

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan makanan di rumah sakit adalah bagian penting dalam mendukung proses penyembuhan. Kualitas makanan yang disajikan, terutama dari aspek cita rasa, sangat memengaruhi tingkat konsumsi pasien. Pada pasien rawat inap kelas tiga, yang memiliki keterbatasan dalam memilih makanan, kepuasan terhadap makanan yang disediakan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu layanan rumah sakit.

Kepuasan pasien merupakan cerminan dari perasaan yang timbul setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang diterima, terutama dalam hal pelayanan yang diberikan. Cita rasa makanan menjadi salah satu indikator tingkat kepuasan. Cita rasa makanan mencakup aspek rasa dan penampilan. Karakteristik rasa pada makanan meliputi tekstur, suhu, rasa, tingkat kematangan dan aroma makanan. Sedangkan penampilan pada makanan meliputi besar porsi, warna, dan bentuk. Apabila penampilan dan rasa makanan menarik, dapat menambah selera makan, serta mempercepat proses penyembuhan (Ernawati, 2020).

Lauk hewani dan nabati merupakan komponen penting dalam menu makanan rumah sakit karena berfungsi sebagai sumber utama protein yang dibutuhkan tubuh, khususnya dalam masa penyembuhan. Protein sangat berperan dalam memperbaiki jaringan yang rusak, serta mempercepat pemulihan (Katie R. Hirsch, 2021).

Berdasarkan faktanya, Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati merupakan rumah sakit rujukan yang memiliki tanggung jawab menyediakan makanan bergizi dan cita rasa baik. Namun dalam implementasinya, rumah sakit ini masih menghadapi tantangan, seperti keterbatasan jumlah tenaga gizi serta belum konsistennya rasa dan penampilan lauk hewani dan nabati yang disajikan.

Hasil penelitian sebelumnya di RSUD Panembahan Senopati menunjukkan kepuasan pasien terhadap warna, aroma, dan tekstur sayur serta snack. Namun, belum ada kajian khusus tentang kepuasan cita rasa lauk hewani dan nabati, sedangkan lauk merupakan sumber utama protein dan zat besi yang penting untuk pemulihan. Cita rasa lauk yang kurang sesuai dapat menurunkan asupan dan menghambat proses penyembuhan.

Penelitian sebelumnya oleh Wahyuni (2021) telah menilai kepuasan pasien terhadap makanan rumah sakit secara umum, namun belum membedakan secara spesifik antara lauk hewani dan lauk nabati. Hal ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut yang mengkaji kedua komponen lauk tersebut secara terpisah untuk memperoleh data yang lebih rinci.

Selain itu, penelitian di rumah sakit lain juga menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang cukup tinggi terhadap makanan rumah sakit. Di RSUD Kota Semarang, sebanyak 92,6% pasien menyatakan tidak puas terhadap rasa makanan dan 53,7% tidak puas terhadap tampilannya (Nareswara, 2017). Di RSUD Pasaman Barat, ditemukan bahwa 83,4% pasien tidak puas terhadap rasa makanan, dan 73,3% tidak puas terhadap tampilannya (Ramadani, 2019).

Berdasarkan uraian di atas, banyak pasien yang tidak puas dengan cita rasa makanan di rumah sakit. Oleh karena itu, peneliti bermaksud meneliti tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 3 bangsal bedah terhadap cita rasa lauk hewani dan nabati di RSUD Panembahan Senopati, sebagai masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan makanan rumah sakit.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pada pasien rawat inap kelas 3 bangsal bedah terhadap cita rasa lauk hewani dan nabati di RSUD Panembahan Senopati?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum:

Mengetahui tingkat kepuasan pada pasien rawat inap kelas 3 bangsal bedah terhadap cita rasa lauk hewani dan nabati di RSUD Panembahan Senopati.

2. Tujuan Khusus:

- a. Diketahui tingkat kepuasan pada pasien rawat inap kelas 3 bangsal bedah terhadap rasa lauk hewani di RSUD Panembahan Senopati.
- b. Diketahui tingkat kepuasan pada pasien rawat inap kelas 3 bangsal bedah terhadap penampilan lauk hewani di RSUD Panembahan Senopati.
- c. Diketahui tingkat kepuasan pada pasien rawat inap kelas 3 bangsal bedah terhadap rasa lauk nabati di RSUD Panembahan Senopati.
- d. Diketahui tingkat kepuasan pada pasien rawat inap kelas 3 bangsal bedah terhadap penampilan lauk nabati di RSUD Panembahan Senopati.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah bidang gizi *Food Service*.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan mampu menambah pengetahuan serta referensi perkembangan ilmu kesehatan bidang gizi pada bagian penyelenggaraan makanan terkait tingkat kepuasan pada pasien rawat inap kelas 3 bangsal bedah terhadap cita rasa lauk hewani dan nabati di RSUD Panembahan Senopati.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu peneliti lebih memahami tentang pengelolaan makanan di rumah sakit, khususnya dalam menilai tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 3 bangsal bedah terhadap cita rasa lauk hewani dan nabati di RSUD Panembahan Senopati.

b. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan saran dan referensi untuk RSUD Panembahan Senopati dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan makanan di instalasi gizi dengan fokus pada kepuasan pasien terhadap cita rasa makanan.

c. Bagi Pasien Rawat Inap Bangsal Bedah

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan, memberikan kenyamanan lebih dan dapat menjalani proses perawatan dengan lebih baik.

d. Bagi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi baru serta menambah wawasan yang bermanfaat, khususnya dalam mendukung proses pembelajaran dan pengembangan ilmu di bidang gizi dan kesehatan.

F. Keaslian Penelitian

Peneliti telah membaca beberapa sumber dengan judul yang hampir sama, yaitu:

1. Sarah Khanifa Assania (2020), berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 Terhadap Cita Rasa Olahan Daging Ayam di RSUD Wonosari. Hasil penelitian menyatakan bahwa sekitar 72,66% pasien rawat inap kelas 3 puas terhadap cita rasa dan penampilan olahan daging ayam. Kesamaan penelitian ini terletak pada variabel kepuasan pasien, sedangkan perbedaannya adalah lokasi penelitian.
2. Lini Nur Arifiani (2020), berjudul Kepuasan Mahasiswa dan Mutu Terhadap Lauk Hewani Menu Makanan Pagi di Asrama 1 Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa lebih puas dengan menu lima lauk hewani terhadap warna sebanyak 54 siswa (96,43%), aroma sebanyak 53 siswa (94,64%), tekstur sebanyak 53 siswa (94,65%), dan bentuk sebanyak 53 siswa (94,65%). Kesamaan penelitian ini terletak pada variabel kepuasan pasien, sedangkan perbedaannya adalah lokasi penelitian.

3. Savira Aulia Ukhti (2023), berjudul Kajian Kepuasan Pasien Terhadap Sayuran dan Snack yang Disajikan di RSUD Panembahan Senopati. Hasil menunjukkan pasien merasa puas terhadap aspek warna, aroma, tekstur, bentuk, dan rasa. Penelitian ini memiliki persamaan yaitu variabel terikat (dependen) mengenai tingkat kepuasan dan tempat penelitian, sementara perbedaan dengan penelitian ini yaitu pada sampel penelitian.