

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah institusi yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan masyarakat yang memainkan peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit adalah pusat pelayanan kesehatan yang melaksanakan fungsi pencegahan, penyembuhan, pelatihan, dan penelitian biologisocial. Menurut WHO, “rumah sakit merupakan suatu organisasi berintegrasi dari berbagai elemen sosial dan medis yang menyediakan berbagai layanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif” (Sulistyo & Mulyanti, 2023).

Pelayanan yang diberikan di rumah sakit memiliki karakteristik dan struktur yang sangat kompleks. Sebuah rumah sakit dikelola oleh tenaga medis profesional yang terorganisir dengan baik, dilengkapi dengan sarana dan prasarana medis yang memadai. Di samping itu, rumah sakit juga menawarkan layanan medis, perawatan keperawatan yang berkelanjutan, serta diagnosis dan pengobatan bagi berbagai penyakit yang dialami oleh pasien. Dengan demikian, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat (Sondakh et al., 2023).

Pelayanan makanan di rumah sakit merupakan salah satu aspek penting dalam memberikan perawatan yang berkualitas kepada pasien. Indikator pelayanan makanan meliputi ketepatan pemberian diet, ketepatan waktu distribusi, keamanan makanan, ketersediaan makanan, kepuasan pasien terhadap rasa dan penyajian makanan. Pelayanan makanan adalah proses yang mencakup penyediaan dan penyajian makanan kepada pasien di rumah sakit dengan mempertimbangkan

kebutuhan gizi, aspek rasa dan teknik penyajian yang dapat meningkatkan kepuasan pasien (Vorst *et al*, 2020). Tingkat kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif yang muncul setelah pasien menerima pelayanan, yang diukur berdasarkan harapan dan kenyataan yang dirasakan (Zikri, 2022).

Tingkat kepuasan pasien yang baik terhadap pelayanan makanan di rumah sakit berkaitan erat dengan pelayanan staf, ketepatan waktu pengantaran makanan dan rendahnya jumlah sisa makanan. Jika pelayanan staf cepat maupun sigap, pengantaran makanan tepat waktu dan makanan yang disajikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien, maka tingkat kepuasan akan tinggi. Sebaliknya, jika petugas kurang bertindak cepat maupun sigap, dan pengantaran makanan yang tidak tepat waktu, dan makanan tidak sesuai dengan ekspektasi, seperti dalam hal rasa, aroma dan tekstur atau penyajian, maka kepuasan pasien akan menurun. Begitu juga dengan sisa makanan, jika rumah sakit masih banyak pasien yang masih menyisakan makanannya maka instalasi gizi tersebut harus diperbaiki untuk secara keseluruhan baik mulai dengan menu makanannya dan pelayanannya. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan sangat penting untuk evaluasi dan perbaikan pelayanan di rumah sakit (Oliver 2021).

Sisa makanan merujuk pada sebagian makanan yang tidak habis dikonsumsi atau tidak dimakan oleh pasien, yang kemudian berakhir sebagai sampah. Sisa makanan memiliki berbagai faktor seperti keadaan psikis maupun fisik, usia, jenis kelamin, pola makan, pekerjaan. Faktor lainnya seperti rasa dan tampilan pada makanan yang disajikan. Sisa makanan menjadi bahan yang sangat penting untuk diperhatikan di sebuah rumah sakit karena dapat mempengaruhi efisiensi

pengelolaan gizi dan mengurangi pemborosan sumber daya pada bahan makanan (Izzah & Fuadi, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suhermi (2021), yang melakukan penelitian di Rumah Sakit Dr. Abdul Radjak Cileungsi menyatakan bahwa 52,6% pasien rawat inap merasa tidak puas dengan pelayanan makanan yang diberikan dengan tingkat ketidakpuasan paling tinggi terletak pada aspek kebersihan alat dan variasi pada makanan. Menurut Suhermi (2021), terdapat tujuh prioritas utama yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan mutu pelayanan makanan yaitu kelengkapan makanan yang disajikan, kondisi gelas yang tidak tertutup, kondisi kehangatan makanan, ketepatan waktu penyajian makanan di malam hari. Penelitian yang dilakukan oleh Jayadi (2020), dengan menggunakan sampel 84 orang pasien diketahui bahwa sebanyak 53,6% pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan gizi yang diberikan RSUD Pringsewu Lampung dari segi distribusi penampilan makanan, penyajian makanan, rasa makanan, aroma makanan, bumbu makanan dan sikap pramusaji.

