

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan makanan institusi yang termasuk pada kelompok pelayanan kesehatan adalah yang dilakukan di rumah sakit, puskesmas perawatan atau klinik perawatan. Diantara ketiga jenis pelayanan tersebut, penyelenggaraan makanan rumah sakit merupakan yang paling kompleks dilihat dari aspek manajemen penyelenggaraannya, karena lebih banyak jumlah tenaga kerjanya, jumlah pasiennya dan jumlah dan jenis menu yang diolah juga lebih banyak dan bervariasi (Bakri ; Intiyati ; Widartika, 2018).

Masalah penyajian makanan pada orang sakit lebih kompleks dari orang sehat. Makanan yang disajikan kepada orang sakit harus disesuaikan dengan keadaan penyakit. Berdasarkan konsistensi makanan yang paling umum diberikan kepada orang sakit yang dirawat di rumah sakit adalah makanan lunak. Penyajian makanan sangat berkaitan dengan waktu penyajian makanan. Makanan harus didistribusikan dan disajikan kepada konsumen tepat pada waktunya karena akan mempengaruhi selera makan konsumen. Sedangkan mutu makanan adalah penerimaan konsumen terhadap produk yang dikonsumsi berulang. Memperhatikan kesukaan makan dapat mengurangi sisa makanan dan anggaran. (Atma, 2018). Makanan bagi pasien di rumah sakit berfungsi untuk mempertahankan daya tahan tubuh dan membantu mempercepat proses penyembuhan. Makanan yang disajikan harus memenuhi kebutuhan baik kualitas maupun kuantitasnya. Hidangan makanan yang memenuhi kebutuhan gizi dan terkonsumsi habis akan mempercepat penyembuhan dan memperpendek hari perawatan (Puspita dk. 2011).

Salah satu faktor yang memengaruhi keadaan pasien malnutrisi dan lamanya proses penyembuhan adalah jumlah asupan zat gizi. Dimana asupan ini dipengaruhi salah satunya oleh makanan yang disajikan. Makanan rumah sakit sering kali menjadi sorotan banyak pihak, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan/pasien yang dilihat dari kepuasan makanan dan sisa makanan. Hal ini terjadi karena makanan yang notabene sebagai output

dari kegiatan penyelenggaraan makanan belum bisa memberikan rasa puas terhadap pelanggan/pasien. Indikator untuk mengukur kepuasan terhadap makanan yang disajikan kepada pasien, bisa dilihat dari kepuasan penampilan dan citara rasa makanan dan sisa makanan yang tidak termakan (Puruhita, 2014).

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan, maka akan menimbulkan kepuasan terhadap pasien. Ketidakpuasan pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya. Kualitas pelayanan yang baik akan memengaruhi kepuasan pasien dan pasien akan cenderung kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut (Arifiyanti et al., 2017). Kepuasan dan persepsi pasien bukan suatu hal yang sepele bagi rumah sakit, karena berkaitan dengan citra rumah sakit di masyarakat dan penilaian rumah sakit baik saat akreditasi maupun kegiatan sejenis lainnya. Terkadang persepsi awal yang muncul pada pasien rawat inap adalah tentang bagaimana makanan yang nantinya diberikan, tak jarang yang beranggapan bahwa makanan rumah sakit tidak enak dan tidak sedikit pasien yang nakal dengan mengonsumsi makanan yang dibeli dari luar rumah sakit tentu jika tidak hati-hati kejadian tersebut dapat membahayakan kondisi pasien. Aspek penting yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit adalah hubungan pasien dengan makanan dan nutrisi dalam perawatan di rumah sakit (Messina et al., 2013).

Menurut penelitian Oktaviani, kepuasan pasien terhadap makanan di Rumah Sakit Umum Provinsi NTB masih kurang karena kepuasan pasien berdasarkan 5 siklus menu baik makan pagi, siang dan malam masih kurang dari 60%. Dimana kepuasan terhadap menu makanan biasa dinilai dari penampilan (warna dan tekstur) menu makanan masih dalam kategori tidak menarik karena dari menu 5 hari menunjukkan presentasi kurang dari 60%. Kepuasan makanan biasa dinilai dari citarasa (rasa dan aroma) menu makanan masih dalam kategori tidak enak karena menu 5 hari menunjukkan presentase kurang dari 60%.

