

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sifatnya rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat [1]. Pelayanan rawat inap di rumah sakit adalah suatu keadaan dimana pasien harus menjalani proses perawatan yang ditangani oleh dokter sesuai dengan diagnosa medis yang ditetapkan [2]. Salah satu fasilitas kesehatan yang diberikan pada pasien rawat inap yaitu pelayanan gizi. Pelayanan gizi rawat inap merupakan pelayanan gizi yang dimulai dari proses pengkajian gizi, diagnosis gizi, intervensi gizi meliputi perencanaan, penyediaan makanan, penyuluhan atau edukasi, konseling gizi, serta monitoring dan evaluasi gizi [3].

Pelayanan gizi yang dilakukan tersebut harus diberikan dan disesuaikan dengan keadaan klinis, status gizi dan status metabolisme pasien karena banyak terjadi kondisi pasien semakin memburuk karena tidak tercukupinya kebutuhan zat gizi tubuh karena diet yang sudah diupayakan penyelenggaraannya oleh petugas tidak optimal [3,4]. Salah satu pelayanan gizi yang menjadi perhatian banyak pihak yaitu sistem penyelenggaraan makanan, karena menghasilkan makanan yang langsung disajikan kepada pasien. Makanan ini merupakan *output* dari penyelenggaraan makanan di rumah sakit dan akan mempengaruhi penilaian kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan [5,6].

Kepuasan pasien merupakan hal yang penting bagi setiap rumah sakit, kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya dan dapat diartikan sebagai perasaan puas, senang dan kelegaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Bagi rumah sakit sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepuasan pasien rawat inap kepada rumah sakit. Kepuasan pasien rawat inap pada gilirannya diharapkan akan menciptakan

loyalitas pasien sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit [7,8].

Kepuasan pasien rawat inap tumbuh apabila kualitas atau mutu layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien dan terdapat tiga indikator untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya yaitu kepuasan yang dirasakan oleh pasien akan terjadi bila pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya, memiliki keinginan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang sama dilain waktu dan kesediaan untuk menceritakan pelayanan baik yang diterimanya kepada orang lain [9,10]

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menetapkan bahwa standar kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit pada pelayanan rawat inap yaitu  $\geq 90\%$  pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan [11]. Pelayanan gizi di rumah sakit akan dikatakan bermutu jika dapat memenuhi kepuasan konsumen dengan mengikuti Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (kemkes RI, 2008) pada Standar Pelayanan Gizi yaitu ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien (100%), sisa makanan yang tidak dihabiskan oleh pasien ( $\leq 20\%$ ) dan tidak ada kesalahan dalam pemberian diet (100%) [12]. Faktor – faktor pelayanan makanan yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu ketepatan waktu distribusi makanan, sisa makanan yang tidak dihabiskan, variasi menu makanan, cita rasa makanan, kebersihan alat dan penampilan petugas dalam menyajikan makanan [4].

Hasil penelitian sebelumnya mengenai pengaruh ketepatan waktu distribusi makanan terhadap kepuasan pasien di RSUP Dr Soeradji Tirtonegoro menunjukkan bahwa 86,7% responden menyatakan bahwa ketepatan waktu distribusi makanan berpengaruh terhadap rasa puas terhadap pelayanan makanan yang diterimanya dengan nilai signifikan ( $p=0,017$ ) [13]. Penelitian lain terkait faktor sisa makanan pasien di Rumah Sakit Bhakti Asih Brebes menunjukkan bahwa sisa makanan pasien dapat dijadikan indikator kepuasan pasien dengan nilai ( $p= 0,000$ ) [14]. Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara

menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variasi menu dengan kepuasan pasien dengan nilai ( $p= 0,001$ ) dan untuk cita rasa makanan menunjukkan bahwa rasa makanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan ( $p=0,000$ ) dengan nilai OR sebesar 9,95 (95%IK=3,372-29,347) yang artinya bahwa cita rasa makanan mempunyai peluang sebesar 9,95 kali dalam hal memberikan kepuasan pasien [15]. Sedangkan penelitian terkait sikap dan penampilan pramusaji yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) kota Salatiga menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara sikap pramusaji dengan tingkat kepuasan pasien dimana nilai  $p = 0,025$  [16].

Rumah Sakit Hasan Sadikin merupakan rumah sakit tipe A yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis luas oleh pemerintah dan telah ditetapkan sebagai tempat pelayanan rujukan tertinggi (*top referral hospital*) atau biasa disebut sebagai rumah sakit pusat dengan tersedia pelayanan asuhan gizi standar, asuhan gizi kompleks dan asuhan gizi khusus.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pasien rumah sakit Hasan Sadikin yang dilakukan oleh pihak manajemen pada bulan Desember 2018, hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi yang diberikan mencapai 96,58% dan telah memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Penilaian kepuasan pasien yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Hasan Sadikin terhadap pelayanan makanan yang diberikan selama ini dilakukan dengan membagikan kuesioner pada pasien. Kuesioner berisi penilaian terhadap indikator cita rasa (rasa, warna, bentuk, besar porsi, aroma, tingkat kematangan dan suhu), variasi menu, sisa makanan, kebersihan alat serta penampilan petugas.

