

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Gizi di Rumah Sakit (PGRS) merupakan pelayanan gizi yang diberikan kepada pasien dan disesuaikan dengan keadaan pasien berdasarkan keadaan klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuh. Kegiatan pelayanan gizi di rumah sakit meliputi beberapa hal yaitu asuhan gizi rawat jalan, asuhan gizi rawat inap, penyelenggaraan makanan, serta penelitian dan pengembangan. Penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit merupakan rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu, perencanaan kebutuhan bahan makanan, perencanaan anggaran belanja, pengadaan bahan makanan, penerimaan dan penyimpanan, pemasakan bahan makanan distribusi dan pencatatan, pelaporan serta evaluasi. Adapun pelayanan gizi rawat inap yang paling umum yaitu penyelenggaraan makanan bagi pasien yang dirawat (Kemenkes RI, 2013).

Diantara bentuk pelayanan gizi rumah sakit, penyajian makanan merupakan salah satu hal terpenting guna memberikan rasa kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai nilai subjektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dengan hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, dalam hal ini pelayanan yang diberikan adalah pelayanan gizi (Vanchapo dan Magfiro, 2022). Beberapa masalah yang seringkali terjadi berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan salah satunya jenis makanan yang dihidangkan berkali-kali dalam jangka waktu yang singkat akan menyebabkan pasien merasa bosan, oleh karena itu perlu adanya variasi menu. Variasi menu merupakan susunan golongan bahan makanan yang terdapat dalam satu hidangan, menu yang akan disajikan tidak boleh terjadi pengulangan hidangan yang sama dalam satu siklus menu (Depkes RI, 2007).

Dari serangkaian kegiatan dalam sistem penyelenggaraan makanan rumah sakit, penyajian makanan merupakan rangkaian akhir dari sistem tersebut. Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan pada tahap penyajian makanan adalah tempat

penyajian serta prinsip penyajian. Distribusi dan penyajian makanan yang diberikan kepada pasien dapat disesuaikan dengan bentuk makanan dan jenis diet, tepat waktu serta porsi yang ditetapkan rumah sakit. Standar makanan yang ada di rumah sakit meliputi standar mutu makanan, standar makanan umum, serta standar makanan khusus. Berdasarkan standar makanan umum, terdapat 4 jenis makanan umum yang ada di rumah sakit meliputi makanan biasa, makanan lunak, makanan saring serta makanan cair, dimana masing-masing memiliki tekstur, aroma dan rasa yang berbeda (Persagi dan AsDI , 2019).

Makanan lunak merupakan makanan semipadat dengan tekstur yang lebih lembut apabila dibandingkan dengan makanan biasa, tetapi lebih padat dibandingkan makanan saring. Makanan lunak secara spesifik berdasarkan kondisi penyakit, diberikan kepada pasien sesudah operasi tertentu, pasien dengan penyakit infeksi disertai kenaikan suhu tubuh yang tidak terlalu tinggi, pasien dengan kesulitan mengunyah, dan menelan misalnya pada pasien disfagia, atau sebagai perpindahan dari makanan saring ke makanan biasa (Persagi dan AsDI , 2019).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan ukuran mutu pelayanan kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi kelangsungan hidup sebuah lembaga/institusi dan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat. Menurut Kemenkes RI (2016) Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu $\geq 95\%$, artinya suatu pelayanan yang diberikan dari rumah sakit akan dikatakan baik apabila penilaian kepuasan sudah mencapai standar yang ditentukan oleh Kemenkes RI. Dampak yang akan timbul dari ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit khususnya untuk pelayanan gizi yaitu dapat menyebabkan turunnya citra rumah sakit dan dapat berimplikasi pada peningkatan pemasukan rumah sakit. Disamping itu, apabila pasien tidak puas terhadap pelayanan gizi yang diberikan khususnya penyajian dan variasi menu maka nafsu makan pasien bisa menurun serta konsumsi makanan pasien berkurang, akibatnya pasien akan kekurangan asupan nutrisi dan memperlambat proses penyembuhannya (Gobel, Prawiningdyah, dan Budiningsari, 2011).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Ernanda (2015) di ruang rawat inap kelas III di RSI Ibnu Sina Padang menyatakan adanya sisa makanan lunak dengan kategori banyak (>20%) sebesar 20.55%, berdasarkan penelitian ini juga diketahui responden memberikan penilaian yang kurang terhadap rasa makanan yang disajikan, sedangkan diketahui sisa makanan pokok 18.6%, sisa lauk hewani 23.7%, lauk nabati 10.2%, dan sayur 26.3%. Penelitian yang dilakukan oleh Nareswara (2017) di RSUD Kota Semarang menunjukkan sebanyak 92,6% responden tidak puas dengan rasa makanan, 53,7% tidak puas dengan penampilan makanan, 81,5% tidak puas dengan variasi menu. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhamidah, Yensasnidar dan Manora (2019) di RSUD Arosuka Solok menunjukan hasil sebanyak 60% responden menyatakan penampilan makanan yang disajikan kurang menarik, 40% responden menyatakan rasa makanan kurang enak, dan 16% responden berpendapat petugas penyaji makanan kurang ramah dalam menyajikan makanan, hal tersebut mengakibatkan adanya ketidakpuasan pasien terhadap penyajian makanan yang ada di RSUD Arosuka Solok. Hasil penelitian yang dilakukan Sulastri (2021) di Rumah Sakit Konawe menyatakan adanya sisa makanan sebesar 60,6% serta masih ditemukannya 30,3% pasien tidak puas dengan penampilan makanan, dan 45,5% tidak puas pada rasa makanan. Hasil yang didapat dari beberapa penelitian menyatakan bahwa masih adanya sebagian besar pasien yang tidak puas terhadap penyajian makanan serta variasi menu rumah sakit ditandai dengan adanya sisa makanan pasien, penampilan makanan yang kurang menarik, rasa makanan yang kurang enak serta sikap petugas yang kurang ramah.

