

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

World Health Organization (WHO) mendefinisikan rumah sakit ialah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif), kepada masyarakat. Rumah sakit juga sebagai pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik (Ghifari, 2019).

Pelayanan Gizi di Rumah sakit (PGRS) (2013) yaitu bagian dari pelayanan kesehatan paripurna di rumah sakit dengan beberapa kegiatan, seperti pelayanan gizi rawat inap yang merupakan serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan gizi pasien melalui makanan sesuai penyakit yang dideritanya.

Penyelenggaraan makanan rumah sakit merupakan rangkaian kegiatan yang terdiri 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 (PGRS, 2013).

Standar makanan umum rumah sakit berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Suharyati, dkk (2019) mengatakan bahwa bentuk makanan rumah sakit dibedakan menjadi empat, diantaranya yaitu makanan biasa, makanan lunak, makanan saring, dan makanan cair. Makanan biasa merupakan makanan yang diolah dan disajikan dengan menggunakan aneka ragam bahan makanan yang mengacu pada gizi seimbang dan Angka Kecukupan Gizi (AKG). Makanan lunak adalah makanan yang semi padat atau teksturnya lebih lembut apabila dibandingkan dengan makanan biasa, sehingga mudah dikunyah dan mudah dicerna. Makanan saring adalah makanan semi padat yang teksturnya lebih halus dibandingkan makanan lunak, biasanya diberikan kepada pasien yang memiliki kesulitan mengunyah dan menelan serta kepada pasien pascaoperasi. Makanan cair adalah makanan yang memiliki tingkat konsistensi cair dengan komposisi zat

gizi yang lengkap, biasanya diberikan kepada pasien yang mengalami gangguan pencernaan, dan adanya penurunan kesadaran sehingga cara diberikannya melalui rongga mulut ke saluran gastrointestinal. Standar makanan rumah sakit jika menurut kondisi pasien dibedakan menjadi dua, yaitu standar makanan non diet dan standar makanan khusus. Makanan khusus diberikan dengan memperhatikan kebutuhan pasien, sementara makanan non diet diberikan pada pasien yang tak membutuhkan jenis makanan khusus atau diet. Bentuk makanan diberikan dalam bentuk makanan biasa dengan jadwal makan yang sudah ditentukan (Husada, 2023).

Keberhasilan suatu penyelenggaraan makanan sering dikaitkan dengan adanya sisa makanan yang dikonsumsi oleh pasien. Kualitas makanan meliputi penampilan makanan dan citarasa. Kualitas jasa berupa penampilan pramusaji, kejelasan ahli gizi dalam berkomunikasi dan ketepatan waktu penyajian. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) (2008), pencapaian ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien yaitu 100%, pencapaian sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien $\leq 20\%$, dan tidak ada kesalahan pemberian diet yaitu 100% (Rimporok et al., 2019). Tulak (2020) menyebutkan terdapat 2 (dua) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu faktor yang berasal dari individu/pasien dan faktor yang berasal dari luar individu. Faktor yang berasal dari individu berpengaruh terhadap bagaimana pasien mempersepsikan lingkungan, sedangkan faktor dari luar mencakup bagaimana pelayanan keperawatan dan fasilitas lain yang diberikan kepada pasien.

Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) dari layanan kesehatan dan satu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin di lakukan serta merupakan tujuan akhir dari pemasaran suatu rumah sakit. Kepuasan pasien dapat tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, adanya perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggapan atau memprioritaskan kebutuhan pasien (Noviyanti, 2020).

Aminuddin et al. (2018) menjelaskan bahwa hasil penelitiannya terkait kepuasan pasien dengan layanan makanan rumah sakit dan dampaknya terhadap limbah piring (sisa makanan) di Rumah Sakit Umum di Malaysia Timur.

Tingkat kepuasan pasien dalam layanan makanan diukur melalui empat dimensi utama, yaitu: kualitas makanan, kualitas layanan makanan, masalah staf/layanan, dan lingkungan fisik. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dari keempat dimensi tersebut, pasien paling puas dengan lingkungan fisik (3,75), diikuti oleh masalah staf/pelayanan (3,7), kualitas layanan makanan (3,51), dan kualitas makanan (3,15).

Makanan yang tersisa masih sering dijumpai di berbagai rumah sakit di Indonesia. Beberapa penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit (RS) di Indonesia menunjukkan bahwa rata-rata sisa makanan sangat bervariasi antara 17-67% (Wirasamadi et al., 2017). Tingkat kepuasan pasien rawat inap pada makanan yang dihidangkan dan layanan makanan di rumah sakit Randegansari Husada Gresik, Hasil penelitiannya menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada penyajian makanan dan layanan makanan pada kategori sangat puas dengan nilai rerata kenyataan lebih besar dari nilai rerata harapan. Rata-rata sisa makanan pasien adalah 16,16% yang berarti capaian sisa makanan pasien telah mencapai standar yang ditentukan yakni <20%. Sisa makanan yang paling banyak adalah di waktu makan pagi sebesar 21,66% dan paling sedikit yaitu di waktu makan sore sebesar 7,8%. Sisa makanan paling banyak pada menu sayur yakni 19,32% dan paling sedikit pada lauk hewani yakni 12,88%. Hasil penelitian ini juga memperlihatkan faktor-faktor yang berpengaruh pada sisa makanan pasien, antara lain tekstur lauk yang masih keras dan kondisi penyakit pasien (Rachmawati & Afifah, 2021).

