

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Peningkatan taraf hidup masyarakat, berdampak pada peningkatan tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik seperti kualitas pelayanan makanan yang dapat memuaskan pasien (Nuryani, 2020). Rumah sakit perlu melaksanakan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang harus teliti dalam melihat perubahan maupun perkembangan yang dikarenakan rendahnya kualitas pelayanan makanan suatu RS dan akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien (Sholeha *et al.*, 2020)

Pelayanan makanan di rumah sakit (RS) yang berkualitas diperlukan untuk memenuhi kebutuhan gizi pasien rawat inap, jika hal ini terpenuhi maka akan menimbulkan rasa puas akan pelayanan makanan yang diterima (Pratama, 2020). Semakin baik kualitas pelayanan makanan maka kepuasan pasien akan meningkat. Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Sulaiman (RSUD) adalah salah satu RSUD tipe C yang ditetapkan berdasarkan Kepmenkes RI No. 001/Menkes/SK/I/2008 pada tanggal 02 Januari 2008. RSUD Sultan Sulaiman bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat melalui penyediaan sumber daya manusia (SDM) secara kuantitas dan peningkatan kapasitas SDM melalui pendidikan serta pelatihan, dan melakukan manajemen dalam pembenahan salah satunya dalam bagian pelayanan makanan. RSUD ini memiliki beberapa unit

pelayanan, instalasi gizi merupakan salah satu unit yang memberikan pelayanan makanan sesuai dengan kebutuhan gizi pasien.

Pelayanan makanan RS bertujuan menyediakan makanan yang sesuai bagi orang sakit yang dapat menunjang penyembuhan penyakitnya khusus untuk menjadikan RS sebagai rumah sakit rujukan pasien ketika sakit (Rahmiati & Temesvari, 2020). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu dan sinonim dari kualitas adalah mutu. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa jika pasien merasa sangat puas dengan pelayanan makanan maka mereka akan mengatakan bahwa pelayanan makanan berkualitas tinggi, sebaliknya jika pasien merasa tidak puas maka pelayanan berkualitas rendah. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan, demikian pula sebaliknya.

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen (Kasmir, 2017). Pelayanan memiliki 5 dimensi yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Tjiptono & Chandra, 2016). Untuk mendapatkan kualitas pelayanan makanan yang baik di RS maka kelima dimensi kualitas diatas harus diperhatikan secara berimbang, jika pasien sedang menilai kualitas tempat makan (piring,sendok, dll) maka dimensi *tangible*-lah yang sedang dievaluasi. Jika pasien menyampaikan keluhan akibat kurang cepatnya petugas dalam menanggapi keluhan pasien terhadap pelayanan makanan, maka dimensi *assurance* yang

sedang dinilai oleh pasien. Selanjutnya, jika pasien sedang membutuhkan sesuatu dan petugas tanggap dalam menangani serta menyediakan keperluan pasien maka dimensi *responsiveness* yang sedang dijalankan. Petugas yang memperhatikan keluhan pasien dan bersimpati dengan pasien maka petugas sedang mengerjakan dimensi pelayanan bagian *empathy* (Tjiptono & Chandra, 2016).

Kepuasan pasien dalam pelayanan makanan RS dapat dinyatakan sebagai ekspektasi dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan merupakan komponen penting yang dapat menentukan kualitas pelayanan (Sibagariang, 2018). Standar kepuasan pasien menurut Permenkes tentang standar pelayanan minimal rumah sakit yaitu $\geq 90\%$.

Pasien rawat inap yang dirawat di RS berarti memisahkan diri dari kehidupan sehari-hari terutama dalam hal makanan, bukan hanya makanan yang disajikan tetapi banyak hal mempengaruhi asupan makan pasien. Asupan makan pasien yang tidak terpenuhi dalam jangka waktu yang lama dapat mengakibatkan penurunan status gizi pasien serta dapat mempengaruhi kepuasan pasien tersebut (Sholeha *et al.*, 2020). Makanan dari RS dan efek psikologis pasien yang sedang sakit sering membuat pasien tidak puas dengan kualitas dan pelayanan gizi di RS (Semedi *et al.*, 2013). Jika makanan yang dikonsumsi oleh pasien tidak sesuai dengan harapannya maka akan berdampak pada kepuasan pasien pada pelayanan makanan.

Kualitas makanan memiliki beberapa dimensi yang harus diperhatikan supaya meningkatkan kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan seperti

warna, penampilan, porsi, bentuk, temperatur, tekstur, aroma, tingkat kematangan dan juga rasa (George & Belch, 2017). Kualitas pelayanan makanan merupakan salah satu faktor yang mempunyai kontribusi dalam kepuasan pasien rawat inap yang dinilai dari berbagai sudut pandang, sehingga sudut pandang pasien terkadang mencerminkan adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan pengalaman memperoleh layanan (Aminuddin *et al.*, 2018).

