

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan yang berupaya untuk mencapai pemulihan penderita dalam waktu singkat. Upaya-upaya yang dilakukan meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, pendidikan dan penelitian. Berdasarkan Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2013). Pelayanan gizi di rumah sakit meliputi empat kegiatan pokok yaitu; penyelenggaraan makanan, pelayanan gizi di ruang rawat inap, penyuluhan dan konsultasi gizi dan pengembangan gizi. Kegiatan pelayanan gizi, khususnya di ruang rawat inap, merupakan rangkaian kegiatan yang dimulai dari upaya perencanaan penyusunan diet pasien hingga pelaksanaan evaluasi di ruang perawatan. Tujuan kegiatan pelayanan gizi tersebut adalah untuk memberi terapi diet yang sesuai dengan keadaan pasien sehingga diperoleh kesembuhan (Sumardilah, 2022).

Gizi memainkan peran yang sangat krusial dalam proses penyembuhan pasien dan manajemen kesehatan secara keseluruhan di rumah sakit. Asupan gizi yang optimal tidak hanya mendukung pemulihan fungsi fisiologis tetapi juga dapat memperpendek masa rawat inap dan meningkatkan kualitas hidup pasien (Zulfiani & Fuadah, 2023). Bagi pasien dengan kondisi medis tertentu, seperti disfagia (kesulitan menelan), pasca-operasi saluran cerna, atau kondisi gigi dan mulut yang terganggu, makanan lunak menjadi pilihan utama karena teksturnya yang mudah dikunyah dan ditelan. Pemenuhan kebutuhan gizi melalui diet ini menjadi tantangan tersendiri, di mana makanan harus

memenuhi kriteria tekstur yang aman tanpa mengorbankan nilai gizi dan cita rasa (Raheem *et al.*, 2021).

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 penampilan dan rasa. Karakteristik penampilan pada makanan meliputi warna, bentuk, dan penyajian. Sedangkan rasa pada makanan meliputi tekstur, suhu, rasa, dan aroma makanan. Apabila penampilan dan rasa makanan memuaskan, dapat meningkatkan selera makan, serta mempercepat proses penyembuhan (Ernawati, 2020).

Lauk hewani 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 (Hirsch *et al.*). Salah satu keberhasilan dalam pelayanan gizi rumah sakit berhubungan dengan penerimaan pasien terhadap sajian makanan. Daya terima konsumsi makanan adalah penerimaan terhadap makanan yang disajikan dan sesuai dengan kebutuhan konsumen, serta makanan tersebut habis dimakan tanpa menyisakan sisa (Kementerian Kesehatan RI, 2013). Akan tetapi, dalam praktiknya, penyediaan makanan lunak di banyak rumah sakit seringkali mengalami berbagai masalah. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa makanan lunak sering kali dianggap sebagai hidangan yang "tidak menarik",

"sepi", dan memiliki variasi yang sedikit, yang pada akhirnya memengaruhi rendahnya asupan makanan pasien. Situasi ini dapat berpotensi mengakibatkan konsumsi energi dan protein yang kurang mencukupi, sehingga meningkatkan kemungkinan terjadinya malnutrisi di rumah sakit.

Hasil penelitian sebelumnya di RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran oleh Rosmayanti, 2022 menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan pada siang hari dan konseling gizi. Namun, belum ada kajian khusus mengenai kepuasan terhadap penampilan dan rasa pada lauk hewani, sedangkan lauk hewani merupakan sumber utama protein dan zat besi penting untuk pemulihan. Penampilan dan rasa yang kurang sesuai dapat menurunkan asupan dan menghambat proses penyembuhan. Penelitian sebelumnya oleh Rosmayanti, 2022 lebih berfokus pada kepuasan umum tanpa mengupas secara spesifik pada lauk hewani seperti penampilan (warna, bentuk, penyajian) dan rasa (rasa, aroma, tekstur, sushu). Hal ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut yang mengkaji lauk hewani tersebut untuk memperoleh data yang lebih rinci.

Pada penelitian 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).