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung merupakan Rumah Sakit kebanggaan masyarakat Provinsi Lampung yang telah terakreditasi A sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI No: HK.02.02/1/187S/2019 tentang izin operasional. RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung merupakan salah satu rumah sakit yang melakukan kegiatan penyelenggaraan makanan. Intalasi Gizi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dalam melaksanakan penyelenggaraan makanan memiliki tujuan yaitu menyediakan makanan yang berkualitas sesuai kebutuhan gizi, biaya, aman dan dapat diterima oleh konsumen guna mencapai status gizi yang optimal. Pendistribusian makanan yang dilakukan

oleh instalasi gizi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung pada pasien kelas III dilakukan sebanyak 3 kali makan utama dan 1 kali makan selingan yang didistribusikan pada saat makan pagi.

Berdasarkan latar belakang diatas serta belum pernah ada yang meneliti mengenai kepuasan pasien terhadap penyajian dan variasi menu makanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung maka, peneliti tertarik melakukan penelitian tingkat kepuasan pasien kelas III terhadap penyajian dan variasi menu makanan lunak di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap penyajian dan variasi menu makanan lunak di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dibedakan menjadi tujuan umum dan tujuan khusus yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan Umum :

Mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap penyajian dan variasi menu makanan lunak di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

2. Tujuan Khusus :

- a. Mengetahui gambaran menu makanan lunak untuk pasien rawat inap kelas III di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.
- b. Mengetahui gambaran penyajian menu makanan lunak untuk pasien rawat inap kelas III di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.
- c. Mengetahui kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap penyajian menu makanan lunak di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.
- d. Mengetahui kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap variasi menu makanan lunak di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, baik secara teoritis maupun aplikatif.

1. Manfaat Teoritis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca tentang kepuasan pasien terhadap penyajian dan variasi menu makanan lunak, serta dapat dijadikan referensi tambahan di perpustakaan sebagai data untuk dijadikan bahan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Aplikatif :

a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana dalam menambah wawasan dan memperluas pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian dan variasi menu makanan lunak yang disediakan di rumah sakit.

b. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan evaluasi dan masukan kepada rumah sakit untuk mempertahankan serta memperbaiki kualitas penyajian dan variasi menu makanan lunak.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran sehingga dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam dunia kesehatan. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan informasi pada masyarakat tentang tingkat kepuasan pasien terhadap makanan.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap penyajian dan variasi menu makanan lunak di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, dengan lama penelitian kurang lebih 1 minggu yang dilakukan pada bulan Mei 2023. Subjek dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas III. Lokasi penelitian dilakukan di ruang pasien rawat inap kelas III dan instalasi gizi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini berupa data primer dengan alat bantu kuisioner baik untuk variabel independen (penyajian makanan dan variasi menu) maupun dependen (kepuasan pasien).