Menurut Penelitian Suyitno.2018 di RSD Mayjend. HM. Ryacudu Kotabumi menyatakan bahwa penilaian pasien pada makanan lunak dari aspek penampilan makanan kategori cukup menarik sebesar 51,6%, dan rasa makanan kategori kurang enak sebesar 53,2%. Penelitian (Indraswari et al., 2020) di RSUD Adhyakya Kejaksaan Agung RI menyatakan penampilan sebesar 70,9% puas dan 62,1% puas terhadap rasa makanan. Penelitian (Anggraeni et al., 2017) di RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang. Dari hasil penelitian yang dilakukan 50 pasien penilaian penampilan makanan kategori cukup menarik sebesar 51,6%, dan penilaian terhadap rasa makanan kategori kurang enak sebesar 53,2%.

Menurut penelitian Suyitno.2018 di RSD Mayjend. HM. Ryacudu Kotabumi bahwa sisa makanan lunak sehari sebesar 28,7% dan sisa makanan menurut waktu makan yang terbanyak pada waktu makan pagi sebesar 32,9%. Artinya sisa makanan lunak di RSD Mayjend HM. Ryacudu Kotabumi masih tinggi diatas < 20%. Penelitian (Septria, Arnis. et al . 2021) di RSUD Pringsewu tahun 2021 sisa makanan pokok 18,9%, lauk hewani 11,6%, sayur 26,1%, buah 5,4% dengan total sisa makanan 13,8%. Artinya sisa makanan pokok, lauk hewani dan lauk nabati termasuk kategori baik. Sedangkan sisa makanan sayur termasuk kategori tidak baik. Tingginya sisa makanan merupakan masalah serius yang harus segera ditangani karena makanan yang disajikan di rumah sakit telah memperhitungkan jumlah dan mutu menurut kebutuhan pasien (Lumbantoruan 2012).

Berdasarkan data diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian di RSUD Pringsewu. RSUD Pringsewu merupakan rumah sakit umum daerah di Pringsewu dengan meraih nilai akreditasi terbaik yakni Akreditasi tingkat Paripurna/bintang 5 versi SNARS Edisi 1. Pemilihan lokasi RSUD Pringsewu sebagai tempat penelitian karena rumah sakit tersebut menyelenggarakan makanan bagi pasien rawat inap. Penelitian ini sangat penting dilakukan sebagai bahan evaluasi dan meningkatkan kepuasan makanan pasien, sehingga diharapkan penelitian ini kedepannya memperbaiki penyelenggaraan makanan di RSUD Pringsewu.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka perumusan masalah untuk penelitian ini adalah “Bagaimana Gambaran Kepuasan dan Sisa Makanan Lunak Pada Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Pringsewu Pada Tahun 2023”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan dan sisa makanan lunak pada pasien rawat inap kelas III di RSUD Pringsewu.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Diketahui kepuasan makanan lunak
- b. Diketahui penilaian penampilan (warna, bentuk, besar porsi, aroma) dan citarasa (rasa, bumbu, tekstur, suhu, tingkat kematangan)
- c. Diketahui sisa makanan lunak, menurut waktu makan (pagi, siang, sore/malam) pada pasien rawat inap

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi pengetahuan tentang gambaran kepuasan dan sisa makanan lunak pasien rawat inap di rumah sakit bagi mahasiswa dan sekaligus menambah referensi bagi perpustakaan jurusan gizi dalam bidang gizi institusi.
- b. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti untuk menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan sarana pengembangan ilmu yang telah didapatkan selama menempuh pendidikan.

2. Manfaat Aplikatif

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi tentang gambaran kepuasan dan sisa makanan lunak pada pasien rawat inap rumah sakit.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif yaitu studi kasus mengamati kepuasan dan sisa makanan bertujuan untuk memberikan gambaran kepuasan dan sisa makanan lunak. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap kelas III RSUD Pringsewu dengan pengumpulan data kepuasan pasien penampilan dan citarasa makanan lunak dilakukan dengan cara wawancara dengan bantuan kuisioner oleh peneliti. Serta sisa makanan lunak dilakukan dengan observasi melihat sisa makanan pasien dengan form *comstock*. Teknik analisis data yang digunakan berupa analisis univariat. Variabel penelitian ini kepuasan dan sisa makanan. Subyek penelitian ini yaitu pasien rawat inap kelas III yang mendapat diet makanan lunak. Jumlah sample yang digunakan sebanyak 29 orang dengan teknik penarikan sample secara *quota sampling*. Penelitian ini dilakukan selama 7 hari pada bulan Mei 2023.