

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat (Permenkes RI, 2016). Salah satu pelayanan yang membutuhkan waktu lama dan perhatian pihak manajemen RS yaitu pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap juga menyangkut kepuasan pasien dan mutu pelayanan.

Sebagai tuntutan pemakai jasa pelayanan kesehatan, salah satu hal yang harus mendapat perhatian sebagai upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan sekaligus yaitu pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang baik dapat memberi kepuasan tersendiri bagi pasien.

Salah satu pelayanan rawat inap yaitu pelayanan gizi. Pelayanan gizi yang dilaksanakan di rumah sakit merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan gizi pada pasien melalui makanan (Almatsier, 2006). Pelayanan gizi rawat inap merupakan pelayanan gizi yang dimulai dari proses pengkajian gizi, diagnosis gizi, intervensi gizi meliputi perencanaan penyediaan makanan, penyuluhan dan konseling gizi (Kemenkes RI, 2013). Pelayanan makanan di rumah sakit harus mencapai tujuannya yaitu menyajikan makanan yang aman, berkualitas, kandungan

zat gizi sesuai dengan kebutuhan, cita rasa (penampilan & rasa) menarik / memuaskan pasien, dan tepat waktu dalam menyajikan makanan pada pasien (Soenardi, 2014).

Komponen penting dalam kesuksesan pelayanan makanan rumah sakit adalah berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dapat diidentifikasi dari ekspektasi terhadap produk dan persepsi pasien terhadap kualitas makanan yang disajikan, pelayanan petugas penyaji kepada pasien.

Berdasarkan survey pendahuluan berupa wawancara yang dilakukan dengan salah seorang ahli gizi di RSUD Wonosari, salah satu komplain pasien terhadap pelayanan makanan yaitu lauk hewani berupa ayam yang masih ada darahnya, ayam yang masih keras atau *alot* dan sebagainya. Hal tersebut dapat membuat nafsu makan pasien menurun sehingga pasien tidak menghabiskan makanannya. Berdasarkan Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM), mensyaratkan bahwa sisa makanan pasien tidak boleh lebih dari 20%, sedangkan berdasarkan hasil wawancara survey pendahuluan, sisa makanan menu lauk hewani pasien kelas 3 di RSUD Wonosari $\geq 20\%$.

Penelitian yang dilakukan oleh Puruhita et al. tahun 2012 di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang yang menyatakan bahwa sisa seluruh makanan $\geq 75\%$, sedangkan untuk hidangan lauk hewani sisamakanannya sebanyak 9%. Dari satu siklus menu sebanyak 7 hidangan

lauk hewani dianggap tidak enak dan berpenampilan tidak menarik oleh $\geq 50\%$ responden. Berdasarkan penelitian Nida, Efendi, & Norhasanah (2011) di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum menyatakan bahwa rata-rata sisa makanan pasien bersisa banyak ($>25\%$) dimana lauk hewani bersisa 52,2%. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian tinjauan kepuasan pasien rawat inap kelas 3 terhadap citarasa olahan daging ayam di RSUD Wonosari.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 3 terhadap citarasa olahan daging ayam di RSUD Wonosari ?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum :

Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 3 terhadap citarasa olahan daging ayam di RSUD Wonosari

2. Tujuan Khusus:

- a. Diketahui tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 3 terhadap rasa olahan daging ayam.
- b. Diketahui tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 3 terhadap penampilan olahan daging ayam.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah bidang gizi institusi pada penyelenggaraan masyarakat di instalasi gizi RSUD Wonosari.

E. Manfaat

1. Manfaat praktis bagi instalasi gizi di RSUD Wonosari

Peneitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi RSUD Wonosari berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan pasien pada olahan daging ayam.

2. Manfaat teoritis

a. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan pasien pada olahan daging ayam dan penyelenggaraan makanan di RSUD Wonosari

b. Bagi pembaca

Sebagai referensi pembelajaran dan menambah wawasan pengetahuan tentang kepuasan pasien pada olahan daging ayam dan penyelenggaraan makanan di rumah sakit.

F. Keaslian Penelitian

Beberapa sumber yang telah dibaca oleh peneliti, ada beberapa judul yang hampir sama, yaitu:

1. Anna Munawaroh (2014), berjudul Kajian Cita Rasa Makanan Biasa (Non Diet) dan Sisa Makanan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Prambanan. Hasil penelitiannya adalah sisa makanan terbanyak terdapat pada makanan pokok sebesar 36,04% dan sisa makanan paling sedikit terdapat pada lauk hewani sebesar 16,41%. Perbedaan penelitian ini adalah variabel bebas yaitu peneliti juga meneliti sisa

makanan pasien, sedangkan persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji cita rasa makanan.

2. Rohmah Wahidiyaningsih (2019), berjudul Kajian Sisa Makanan dan Cita Rasa Makanan Pasien Rawat Inap di RSUD Prof. Margono Soekarjo. Hasil penelitiannya adalah masih adanya sisa makanan pada makanan bentuk biasa, rata-rata 24,2%. Perbedaan penelitian ini adalah variabel bebas yaitu peneliti juga meneliti sisa makanan pasien, sedangkan persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji cita rasa makanan.
3. Ria Resti Anggraini (2016), berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian dan Pelayanan Makanan Yang Disajikan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. Hasil penelitiannya adalah Tingkat kepuasan terhadap penyajian mempunyai nilai rata-rata harapan lebih besar dari nilai rata-rata kenyataan yaitu $3.48 > 3,29$ dengan tingkat kesesuaian 95.03% Perbedaan penelitian ini adalah variabel bebas yaitu meneliti penyajian dan pelayanan makanan, sedangkan persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji tingkat kepuasan.