Berdasarkan pernyataan dari beberapa di RS, kepuasan pasien dipengaruhi oleh citarasa yang kurang, besar porsi dan beberapa faktor lainnya dari makanan yang disajikan. Fakta tersebut di perkuat oleh beberapa penelitian, salah satunya penelitian tentang tingkat kepuasan pada pelayanan gizi di Rumah Sakit Haji Surabaya menunjukkan ada 22 pasien (45,8%) menyatakan puas dan 26 pasien (54,2%) tidak puas, alasan ketidakpuasan disebabkan suhu makanan sudah dingin, cita rasa yang hambar karena sakit, berkurangnya nafsu makan, cemas, kesulitan menelan dan menginginkan makanan biasa (Pratama, 2020). Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh RSUP H. Adam Malik Medan (2012) didapatkan hasil sebanyak 52,3% pasien tidak menghabiskan menu makanan dan 53,1% pasien menyatakan pendapatnya tentang rasa tidak enak pada menu makanan yang disajikan oleh instalasi gizi. Menurut Liber *et al.* (2014) cita rasa dapat meningkatkan selera makan pasien yang berdampak pada peningkatan konsumsi makanan pada pasien dan akan mempengaruhi terjadinya sisa makanan. Selain rasa makanan, penampilan juga dapat mempengaruhi terjadinya sisa makanan seperti pada penelitian Nareswara (2017) menyatakan bahwa penampilan makanan merupakan salah satu faktor terjadinya sisa makanan karena bentuk

makanan, cara penyajian makanan, hingga ketepatan waktu menghidangkan masih kurang memuaskan dan kurang tepat. Hal ini dapat menyebabkan kualitas pelayanan makanan di RS menurun sehingga mengakibatkan pasien tidak menghabiskan makanan.

Kinerja RS dalam meningkatkan kepuasan pasien memang tidak mudah tetapi harus dilakukan, contohnya jika rumah sakit sekali mengecewakan pasien, maka dampaknya bukan hanya ditinggalkan melainkan mereka akan mengungkapkan kekecewaannya kepada pasien lain. Akibat dari komunikasi dari mulut ke mulut ini dapat mengurangi efektifitas promosi yang dilakukan RS. Pemahaman terhadap kebutuhan, keinginan, dan perilaku pasien juga sangat penting agar RS dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memuaskan pasiennya, sehingga RS dapat memanfaatkan peluang yang ada seperti rumah sakit menjadi rujukan pasien ketika sakit dan mengungguli RS lainnya.

Hasil observasi yang telah dilakukan secara langsung oleh penulis di RSUD Sultan Sulaiman dengan datang ke lokasi dan mengamati didapatkan beberapa masalah yaitu adanya petugas yang mengolah dan mendistribusikan makanan tidak menggunakan alat pelindung diri (APD) saat melaksanakan tugasnya, begitu juga dengan higienis dan sanitasi RS yang belum memadai sehingga berpengaruh terhadap higienisnya peralatan makanan seperti piring, gelas, sendok, ompreng yang disajikan kepada pasien. Makanan yang disajikan kepada pasien terkadang tidak sesuai dengan diet yang harus pasien terima dari RS.

Oleh karena itu untuk mengetahui bagaimana hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan kualitas pelayanan makananan di RS tersebut, sehingga penulis memilih RSUD Sultan Sulaiman sebagai tempat untuk kegiatan penelitian karena RS bisa mendapatkan data terbaru terkait kepuasan pasien dan dapat dijadikan rujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan makanan serta hasil pengamatan yang diperoleh dapat dijadikan bahan evaluasi untuk instalasi gizi agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan makanan supaya kepuasan pasien semakin meningkat.

1.2. Identifikasi Permasalahan

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Rendahnya kualitas pelayanan makanan di RSUD Sultan Sulaiman dapat menyebabkan kepuasan pasien menurun.
2. Kualitas pelayanan makanan yang kurang baik dapat menyebabkan pasien tidak menghabiskan makanan yang disajikan dan tidak patuh dengan diet yang dianjurkan dari RS sehingga bisa memperlama proses penyembuhan pasien.

1.3. Pembatasan Masalah

Banyak hal yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap dengan kualitas pelayanan makanan di RS, sehingga peneliti memberi batasan ruang lingkup dari penelitian dengan kriteria inklusi. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien penderita penyakit diabetes melitus (DM), umur ≥ 15 tahun dan lama dirawat minimal dalam 2 hari.

1.4. Perumusan Masalah

1. Bagaimana karakteristik individu pasien di RSUD Sultan Sulaiman?
2. Bagaimana kualitas pelayanan makanan di RSUD Sultan Sulaiman?
3. Bagaimana kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sultan Sulaiman?
4. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sultan Sulaiman?

1.5. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui karakteristik individu pasien di RSUD Sultan Sulaiman.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan makanan di RSUD Sultan Sulaiman.
3. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap RSUD Sultan Sulaiman.
4. Untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan kualitas pelayanan makanan di RSUD Sultan Sulaiman.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan informasi dalam bentuk masukan atau saran tentang kualitas pelayanan makanan di RS yang dapat membantu pihak instalasi gizi/RS dalam meningkatkan kepuasan pasien. RS juga mendapatkan kuesioner dan hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan makanan di RS.