Namun, penilaian kepuasan tersebut belum dapat menggambarkan kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan makanan yang telah diberikan. Hal ini berdasarkan dari tidak sesuainya jawaban pasien mengenai daya terima makanan yang diberikan. Dalam hal ini pasien menyatakan dapat menghabiskan makanan yang diberikan namun hasil

observasi menunjukkan pasien tersebut tidak menghabiskan makanan yang diberikan. Pada aspek cita rasa makanan yang disajikan tidak spesifik apakah penilaian terhadap makanan berbahan dasar karbohidrat, protein hewani, protein nabati, sayur dan buahkah yang dianggap menarik atau kurang menarik sehingga tidak bisa dibuat evaluasi bagian kelompok makanan mana yang perlu untuk diperbaiki sehingga dapat menarik perhatian pasien untuk makan dan tidak ada penilaian terhadap aspek konsistensi, cara penyajian, bumbu, dan tekstur pada cita rasa makanan. Pada petugas yang mengantarkan makanan, penilaian terhadap penampilan petugas tidak spesifik disebutkan bagaimana kriteria rapih dan tidak rapih seperti apa sehingga sulit untuk dijadikan bahan evaluasi bagian mana yang perlu untuk dievaluasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut perlu dilakukan evaluasi pandangan untuk membuat yakin apakah pelayanan makan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan dan mencari tahu alasan pasien merasa puas dan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan [17,18] yaitu dengan metode kuesioner yang lebih terperinci untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan, menggunakan wawancara mendalam untuk mengetahui alasan pasien dan observasi sisa makanan pasien menggunakan metode visual comstock untuk menggali lebih jauh mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dengan mengambil judul: "Hubungan Faktor-Faktor Pelayanan Makanan Non Diet Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin".

## **1.2. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ketepatan waktu distribusi makanan mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin?
2. Apakah sisa makanan pasien mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin?
3. Apakah variasi menu mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin?

4. Apakah cita rasa makanan mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin?
5. Apakah kebersihan alat makan mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin?
6. Apakah penampilan petugas mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin?

### **1.3. Tujuan**

#### **1.3.1. Tujuan Umum**

Penelitian dengan variabel faktor-faktor pelayanan makanan non diet dan kepuasan pasien ini mempunyai tujuan umum untuk mengetahui:

1. Faktor-faktor pelayanan makanan non diet di Rumah Sakit Hasan Sadikin.
2. Ada tidaknya hubungan antara faktor-faktor pelayanan makanan non diet dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin.

#### **1.3.2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mengidentifikasi karakteristik responden terkait: usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pendapatan.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin pada aspek kesesuaian harapan, keinginan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang sama dan kesediaan menceritakan kepada orang lain.
3. Mengidentifikasi faktor pelayanan makanan non diet yaitu ketepatan waktu distribusi makanan, sisa makanan pasien, variasi menu, cita rasa makanan, kebersihan alat makan dan penampilan petugas (pramusaji) di Rumah Sakit Hasan Sadikin.
4. Mengidentifikasi hubungan ketepatan waktu distribusi makanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin.
5. Mengidentifikasi hubungan sisa makanan pasien dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin.

6. Mengidentifikasi hubungan variasi menu dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin.
7. Mengidentifikasi hubungan cita rasa makanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin.
8. Mengidentifikasi hubungan kebersihan alat makan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin.
9. Mengidentifikasi hubungan penampilan petugas dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin.
10. Mengetahui faktor pelayanan makanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin.

#### **1.4. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian meliputi faktor-faktor dalam pelayanan makanan non diet terhadap kepuasan pasien. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Hasan Sadikin.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini akan menambah pengetahuan dan wawasan mengenai faktor-faktor dalam pelayanan makanan non diet terhadap kepuasan pasien sehingga dapat bermanfaat untuk digunakan saat memasuki dunia kerja. Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh pelayanan makanan yang diberikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin.

##### **1.5.2. Bagi Instansi Poltekkes Kemenkes Bandung**

Penelitian ini akan menambah pembendaharaan kepustakaan di Kampus Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Bandung mengenai pengaruh faktor-faktor dalam pelayanan makanan non diet terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Hasan Sadikin dan dapat digunakan sebagai referensi tambahan untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

### **1.5.3. Bagi Rumah Sakit Hasan Sadikin**

Penelitian ini akan memberikan informasi kepada manajemen rumah sakit khususnya bagian pelayanan gizi di Rumah Sakit Hasan Sadikin terhadap faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap terhadap makanan yang disajikan dirumah sakit serta meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) di pelayanan gizi rumah sakit dalam menyajikan makanan terhadap pasien. Sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan gizi, khususnya terhadap kepuasan pasien dan membantu dalam peningkatan mutu dan kualitas pelayanan gizi yang lebih baik.