Wilayah Sumatera Utara memiliki salah satu rumah sakit yakni Rumah Sakit Patar Asih yang berlokasi di Jl. Bakaran Batu, Tumpatan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Rumah Sakit Patar Asih merupakan rumah sakit swasta tipe C dibangun pada tahun 2009 dengan fasilitas kesehatan yang tersedia seperti Perawatan Umum (*General Care*), UGD, Anestesi (*Anaesthesiology*), Tulang (*Orthopaedics*), Otak & Saraf (*Neurology*), Anak-anak (*Paediatrics*), Kedokteran gigi umum, Diagnostics (*ECG, X-Ray, Ultrasonography*), Patologi, THT (*Otorhinolaryngology*), Mata (*Ophthalmology*), Jantung & Vaskular (*Cardiology &*

Cardiovascular Medicine), Penyakit Dalam, Paru-paru & Saluran Pernapasan (*Pulmonology*), Gizi (*Nutrition*), Farmasi (*Pharmacy*), *Physical Medicine & Medical Rehabilitation*, *Sport Medicine & Physiotherapy*, Bedah Umum, *Urology*, *Gynaecology*.

Hasil wawancara dengan ahli gizi Rumah Sakit Patar Asih Lubuk Pakam pada bulan November 2024, diketahui bahwa instalasi gizi memiliki berbagai ruang dan area yang mendukung kelancaran proses penyediaan makanan bagi pasien. Seperti ruang penerimaan bahan makanan untuk memeriksa kualitas bahan yang masuk, ruang penyimpanan untuk bahan makanan kering dan basah agar tetap terjaga kesegarannya, serta area persiapan bahan makanan yang dilengkapi dengan perlengkapan dapur yang memadai. Selain itu, terdapat ruang pemorsian makanan, ruang cuci untuk menjaga kebersihan alat, serta ruang penyimpanan perkakas dapur. Fasilitas lainnya termasuk meja distribusi, daftar siklus menu untuk perencanaan makanan, *trolley* untuk pengantaran makanan, dan plastik wrap untuk pengemasan makanan, semuanya dirancang untuk memenuhi standar gizi dan higienitas pada makanan.

Hasil observasi dan wawancara dengan 15 pasien dan diantaranya terdapat 8 pasien menyatakan tidak puas pada pelayanan makanan di Rumah Sakit Patar Asih Lubuk Pakam pada bulan November 2024. Pasien tersebut menyatakan makanan yang tidak menggugah selera dari segi tampilan hidangan makanan yang disajikan tidak menarik, rasa makanan yang terlalu hambar atau tidak ada rasa maupun aroma makanan yang terasa berbau tidak sedap, tekstur nasi yang disajikan sedikit keras, daging yang disajikan juga masih keras sehingga pasien masih ada menyisakan

makanan di kamarnya. Pasien merasa tidak puas terhadap pengiriman jadwal makanan yang tidak tepat waktu, yang seharusnya pagi hari jam 07:00 wib pada kenyataannya datang di jam 08:00 wib, siang jam 11:00 wib pada kenyataannya 12:30 wib, sore jam 17:00 wib pada kenyataannya 17:30 wib.

Berdasarkan hasil observasi tersebut, dilakukan survei pendahuluan dengan 15 pasien. Hasil yang didapat menunjukkan 53,3% diantaranya terdapat 8 pasien belum merasa puas dengan pelayanan makanan Rumah Sakit Patar Asih Lubuk Pakam. Rendahnya tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan bagi rumah sakit akan berdampak pada operasional keberlanjutan sebuah institusi rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting karena mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan serta meningkatkan akreditasi sebuah rumah sakit. Selain tingkat kepuasan hal penting lainnya yang menjadi bahan perhatian bagi suatu instalasi gizi rumah sakit yakni masih tingginya sisa makanan di Rumah Sakit Patar Asih Lubuk Pakam berdasarkan hasil observasi selama sehari dengan memperhitungkan sisa makanan dari pagi, siang dan sore menunjukkan bahwa rata-rata sisa makanan pasien di Rumah Sakit Patar Asih Lubuk Pakam didapatkan sebesar 34,4%.

Hasil observasi menunjukkan bahwa angka sisa makanan masih tinggi, dan tidak sesuai dengan yang Standar Pelayanan Minimal yang telah diwajibkan oleh Depkes (2013) bahwa sisa makanan <20%. Pentingnya untuk melihat sisa makanan pada instalasi gizi dikarenakan untuk mengevaluasi kekurangan yang terdapat pada efektivitas penyajian, rasa dan variasi makanan serta mengurangi pemborosan sumber daya bahan makanan yang berpotensi merugikan rumah sakit, sehingga

dapat memperbaiki kualitas pelayanan makanan gizi guna untuk mendukung pemulihan kesehatan bagi pasien.

Berdasarkan dari penjelasan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengukuran Tingkat Kepuasan & Sisa Makanan Pasien Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Patar Asih Lubuk Pakam”. Pemantauan ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi Rumah Sakit Patar Asih Lubuk Pakam untuk meningkatkan pelayanan makanan di instalasi gizi. Kepuasan pasien sangat penting bagi rumah sakit swasta untuk mempertahankan reputasi baik, menarik pasien baru, dan memastikan kesetiaan pasien lama, yang semuanya berkontribusi terhadap keberhasilan dan keberlanjutan operasional rumah sakit.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Patar Asih Lubuk Pakam belum diketahui secara menyeluruh.
2. Tingginya sisa makanan di Rumah Sakit Patar Asih Lubuk Pakam

1.3 Pembatasan Masalah

1. Responden merupakan pasien rawat inap selama 3 hari dengan penilaian karakteristik jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan kelas perawatan di Rumah Sakit Patar Asih Lubuk Pakam.
2. Aspek kepuasan pasien dibatasi pada *Tangibles* (wujud nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (kesigapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

3. Pengukuran sisa makanan menggunakan metode visual *Comstock*.

1.4 Perumusan Masalah

1. Bagaimana karakteristik pasien rawat inap di Rumah Sakit Patar Asih Lubuk Pakam?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan makanan Instalasi Gizi Rumah Sakit Patar Asih Lubuk Pakam dari segi aspek *Tangibles* (wujud nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (kesigapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati)?
3. Bagaimana sisa makanan pasien di Rumah Sakit Patar Asih Lubuk Pakam?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui karakteristik pasien rawat inap di Rumah Sakit Patar Asih Lubuk Pakam.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Patar Asih Lubuk Pakam.
3. Menganalisis sisa makanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Patar Asih Lubuk Pakam.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Instalasi Gizi Rumah Sakit Patar Asih Lubuk Pakam mempunyai manfaat:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi masukan dan pengetahuan kepada penulis tentang kepuasan pasien pada pelayanan makanan.

b. Bagi Akademik/Universitas Negeri Medan

Penelitian ini dapat dapat membantu memperkuat teori-teori dalam mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan untuk menyatakan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta menjadi bahan referensi bagi mahasiswa gizi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.

c. Bagi RS Patar Asih Lubuk Pakam

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi Rumah Sakit Patar Asih Lubuk Pakam untuk upaya dalam peningkatan kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan makanan.

