

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kepuasan adalah perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang yang muncul dari rasa dan penampilan lauk hewani. (Kotler, 2000). Kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit terhadap pelayanan makanan, meliputi: ketepatan waktu makan, penampilan petugas, cita rasa makanan, variasi menu, kebersihan alat, dan faktor-faktor lainnya. Apabila pelayanan makanan tersebut tidak sesuai dengan keinginan pasien maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Sehingga pasien menjadi kurang puas dengan pelayanan makanan di rumah sakit tersebut.

Cita rasa makanan juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Cita rasa makanan ditimbulkan oleh terjadinya suatu rangsangan terhadap berbagai indera dalam tubuh manusia terutama indera penglihatan, indera pencium, dan indera pengecap. Makanan yang memiliki cita rasa yang tinggi adalah makanan yang disajikan dengan penampilan yang menarik, menyebarkan bau yang sedap dan memberikan rasa yang lezat. Dua aspek yang berkaitan dengan cita rasa makanan yaitu penampilan makanan dan rasa makanan. Penampilan makanan meliputi warna, bentuk, porsi, dan penyajian makanan. Sehingga penampilan makanan yang menarik dan sesuai, dapat meningkatkan selera makan pasien dan pasien puas terhadap penampilan makanan. Sedangkan rasa makanan meliputi aroma, bumbu, tekstur, suhu makanan. Aroma yang

ditimbulkan dari makanan, bumbu yang sesuai, tekstur yang sesuai, dan suhu makanan sewaktu disajikan masih hangat dapat menambah selera makan pasien sehingga terpenuhinya kepuasan pasien terhadap rasa makanan.

Kepuasan pasien terhadap cita rasa makanan juga berkaitan dengan nilai gizi sesuai dengan kebutuhan pasien. Apabila penampilan makanan menarik dan rasa makanan enak maka dapat meningkatkan selera makan pasien dan pasien dapat menghabiskan makanan tersebut sehingga kebutuhan gizi pasien dapat terpenuhi. Terutama pada lauk hewani karena lauk hewani adalah hidangan makanan sumber protein yang kaya asam amino esensial. Protein berfungsi untuk pertumbuhan dan perkembangan organ-organ tubuh sehingga dapat mempercepat penyembuhan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad (2011) yang berjudul “Pengaruh Mutu Makanan dan Kesembuhan Pasien di RS DKI Jakarta”, dari 797 pasien menyatakan terhadap mutu makanan yang disajikan yaitu terdapat 1,5% pasien tidak puas, 17,75% kurang puas, dan 81,5% puas terhadap warna makanan. Berdasarkan tekstur makanan yang disajikan, 27,27% pasien kurang puas. Berdasarkan porsi, 16,3% pasien kurang puas, terutama porsi sayur yang terlalu sedikit, dan porsi nasi terlalu banyak. Sedangkan 13,64% pasien kurang puas terhadap bentuk makanan yang disajikan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan tersebut menunjukkan bahwa banyak pasien yang kurang puas dengan makanan yang disajikan di rumah

sakit. Sehingga penelitian tersebut menjadi acuan peneliti untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap cita rasa lauk hewani yang disajikan di RSUD Pandan Arang Boyolali.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas tiga terhadap cita rasa lauk hewani yang disajikan di RSUD Pandan Arang Boyolali?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan umum:

Diketuinya tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap cita rasa lauk hewani yang disajikan di RSUD Pandan Arang Boyolali.

Tujuan Khusus:

1. Diketuinya kepuasan pasien terhadap rasa lauk hewani yang disajikan (aroma, bumbu, tekstur, dan suhu).
2. Diketuinya kepuasan pasien terhadap penampilan lauk hewani yang disajikan (warna makanan, bentuk makanan, porsi, dan penyajian makanan).

## **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penelitian ini termasuk dalam penelitian *food service* tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas tiga terhadap cita rasa lauk hewani yang disajikan di RSUD Pandan Arang Boyolali.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi peneliti

Mampu mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan secara langsung di lapangan. Serta dapat menambah wawasan peneliti dalam mengembangkan ilmu yang telah diperoleh dalam bidang kesehatan.

### 2. Bagi program pemerintah

Dapat memberikan informasi tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas tiga terhadap cita rasa lauk hewani yang disajikan di RSUD Pandan Arang Boyolali.

### 3. Bagi rumah sakit

Bagi rumah sakit dapat memberikan kepuasan pemberian makanan kepada pasien.

## **F. Keaslian Penelitian**

Berdasarkan pengetahuan penulis dan referensi yang ada penelitian “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Tiga Terhadap Cita Rasa Lauk Hewani yang Disajikan di RSUD Pandan Arang Boyolali” belum pernah dilakukan sebelumnya, beberapa penelitian sebelumnya antara lain:

### 1. Marlina Intani (2016) dalam penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Makanan di RS At-Turots Al-Islamy Yogyakarta”

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan pasien.

Perbedaan dalam penelitian ini yaitu tidak menggunakan variabel cita rasa makanan, tempat penelitian berbeda, jenis penelitian berbeda.

2. Rosma Aliffianti (2015) dalam penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit ‘Aisyiyah Purworejo”

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan pasien.

Perbedaan dalam penelitian ini yaitu tidak menggunakan variabel cita rasa makanan, tempat penelitian berbeda, jenis penelitian berbeda.

3. Poppy Harizani Nasution (2017) dalam penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Umum Haji Medan”

Persamaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan variabel cita rasa makanan.

Perbedaan dalam penelitian ini yaitu peneliti juga menggunakan variabel lain selain variabel cita rasa makanan, jenis penelitian berbeda, dan tempat penelitian berbeda.

