

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendistribusian makanan adalah serangkaian kegiatan penyaluran makanan sesuai dengan jumlah porsi dan jenis makanan hingga dapat memuaskan konsumen yang dilayani yang dilakukan oleh petugas pendistribusian makanan. Ada beberapa prasyarat distribusi makanan yang harus dipenuhi yaitu tersedianya peraturan pemberian makanan rumah sakit, tersedianya standar porsi yang ditetapkan rumah sakit, adanya peraturan pengambilan makanan, adanya daftar permintaan makanan konsumen atau pasien, tersedianya peralatan alat distribusi makanan dan peralatan makan, dan adanya jadwal pendistribusian makanan yang diterapkan (Kemenkes RI, 2016)

Beberapa pertimbangan yang biasanya digunakan seseorang dalam memilih suatu rumah sakit sebagai tempat berobatnya adalah keterjangkauan biaya maupun jarak, ketersediaan fasilitas kesehatan yang lengkap, rujukan dari dokter yang merawat sebelumnya, rekomendasi teman atau keluarga yang pernah merasakan pelayanan kesehatan sebelumnya, atau bisa juga karena dari rumah sakit tersebutlah orang tersebut memperoleh tanggungan asuransi kesehatannya.

Makanan di rumah sakit memang bukan salah satu kriteria yang paling penting dalam mempengaruhi keputusan seseorang ketika pertama kali memilih tempat berobatnya. Namun, pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas, termasuk penyelenggaraan makanan bagi pasien 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, rumah sakit harus jeli terhadap peningkatan pelayanan kesehatannya, termasuk pelayanan makanan untuk pasien.

Penyelenggaraan makanan di rumah sakit telah di atur pada Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS) yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan. PGRS digunakan sebagai acuan untuk pelayanan bermutu yang dapat

mempercepat proses penyembuhan pasien, memperpendek jangka waktu rawat pasien dan menghemat biaya perawatan. PGRS telah disesuaikan dengan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) dan peraturan perundang-undangan (Kemenkes, 2013).

Kepuasan pasien merupakan keseimbangan antara harapan, persepsi yang dialami sehingga dapat terpenuhi harapan-harapan pasien dari penyedia pelayanan kesehatan. Seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan perkembangan ilmu pengetahuan masyarakat menjadi kritis dalam menilai penampilan rumah sakit. Pasien akhir-akhir ini menuntut pelayanan yang lebih berkualitas dan mereka menganggap kepuasan adalah hak yang harus mereka terima.

Berdasarkan survey pendahuluan dan wawancara dengan Kepala Instalasi Gizi RSUD Sukadana Lampung Timur dapat diketahui bahwa terdapat banyak sisa makanan pasien rawat inap dikarenakan ketidakpuasannya pasien terhadap penampilan dan rasa makanan yang disajikan seperti warna daging yang sudah berubah menjadi coklat kehitaman, warna sayuran yang sudah berubah menjadi pucat sewaktu disajikan sehingga mengakibatkan selera makan pasien berkurang.

Peralatan makan yang ada di RSUD Sukadana Lampung Timur ini ada beberapa yang masih tidak sesuai dengan standar, seperti plato, sendok, dan garpu yang sudah penyok dikarenakan sudah lama tidak diganti dengan yang baru sehingga pasien rawat inap kurang merasa puas. Mutu alat makan dapat berpengaruh karena penggunaan dan pemilihan alat makan yang tepat dapat berpengaruh terhadap penampilan makanan dan variasi menu (mempengaruhi selera makan) dan alat saji makanan sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh persepsi pasien 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 hal itu menjadi suatu indikator ketidakpuasan pasien.

Ketepatan waktu yang ada di RSUD Sukadana Lampung Timur ini belum tepat dalam menyajikan makanan atau belum sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dikarenakan tenaga kerjanya kurang.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Makan Siang di RSUD Sukadana Lampung Timur Tahun 2022.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka perumusan masalah untuk penelitian ini adalah “ Bagaimana Manajemen Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Makan Siang di RSUD Sukadana Lampung Timur Tahun 2022

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum.

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Makan Siang di RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur

2. Tujuan khusus.

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap terhadap penampilan makan siang yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana Kabupaten Lampung Timur
- b. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap terhadap rasa makan siang yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana Kabupaten Lampung Timur
- c. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap terhadap peralatan makan siang di Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana Kabupaten Lampung Timur
- d. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makan siang di Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana Kabupaten Lampung Timur
- e. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap terhadap ketepatan waktu distribusi makan siang pada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana Kabupaten Lampung Timur

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat, yaitu :

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan penulis khususnya mengenai kepuasan pasien rawat inap terhadap makan siang di RSUD Sukadana Lampung Timur.

2. Bagi Peneliti Lain

Menambah pengetahuan bagi pembaca khususnya mahasiswa sebagai bahan bacaan untuk menambah kajian – kajian ilmiah terkait kepuasan pasien rawat inap terhadap makan siang di RSUD Sukadana Lampung Timur.

3. Bagi Institusi

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak rumah sakit terhadap kepuasan pasien terhadap penampilan, rasa, peralatan, penyajian, dan ketepatan distribusi makanan.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini merupakan penelitian mengenai kepuasan pasien rawat inap dalam penampilan makanan, rasa, peralatan, penyajian, dan waktu distribusi makan di RSUD Sukadana Lampung Timur. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat inap Ruang VIP, kelas I, kelas II, dan kelas III. Pengambilan data dilakukan pada Mei 2022, di RSUD Sukadana Lampung Timur dengan judul “ Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Makan Siang di RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur”. Sampel adalah bagian dari karakteristik dan jumlah dari populasi. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dikarenakan jumlah responden dalam penelitian ini tidak diketahui jumlah respondennya, Teknik *non probability sampling* yaitu Teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang dan tidak memberikan kesempatan yang sama untuk setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 28 pasien rawat inap dari kelas VIP, kelas I, kelas II, dan kelas III yang ada di RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur.