

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan menjadi salah satu refleksi dari mutu pelayanan gizi yang berpengaruh terhadap keseluruhan penilaian rumah sakit dan berimplikasi pada peningkatan pemasukan rumah sakit (Rachmawati, dkk, 2021) adapun kualitas pelayanan di rumah sakit baik kualitas dalam makanan yang disajikan maupun pelayanan petugas penyaji kepada pasien merupakan salah satu komponen dalam mewujudkan kepuasan pasien dan berperan penting dalam memberikan hasil sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien (Murhadi, dkk, 2021). Berdasarkan definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pasien akan optimal bila sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga tingkat kepuasan sangat ditentukan dengan adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Dalam tingkat kepuasan memiliki beberapa komponen penting untuk menentukan kualitas sehingga dapat menentukan tingkat kualitas, komponen-komponen itu terdiri dari *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangiable* (Kolter, 2012)

Pada penelitian yang di lakukan oleh Armala (2023) tentang kepuasan pasien kelas III terhadap pelayanan makanan di RSUD Swasta X Kota Bengkulu mendapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien kelas 3 terhadap menu makanan di RSUD Swasta X kota Bengkulu sebesar 4,08 dengan kriteria penilaian puas karena angka tersebut terletak pada interval 3,40 – 4,20.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Dewi, dkk, 2023 pada pasien makan biasa kelas III RSUD Gambiran Kota Kediri Hasil mendapatkan hasil kepuasan pasien sebanyak 79,70% terhadap pelayanan makanan rumah sakit, dimana hasil tersebut di dapat dari kuesioner yang diberikan kepada total 271 orang dengan hasil 7 pasien dengan persentase 2,5% menyatakan tidak puas, 35 pasien dengan persentase 12,91% menyatakan netral, 216 pasien dengan persentase 79,70% menyatakan puas, 6 pasien dengan persentase 2,21% menyatakan sangat puas.

Penyelenggaraan makanan di rumah sakit dilaksanakan dengan tujuan untuk menyediakan makanan yang kualitasnya baik, jumlah sesuai kebutuhan serta

pelayanan yang layak dan memadai bagi pasien yang membutuhkan. Mutu pelayanan gizi yang baik akan mempengaruhi indikator mutu pelayanan Rumah Sakit. Semakin baik kualitas pelayanan gizi rumah sakit semakin tinggi tingkat kesembuhan pasien, semakin pendek lama rawat inap dan semakin kecil biaya perawatan rumah sakit. Keberhasilan suatu pelayanan gizi antara lain dikaitkan dengan daya terima pasien terhadap makanan yang disajikan, sehingga merupakan salah satu cara penentuan dari evaluasi yang sederhana dan dapat dipakai sebagai indikator keberhasilan pelayanan gizi. Program pelayanan gizi rumah sakit bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit melalui upaya penyediaan pelayanan gizi yang efisien dan terintegrasi dengan pelayanan kesehatan lainnya. Pelayanan gizi di rumah sakit adalah pelayanan yang di berikan sesuai dengan keadaan pasien berdasarkan keadaan klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuh. Kegiatan pelayanan gizi rumah sakit terdiri dari asuhan gizi rawat jalan, asuhan gizi rawat inap, penyelenggaraan makanan, dan penelitian serta pengembangan. (Kemenkes RI, 2013)

Sisa makanan merupakan indikator penting dari pemanfaatan sumber daya dan persepsi konsumen terhadap penyelenggaraan makanan. Data sisa makanan umumnya digunakan untuk mengevaluasi efektifitas program penyuluhan gizi, penyelenggaraan dan pelayanan makanan, serta kecukupan konsumsi makanan pada kelompok atau perorangan. Baik pada daya terima maupun sisa makanan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengetahui asupan makanan pasien di rumah sakit. Makanan yang di sajikan pada pasien di rumah sakit pun sangat diperhatikan baik porsi, variasi makanan dan frekuensi makanan. Sisa makanan pasien di rumah sakit menggambarkan bahwa pemberian makanan yang kurang optimal, sehingga sisa makanan dapat dijadikan sebagai salah satu indikator untuk mengevaluasi keberhasilan dalam pelayanan gizi di rumah sakit, tingginya makanan yang tersisa mengakibatkan kebutuhan gizi pasien menjadi tidak adekuat (Nurqisthy, dkk 2017)

Keberhasilan pemberian makanan pada pasien sesuai dengan kebutuhan dapat dilihat dengan tingkat standar sisa makanan yang sudah di terapkan oleh kemenkes RI dimana sisa makanan dikatakan berhasil ketika sisa makanan

pasien ($\leq 20\%$), sisa makanan dapat disebabkan oleh faktor internal dan eksternal dimana faktor internal meliputi kondisi klinis dan patologis pasien yaitu perubahan nafsu makan, disfagia, stress, durasi tinggal, jenis penyakit dan jenis kelamin, sedangkan faktor eksternal meliputi kualitas makanan seperti aroma, rasa, tekstur, warna, banyaknya porsi, variasi menu, sikap petugas, kesalahan pengiriman makanan, pemberian makanan yang tidak tepat waktu, dan suasana ruang perawatan (McCray et al., 2018).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Dewi, dkk, 2023 pada pasien makan biasa kelas III RSUD Gambiran Kota Kediri tidak memenuhi standar minimal sisa makanan pada dimana sisa makanan pasien berdasarkan Kemenkes adalah $\leq 20\%$ namun pada hasil penelitian ini dapat dilihat dengan skor rata-rata sisa makanan pada 1 siklus yaitu 10 hari dengan total rata-rata sisa makanan pasien berjumlah 23%.

Pada penelitian yang dilakukan Fadilla, dkk. (2020) pada pasien Rawat Inap RSUD Kabupaten Sidoarjo tidak memenuhi standar minimal sisa makanan pasien berdasarkan kemenkes yaitu $\leq 20\%$ dimana data survei sisa makanan di Instalasi Gizi berdasarkan jenis makanan, ruangan, maupun siklus menu menunjukkan tingginya angka sisa makanan pasien, makanan yang utuh selama 3 hari pengamatan adalah 155 porsi dengan persentase dalam waktu makan pagi, siang, dan sore berturut-turut adalah 29%, 33%, dan 38%.

Keadaan gizi pasien sangat berpengaruh pada kesembuhan penyakit, sebaliknya pada proses perjalanan penyakit dapat berpengaruh terhadap keadaan gizi pasien, dapat dilihat dari sering terjadinya kondisi pasien yang semakin memburuk dengan adanya penyakit dan kekurangan gizi. Pada pasien rawat inap asupan gizi terstandar cukup (80% – 110%) dan kurang ($<80\%$) harus terpenuhi pada pasien rawat inap harus terpenuhi supaya dapat menunjang kesembuhan yang optimal selama proses perawatan. Asupan gizi pada pasien rawat inap dapat di lihat dari makanan yang di konsumsi dan melihat sisa makanan yang di berikan ahli gizi pada saat di rawat .

Pada penelitian yang dilakukan oleh Fatimah, N., & Fayasari, A. (2024) pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Tugu Ibu Depok, tidak memenuhi standar asupan gizi karena didapatkan zat gizi energi dan karbohidrat didominasi asupan

kurang (62,5%, dan 82,5%), sebaliknya pada asupan protein dan lemak sudah mencapai cukup (55% dan 81,7%).

Berdasarkan survei pendahuluan, Rumah Sakit Imanuel Way Halim Bandar Lampung telah terakreditasi paripurna sesuai dengan sertifikat Komisi Akreditasi Rumah Sakit Nomor KARS-SERT/91/IX/2002 yang terbit pada tanggal 19 September 2022 dan berlaku sampai dengan tanggal 06 September 2026. Rumah Sakit Imanuel tergolong dalam rumah sakit tipe B dengan kapasitas tempat tidur yang sudah di sediakan sebanyak 210 tempat tidur yang terdiri dari bed VVIP, VIP, kelas 1,2,3 dan rata-rata jumlah pasien rawat inap mencapai 130 sehari, dan pasien rawat jalan sehari 312 pasien, dimana diketahui dengan adanya penelitian internal oleh instalasi gizi Rumah Sakit Imanuel bahwa data dari sisa makan siang pada tahun 2024 berada di angka 20%.

Berdasarkan pemaparan permasalahan di atas, maka peneliti memiliki ketertarikan untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan makanan, sisa makanan biasa, asupan zat pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung dikarenakan belum adanya penelitian internal yang membahas tentang kepuasan pelayanan makanan, sisa makanan biasa dan asupan gizi pasien rawat inap kelas III hal ini menjadi ketertarikan peneliti untuk mengetahui lebih lanjut hasil evaluasi dari instalasi gizi tentang sisa makanan dan melihat gambaran kepuasan pelayanan makanan dan asupan gizi pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka perumusan masalah untuk penelitian ini adalah “Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pramusaji, Sisa Makanan Biasa Dan Asupan Energi Zat Gizi Pada Pasien Kelas III Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung Tahun 2025”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan makanan, sisa makanan biasa, asupan zat gizi pada pasien Kelas III Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung Tahun 2025.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Diketahui gambaran kepuasan pasien terhadap mutu kepuasan (*reability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible*) pada pasien rawat inap di kelas III Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung Tahun 2025.
- b. Diketahui gambaran sisa makanan (makanan pokok, lauk hewani, lauk nabati, sayur dan buah) pada pasien rawat inap di kelas III Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung Tahun 2025.
- c. Diketahui gambaran asupan zat gizi (energi, protein, lemak, karbohidrat) pada pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung Tahun 2025.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat, yaitu :

1. Manfaat teoritis

- a. Memberikan informasi bagi peneliti sebagai penambah pengetahuan tentang gambaran kepuasan pelayanan pramusaji pada pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung
- b. Memberikan informasi bagi peneliti sebagai penambah pengetahuan mengukur sisa makanan biasa pada pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung.
- c. Memberikan informasi kepada peneliti sebagai penambah pengetahuan tentang asupan energi dan zat gizi makro pada pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung.
- d. Memberikan informasi kepada peneliti sebagai penambah pengetahuan tentang manajemen penyelenggaraan makanan di Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung.

2. Manfaat aplikatif

Memberikan informasi sebagai sarana masukan kepada instalasi gizi dalam melakukan pemberian pelayanan makanan pada pasien supaya tidak banyak makanan yang tersisa dan mengurangi tingkat malnutri pada pasien rawat inap.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui pelayanan kepuasan pramusaji sisa makanan dan asupan energi dan zat gizi makro di rs immanuel bandar lampung. subjek penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas III pengambilan data dilakukan pada tahun 2025 di rumah sakit immanuel bandar lampung dengan judul “gambaran kepuasan pelayanan makana, sisa makanan biasa, asupan energi dan zat gizi makro pada pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung”. Data ini diambil dengan metode wawancara kepada kepala pasien kelas III yang mendapatkan makanan biasa dengan menggunakan bantuan alat ukur kuisioner *kepuasaan pelayanan makanan*, kuisioner *taskiran visual comstock*, dan kuisioner *food recall 24 jam*. Menggunakan analisis univariat karena hanya fokus pada suatu distribusi variabel yaitu variabel kepuasan pelayanan makanan, sisa makanan dan asupan zat gizi.