey	Halal Healthcare Services, Patients' Satisfaction, Word of Mouth Lesson from Islamic-Friendly Hospitals	Pelayanan kesehatan ramah Muslim (<i>Islamic-friendly healthcare</i>), termasuk penyediaan makanan halal, berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan mendorong rekomendasi (<i>word of mouth</i>) kepada calon pasien lainnya.

Sumber: Berbagai referensi, 2026

Berdasarkan hasil sintesis 13 artikel, penelitian mengenai *hospital food service* didominasi oleh pembahasan mengenai kualitas pelayanan makanan dan kepuasan pasien. Sebaliknya, kajian mengenai *halal-certified food services* masih terbatas dan lebih banyak dibahas sebagai bagian dari implementasi *Halal Healthcare* dan *Sharia Hospital Services*.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan makanan rumah sakit (*hospital food service*) merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Faktor-faktor seperti kualitas makanan, variasi menu, cita rasa, suhu makanan, ketepatan waktu penyajian, serta kualitas pelayanan petugas secara konsisten berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Oleh karena itu, penelitian ini melakukan *comparative literature review* untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, dan kesenjangan penelitian terkait *hospital food service* dan *patient satisfaction*, sekaligus memberikan *insights* mengenai implementasi *halal-certified food services* dalam mendukung pelayanan kesehatan berbasis syariah.

Hasil sintesis juga menunjukkan bahwa penerapan *Sharia Hospital Services* dan *Halal Healthcare*, termasuk penyediaan *halal-certified food services*, berpotensi meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan pasien Muslim. Namun, penelitian yang secara khusus membahas pelayanan makanan bersertifikat halal masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan sintesis mengenai hubungan antara *hospital food service*, kepuasan pasien,

dan implementasi layanan berbasis syariah sebagai dasar bagi pengembangan pelayanan rumah sakit yang lebih berorientasi pada kebutuhan pasien Muslim. Dalam hal ini rumah sakit Mayapada Bandung telah menerapkan pelayanan penyajian makanan terbaik. Berdasarkan bahan makanan yang dipilih, serta cara penyajian yang sesuai, serta memastikan setiap bahan makanan yang digunakan telah memenuhi standar gizi nasional, keamanan, serta kebersihannya. Salah satunya dengan cara memastikan pemasok terpercaya serta setiap bahan makanannya bersertifikasi halal.

IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Implikasi

Penelitian ini memberikan implikasi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai hubungan antara *hospital food service*, *patient satisfaction*, *Sharia Hospital Services*, dan *Halal Healthcare* melalui sintesis berbagai hasil penelitian terkini.

Secara praktis, menjadi dasar bagi penelitian empiris maupun pengembangan pelayanan makanan rumah sakit yang mengintegrasikan kualitas pelayanan makanan dengan prinsip *Halal Healthcare* dan *Sharia Hospital Services*. Selain itu, penerapan *Sharia Hospital Services* dan penyediaan *halal-certified food services* dapat dipertimbangkan sebagai strategi untuk meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan pengalaman pasien, khususnya di rumah sakit yang melayani mayoritas pasien Muslim.

Temuan penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi rumah sakit yang sedang mengembangkan pelayanan berbasis syariah atau sedang

mempersiapkan sertifikasi rumah sakit syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan makanan sesuai kebutuhan pasien.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian menggunakan metode *comparative literature review*, sehingga hasil sintesis bergantung pada kualitas dan karakteristik artikel yang dianalisis. Kedua, sebagian besar artikel membahas *hospital food service* dan *patient satisfaction*, sedangkan penelitian mengenai *Sharia Hospital Services*, *Halal Healthcare*, dan terutama *halal-certified food services* masih terbatas. Ketiga, artikel yang dianalisis berasal dari berbagai negara dengan karakteristik sistem pelayanan kesehatan yang berbeda sehingga hasil penelitian belum sepenuhnya dapat digeneralisasikan.

Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melakukan penelitian empiris mengenai pengaruh *halal-certified food services* terhadap kepuasan pasien, khususnya pada rumah sakit yang menerapkan konsep *Sharia Hospital Services* atau *Halal Healthcare*.

Penelitian ini hanya menggunakan dua basis data (*Google Scholar* dan *Scopus*), sehingga masih terdapat kemungkinan artikel relevan pada basis data lain yang belum teridentifikasi.

