

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan gizi dirumah sakit diberikan dan disesuaikan dengan keadaan pasien berdasarkan keadaan klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuh. Keadaan gizi pasien sangat berpengaruh pada proses penyembuhan penyakit, sebaliknya proses perjalanan penyakit dapat berpengaruh terhadap keadaan gizi pasien (Permenkes, 2018).

Pelayanan gizi rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan dan disesuaikan dengan keadaan pasien berdasarkan keadaan klinis, status gizi dan status metabolisme tubuh. Keadaan gizi pasien sangat berpengaruh pada proses penyembuhan penyakit, sebaliknya proses perjalanan penyakit dapat berpengaruh terhadap keadaan gizi pasien. Penyelenggaraan makanan rumah sakit merupakan rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu, perencanaan kebutuhan bahan makanan, perencanaan anggaran belanja, pengadaan bahan makanan, penerimaan dan penyimpanan bahan makanan, pemasakan bahan makanan, penyajian hingga pendistribusi dan pencatatan, pelaporan serta evaluasi (Kemenkes RI, 2013).

Penyajian makanan di rumah sakit merupakan hal yang perlu diperhatikan, karena penyajian makanan mulai dari penampilan makanan, cita rasa makanan, Waktu penyajian makanan hingga kinerja penyaji makanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, pelayanan penunjang medis yang tidak luput dari perhatian adalah pelayanan makanan rumah sakit, salah satunya adalah penyajian makanan. Komponen penting dalam kesuksesan penyajian makanan rumah sakit adalah berorientasi pada kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan dapat diidentifikasi dari

ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas makanan yang disajikan dan pelayanan petugas penyaji kepada pasien (Wirasmadi, 2015).

Berdasarkan penelitian Purba tahun (2013) di RSUP PROF. Dr. R.D.Kandau Manado diketahui 42 pasien dari 100 pasien menyatakan cara penyajian makanan tidak baik. Dari 42 pasien terdapat 27 pasien menyatakan tidak puas terhadap penyajian makanan sebesar 64,3% dan 15 pasien menyatakan puas sebesar 27,6%.

Berdasarkan penelitian Intani (2016) Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai dirasa belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan pasien. Menurut beberapa pasien rawat inap, pelayanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta belum sesuai dengan harapan pasien khususnya dalam hal pelayanan makanan, karena terlambatnya waktu pengiriman makanan ke pasien, kurangnya variasi menu, makanan terasa hambar, tidak enak atau kurang sesuainya rasa masakan, kurangnya selera/nafsu makan pasien sehingga adanya makanan yang tersisa atau tidak dihabiskan.

Berdasarkan hasil penelitian Astuti (2018) menunjukkan bahwa sebagian besar hasil pemorsian dari pemorsian nasi, bubur nasi, dan bubur saring yang disajikan oleh subjek ada yang tidak tepat porsi. Porsi yang tidak tepat sebanyak 36% nasi, 72% bubur nasi, dan 90% pada bubur saring. Makanan pokok yang disajikan diporsikan oleh 11 subyek yang merupakan tenaga pemorsi, setiap subyek memporisikan porsi makanan pokok yang kemudian dilakukan penimbangan. Makanan pokok terbagi nasi, bubur nasi, dan bubur saring dalam waktu sift yang berbeda dengan 5 kali pengulangan.

Masalah yang akan terjadi jika pasien tidak merasa tidak puas terhadap penyajian makanan dalam beberapa aspek yang meliputi rasa makanan, aroma makanan, porsi makanan, tekstur makanan dan variasi makanan, serta ketepatan waktu penyajian, kelengkapan alat makan dan keramahan pramusaji maka dikhawatirkan dapat mengakibatkan pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan makanan rumah sakit sehingga mengakibatkan tersisanya makanan, Dikarenakan makanan merupakan penunjang pengobatan terhadap suatu penyakit. Jika pasien merasa puas terhadap pelayanan makanan di rumah sakit

tersebut akan dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap pelayanan yang diterimanya sehingga bisa saja orang tersebut akan kembali memilih rumah sakit yang sama jika menderita sakit lagi dan merekomendasikannya ke teman atau keluarganya. Oleh karena itu, dari uraian diatas saya tertarik melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Penyajian Makanan Biasa pada Pasien Rawat Inap Kelas II di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung”. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi dan melihat gambaran penyajian makanan di rumah sakit DKT Bandar Lampung.

Berdasarkan survey awal yang sudah dilakukan terdapat 10 pasien yang mengatakan bahwa tekstur makanan tidak sesuai dan alat makan yang masih kurang, untuk itu saya ingin mengetahui bagaimana proses penyajian makanan kepada pasien dan apakah sudah sesuai dengan sop rumah sakit tersebut serta saya ingin mengetahui bagaimana kesesuaian pelayanan khususnya pada penyajian makan di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas terdapat beberapa masalah yang mengakibatkan ketidaksesuaian pasien mengenai penyajian makanan, rasa makanan, kelengkapan alat penyajian, keramahan pramusaji serta ketepatan waktu maka dirumuskan masalah yaitu “Bagaimana Gambaran Penyajian Makanan Biasa pada Pasien Rawat Inap Kelas II di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung?”

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Penyajian Makanan Biasa pada Pasien Rawat Inap Kelas II di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui kesesuaian pasien terhadap rasa makanan pada pasien rawat inap kelas II di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung
- b. Diketahui kesesuaian pasien terhadap Aroma makanan pada pasien rawat inap kelas II di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung

- c. Diketahui kesesuaian pasien terhadap Porsi makanan pada pasien rawat inap kelas II di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung
- d. Diketahui kesesuaian pasien terhadap Tekstur makanan pada pasien rawat inap kelas II di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung
- e. Diketahui kesesuaian pasien terhadap Variasi makanan pada pasien rawat inap kelas II di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung
- f. Diketahui ketepatan waktu penyajian makanan di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung
- g. Diketahui kelengkapan penyajian alat makan di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung
- h. Diketahui keramahan pramusaji pada saat menyajikan makanan untuk pasien di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, baik secara teoritis maupun aplikatif, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian mengenai Kesesuaian Pasien Terhadap Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung diharapkan dapat berguna bagi penelitian-penelitian dengan tema yang sama sehingga dapat memberi kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan dalam dunia kesehatan khususnya.

2. Manfaat Aplikatif

Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengetahui informasi-informasi kepada rumah sakit DKT yang terkait dengan Gambaran Penyajian Makanan Biasa pada Pasien Rawat Inap Kelas II di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung Tahun 2023.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan dengan rancangan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui Gambaran Penyajian Makanan Biasa pada Pasien Rawat Inap Kelas II di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung, penelitian ini dilakukan kepada pasien rawat inap, petugas pemasak dan pramusaji.

Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan kuisisioner. Analisa data pada penelitian ini dengan menganalisis penyajian makanan (rasa, Aroma, porsi, Tekstur dan variasi), ketepatan waktu penyajian, kelengkapan alat penyajian makan dan keramahan pramusaji saat menyajikan makanan kepada pasien. Penelitian ini di lakukan pada bulan Mei 2023.