Ari (2023) menjelaskan bahwa makanan yang tidak dapat dihabiskan oleh pasien mengakibatkan kebutuhan gizi pasien tidak terpenuhi sehingga menimbulkan malnutrisi pada pasien rawat inap di rumah sakit. Hasil penelitian pada beberapa rumah sakit di Jerman menyatakan bahwa 27,4% dari seluruh pasien mengalami malnutrisi, 17,6% dengan klasifikasi ringan.

Yuli (2023) melakukan penelitian di Rumah Sakit Palembang mendapatkan hasil akhirnya yang menunjukkan bahwa penampilan makanan yang disajikan kurang (87,3%). Cita rasa makanan yang disajikan kurang (100%). Kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan menyatakan tidak puas (56,7%) dan puas (43,3%). Sisa makanan pokok kategori banyak sebesar (86,7%), lauk hewani

(16,7%), lauk nabati (60%), sayuran (70%) dan buah (6,7%). Tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan lunak di rumah sakit masih kurang.

Peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan di rumah sakit karena melihat dari beberapa penelitian diatas bahwa pada beberapa rumah sakit masih terdapat pasien yang tidak menghabiskan makanannya. Peneliti ingin membuktikan apakah di Rumah Sakit DKT Baturaja Timur juga memiliki permasalahan yang sama atau tidak. Rumah Sakit DKT Baturaja Timur merupakan rumah sakit umum daerah di Kabupaten Baturaja dengan nilai akreditasi terbaik yakni Akreditasi tingkat Paripurna. Pemilihan lokasi RS DKT Baturaja sebagai tempat penelitian karena berdasarkan wawancara bersama tenaga gizi di rumah sakit tersebut belum terdapat nilai kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan dan agar dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan makanan pasien, sehingga diharapkan penelitian ini kedepannya dapat memperbaiki penyelenggaraan makanan di RS DKT Baturaja Timur.

B. Rumusan Masalah

Peneliti membuktikan apakah di Rumah Sakit DKT Baturaja Timur terdapat sisa makanan pasien, maka dari itu rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas, sebagai berikut : bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap menu utama makanan biasa kelas I, II, dan III di Rumah Sakit DKT Baturaja Timur tahun 2024?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap menu utama makanan biasa kelas I, II, dan III di Rumah Sakit DKT Baturaja Timur tahun 2024.

2. Tujuan khusus

- a. Diketahui tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas I, II, dan III pada penampilan (warna, bentuk, penyajian, dan porsi) menu utama makanan biasa di Rumah Sakit DKT Baturaja Timur tahun 2024

- b. Diketahui tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas I, II, dan III pada citarasa (aroma, bumbu, tekstur, dan suhu) menu utama makanan biasa di Rumah Sakit DKT Baturaja Timur tahun 2024
- c. Diketahui sisa menu makanan biasa pada pasien kelas I, II, dan III di Rumah Sakit DKT Baturaja Timur

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi pengetahuan tentang gambaran kepuasan pasien terhadap menu utama makanan biasa kelas I, II, dan III di rumah sakit bagi mahasiswa dan sekaligus dapat menambah referensi bagi perpustakaan jurusan gizi dalam bidang gizi institusi.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri 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 pasien terhadap menu utama makanan lunak kelas I, II, dan III di rumah sakit, terutama pada Rumah Sakit DKT Baturaja Timur.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif yaitu studi kasus mengamati kepuasan pasien terhadap makanan yang bertujuan untuk memberikan gambaran kepuasan pasien terhadap menu utama makanan biasa kelas I, II, dan III di rumah sakit. Lokasi penelitian berada di RS DKT Baturaja karena berdasarkan wawancara bersama tenaga gizi di rumah sakit tersebut belum dilakukan penilaian kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap kelas I, II, dan III RS DKT Baturaja Timur dengan pengumpulan dilakukan dengan cara wawancara dan observasi

menggunakan instrumen *form comstock* dan kuesioner (penilaian terhadap penampilan, rasa makanan, kepuasan pasien, dan karakteristik responden) oleh peneliti. Subyek penelitian ini yaitu pasien rawat inap kelas I, II, dan III yang mendapat menu utama makanan biasa. Penelitian ini dilakukan pada bulan April tahun 2024.