

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit adalah tempat memberikan jasa pelayanan kesehatan perorangan jangka pendek maupun jangka panjang dengan mutu yang lebih baik dari pada puskesmas. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat dan pelayanan medik. Semua pasien boleh bersaing tetapi mutu pelayanan dan kepuasan pasien harus tetap ditingkatkan karena hal itu yang paling utama untuk menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan pemberi pelayanan kesehatan (Damayanti, Jati dan Fatmasari, 2018).

Beberapa pertimbangan yang biasanya digunakan seseorang dalam memilih suatu rumah sakit sebagai tempat berobatnya adalah keterjangkauan biaya maupun jarak, kesediaan fasilitas kesehatan yang langka, rujukan dari dokter yang merawat sebelumnya, rekomendasi teman atau keluarga yang pernah merasakan pelayanan kesehatan sebelumnya, atau bisa juga dari rumah sakit tersebutlah orang memperoleh tanggungan asuransi kesehatan (Mafrurrochim Hasyim, 2016).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap bagaimana kinerja manajemen rumah sakit dalam menyajikan makanan kepada pasien. Apabila pasien mempunyai persepsi yang baik, maka hal itu menunjukkan adanya kepuasan pasien terhadap penyajian makanan, sebaliknya apabila pasien tidak mempunyai persepsi yang baik, maka itu menjadi suatu indikator ketidakpuasan pasien.

Makanan yang disajikan dikatakan bermutu baik jika makanan tersebut mempunyai cita rasa yang tinggi, penampilan yang bagus, dan penyajian yang menarik sehingga mendorong pasien untuk menghabiskan makanan yang disajikan dan dapat mempercepat proses penyembuhan (Munawarah, 2014).

Makan pagi sangat penting bagi seseorang yang sakit dikarenakan menjadi faktor utama saat proses penyembuhan bagi tubuh karena jika pasien sakit tidak makan pagi akan memperlambat proses penyembuhan dan kurangnya asupan zat

gizi bagi tubuh yang sedang sakit. Alasan peneliti tertarik mengambil makan pagi dikarenakan waktu pengolahan makanan yang kurang panjang sehingga sering terjadi ketidakmaksimalan saat penyajian makanan seperti waktu distribusi yang tidak tepat dan sering terjadi kurang matangnya makanan karena kurang lama saat proses pengolahannya.

Waktu pendistribusian makanan dimulai pada jam 06:30-07:30 WIB untuk makan pagi, untuk selingan siang pada jam 09:00-10:00 WIB, makan siang pada jam 12:00-12:30 WIB, selingan sore pada jam 15:30-16:00 WIB dan makan malam pada jam 17:00-17:30 WIB, pendistribusian menggunakan *trolley* oleh pramusaji diikuti oleh tenaga ahli gizi.

Menurut penelitian yang dilakukan di RSUD Kandou Manado, waktu makan pagi merupakan paling banyak menyisakan sisa makanan sebesar 21,66% dan Penelitian yang dilakukan di RSUD kota Semarang menunjukkan sebanyak 92,6% responden tidak puas dengan rasa makanan disebabkan indikator suhu makanan dan tingkat sensitivitas terhadap rasa makanan yang dirasakan pasien, 53,7% tidak puas dengan penampilan makanan dipengaruhi oleh indikator warna makanan dan penataan dalam piring pasien, 81,5% tidak puas dengan variasi menu dipengaruhi indikator adanya pengulangan bahan makanan sebanyak tiga kali dalam jangka 2-4 hari (Nareswara, 2017).

Menurut Nita, Agung & Loaloka (2020) di RSUD Prof.Dr.W.Z Yohanes Kupang bahwa 26 pasien (81%) yang tidak suka warna menu makan pagi yang disajikan, sebanyak 21 pasien (66%) suka pada warna menu makan siang, sebanyak 20 pasien (63%) yang suka pada rasa makan pagi. Sebanyak 20 pasien (62%) yang tidak suka pada aroma menu makan pagi yang disajikan, sebanyak (46%) pasien yang tidak suka pada tekstur makan pagi, 9 pasien (28%) yang dapat menghabiskan menu makan pagi.

Menurut penelitian Rochmah Bintanah dan Handarsari (2018) di RS Puri Cinere menunjukkan bahwa 60% pasien menilai rasa makanan pagi cukup puas 32% pasien menilai penampilan makanan pagi cukup puas dan 56% responden menilai waktu distribusi tidak tepat.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik

Indonesia (2016) tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

RSUD Alimuddin Umar Liwa Lampung Barat merupakan rumah sakit tipe C yang terletak di Jl. Teuku Umar no.3 Lampung Barat Lampung. RSUD Alimuddin Umar memiliki 22 tempat tidur kelas I, 22 tempat tidur kelas II, 46 tempat tidur kelas III dan 8 tempat tidur ICU dan 22 tempat tidur VIP. Rumah sakit Alimuddin Umar merupakan satu-satunya rumah sakit umum daerah, yang ada di Liwa Kabupaten Lampung Barat. Sehingga menjadi pilihan utama masyarakat liwa dan sekitarnya sebagai tempat rawat inap dan tempat rujukan dari puskesmas yang di Lampung Barat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka perumusan masalah untuk penelitian ini adalah “Bagaimana Manajemen Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Makan Pagi Dengan Tekstur Makan Biasa di RSUD Alimuddin Umar lampung Barat Tahun 2023.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap makan biasa di RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap ruang kelas I, II dan III pada penampilan makan pagi dengan tekstur makan biasa yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Liwa Lampung Barat.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap ruang kelas I, II dan III pada rasa makan pagi dengan tekstur makan biasa yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Liwa Lampung Barat.

- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap ruang kelas I, II dan III pada peralatan makan pagi yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Liwa Lampung Barat.
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap ruang kelas I, II dan III pada ketepatan waktu distribusi makan pagi yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Liwa Lampung Barat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Manfaat teoritis

Menambah pengetahuan bagi pembaca khususnya mahasiswa sebagai bahan bacaan untuk menambah kajian ilmiah terkait kepuasan pasien rawat inap terhadap makan biasa di RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat.

2. Manfaat aplikatif

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan evaluasi tentang kepuasan pasien terhadap makan biasa di RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat dalam upaya kualitas sistem penyelenggaraan makanan.

#### **E. Ruang Lingkup**

Penelitian ini dilakukan dengan rancangan penelitian deskriptif untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat inap kelas I, II dan III. Penelitian ini mengambil variabel penampilan makanan, rasa makanan, peralatan makanan dan waktu distribusi makanan di RSUD Alimuddin Umar Liwa Lampung Barat, penelitian ini dilakukan kepada pasien rawat inap yang ada di RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2023.