REFERENCES

- Alfarizi, M., & Arifian, R. (2023). Patient satisfaction with Indonesian Sharia hospital services: Halal healthcare tool and implications for loyalty-WoM Article Info. *Asian Journal of Islamic Management (AJIM)*, 2023(1), 18–35. <https://doi.org/10.20885/AJIM>

- Alie, N. S., Syamsu, R. F., & Dahlia. (2023). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Dan Kualitas Makanan Di Rumah Sakit: Literature Review*. 7(3), 2023.
- Barros, T. S. G., McCleary, K. J., Beeson, W. L., Heskey, C. E., & Bains, G. S. (2025). Assessing patient satisfaction in hospital food service with SERVQUAL: A cross-sectional study. *Journal of Hospital Administration*, 14(2), 9–15. <https://doi.org/10.63564/jha.v14n2p9>
- Barry, E. S., Merkebu, J., & Varpio, L. (2022). State-of-the-art literature review methodology: A six-step approach for knowledge synthesis. *Perspectives on Medical Education*, 11(5), 281–288. <https://doi.org/10.1007/s40037-022-00725-9>
- Elias, A., Abdalkarim, S., Mohammed M, W., Ali, G. Y., Mohammed Ahmed, M., Youns Khan, M., Mousa Faqeeh, H., Ali Ahmed Alhazmi, A., Hamad Ahmad, O., Ali Jubran, R., & Salih Mahfouz, M. (2022). Patient Satisfaction and Its Predictors in the General Hospitals of Southwest Saudi Arabia: A Cross-sectional Survey. *Sudan Journal of Medical Sciences*, 17(1), 15–27. <https://doi.org/10.18502/sjms.v17i1.10682>
- Hadjimbei, E., Chrysostomou, S., Heraclides, A., Kouvari, K., & Tzanetakou, I. P. (2025). Evaluation of patients' satisfaction with food services and assessment of plate waste in Cypriot hospitals. *Journal of Nutritional Science*, 14. <https://doi.org/10.1017/jns.2025.10030>
- Istihat, Y. (2026). Designing a Methodological Framework to Assess Meal and Food service Quality On Patient Satisfaction In Outsourced Hospital Settings: A Study Protocol. In *Internatonal Journal Of Public Health Research* (Vol. 16).
- Kristianingsih, R., Wardani, S., & Setiawati, L. (2025). Patient Satisfaction With Food Service By Hospital Nutrition Unit: A Study In A Private Hospital. In *Journal Of Community Health And Preventive Medicine* (Vol. 5).
- Lai, H., & Gemming, L. (2021). *Approaches To Patient Satisfaction Measurement Of The Healthcare Food Services: A Systematic Review*.
- Maharani, V. M., Jati, S. P., & Nugraheni, S. A. (2021). Overview Of Patient Satisfaction To Sharia Services Hospitals In Indonesia: Literature Review. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(3). <https://doi.org/10.30604/Jika.V6i3.1008>
- Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2024). Exploring Patients' Perspectives On Healthcare Service Quality In Outpatient Settings At A Public Hospital In Palembang, Indonesia: A Qualitative Study. *Belitung Nursing Journal*, 10(6), 703–711. <https://doi.org/10.33546/Bnj.3594>
- Osman, N. S., Nor, N. M., Sharif, M. S. M., Hamid, S. B. A., & Rahamat, S. (2021). Hospital Food Service Strategies To Improve Food Intakes Among Inpatients: A Systematic Review. In *Nutrients* (Vol. 13, Number 10). MDPI.

- <https://doi.org/10.3390/Nu13103649>
- Panjaitan, D. B., Rifai, A., Kurniawati, L., Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam Jl Sudirman No, P., & Pakam Keclubuk Pakam Kab Deli Serdang, L. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan Di Rs Grandmed Lubuk Pakam (Factors Affecting Patient Satisfaction Hospitalization Of Food Service At Grandmed Lubuk Pakam Hospital)* (Vol. 4, Number 2). <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JKG>
- Primasari, E., & Sulistiadi, W. (2019). *Halal Food Supply Motivation For Muslim Patients* (Number 4).
- Rahman, M. K., Zainol, N. R., Nawi, N. C., Patwary, A. K., Zulkifli, W. F. W., & Haque, M. M. (2023). Halal Healthcare Services: Patients' Satisfaction And Word Of Mouth Lesson From Islamic-Friendly Hospitals. *Sustainability (Switzerland)*, 15(2). <https://doi.org/10.3390/Su15021493>
- Rapo, S., Mattson Sydner, Y., Kautto, E., & Hörnell, A. (2021). Exploring Patient Satisfaction With Hospital Foodservice: A Swedish Study Using The Acute Care Hospital Foodservice Patient Satisfaction Questionnaire. *Nutrition And Dietetics*, 78(5), 487–495. <https://doi.org/10.1111/1747-0080.12665>
- Trisilawati, E. (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Makanan Rumah Sakit. In *Journal Of Health And Therapy* (Vol. 1, Number 1).
- Vafaeenasab, M., Motealehi, A., Bahariniya, S., Raadabadi, M., & Safari, M. (2021). Evaluation Of Patients' Satisfaction With Food And Nutrition Service In Selected Hospitals Affiliated To Yazd Shahid Sadoughi University Of Medical Sciences In 2016-2017. *Journal Of Nutrition And Food Security*, 6(2), 146–153. <https://doi.org/10.18502/Jnfs.V6i2.6066>
- Rochmawati, N. W., Kusuma, T. S., & Husna, F. (2022). *Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Makanan Dan Kecukupan Gizi Pada Pasien Non Communicable Diseases Di Rumah Sakit Bersertifikasi Halal*. <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/Jnc/>