Hasil studi di dua rumah sakit berbeda menunjukkan bahwa masalah sisa makanan pasien masih jauh melampaui batas toleransi yang ditetapkan.

Penelitian Anwar dkk. (2014) di RSUD DKI Jakarta mengungkapkan bahwa sisa lauk hewani cukup tinggi yaitu di atas 35%. Temuan serupa dilaporkan dari RSUD Sawahlunto, di mana sisa lauk hewani dapat mencapai 25% hingga 50% (Aditya, 2017). Angka-angka ini jelas melebihi batas Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yang menetapkan toleransi sisa makanan hanya sebesar 20% (Anwar et al., 2014). Tingginya sisa lauk hewani ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan pasien, yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti penampilan dan rasa. Ketidakpuasan ini dapat berakibat pada pemborosan biaya, sumber daya manusia, dan yang lebih penting, dapat menghambat proses pemulihan pasien. Asupan protein tidak adekuat yang bersumber dari lauk hewani, dapat memperlambat penyembuhan luka, menurunkan massa otot, dan melemahkan sistem imun pasien.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini difokuskan untuk mengkaji Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Lauk Hewani Bentuk Lunak di RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran berdasarkan penampilan makanan dan rasa makanan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan makanan rumah sakit dan secara tidak langsung ikut mendukung percepatan proses penyembuhan pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah: "Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap lauk hewani bentuk lunak di RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap lauk hewani bentuk lunak di RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran berdasarkan penampilan (warna, bentuk, dan penyajian) dan rasa (rasa, aroma, tekstur, dan suhu) yang disajikan kepada pasien, sebagai dasar untuk perbaikan mutu pelayanan gizi.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuinya tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan lauk hewani bentuk lunak (warna, bentuk, penyajian) yang disajikan di RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran.
- b. Diketuinya tingkat kepuasan pasien terhadap rasa lauk hewani bentuk lunak (rasa, aroma, tekstur, dan suhu) yang disajikan di RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran.

D. Ruang Lingkup

Penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap lauk hewani bentuk lunak di RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran merupakan salah satu penelitian gizi yang termasuk dalam lingkup gizi food service.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini, manfaat yang didapatkan untuk pembaca yaitu dapat dijadikan referensi bacaan serta tambahan ilmu mengenai penyelenggaraan makanan terkait tingkat kepuasan pasien terhadap lauk hewani bentuk lunak di RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran.

2. Manfaat Praktis

Dari penelitian ini, manfaat bagi rumah sakit dapat dijadikan sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan makanan di instalasi gizi dengan fokus pada kepuasan pasien terhadap lauk hewani lunak serta dapat digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki lauk hewani bentuk lunak yang disajikan di RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran.

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Mardiana et al., (2024)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Penyajian Lauk Hewani dan Nabati Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan makanan sebanyak 85,7%. Selain itu, 77,1% responden menyukai lauk hewani dan 80% peserta menganggap lauk hewani beraroma. Lauk hewani dinikmati sebesar 77,1% dan 74,3% pasien menyukai	Pada variabel terikat (dependen) mengenai tingkat kepuasan dan aspek yang diteliti	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian mardiana terletak pada objek yang diteliti yaitu fokus pada lauk hewani bentuk lunak sedangkan pada penelitian

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			warna lauk hewani. Terakhir, 94,3% peserta menganggap lauk hewani empuk. Besar porsi lauk hewani 100% sesuai, dan Ketepatan waktu penyajian 100% tepat, Menu bervariasi 100% dan 25,7% lauk hewani tersisa.		mardiana fokus pada lauk hewani dan nabati.
2	Savira Anik Utari (2023)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sayuran dan Snack yang Disediakan di RSUD Panembahan Senopati	Hasil penelitian menunjukkan pasien merasa puas terhadap aspek warna, aroma, tekstur, bentuk, dan rasa.	Pada variabel terikat (dependen) mengenai tingkat kepuasan	Perbedaan dengan penelitian ini ada pada objek penelitian, dimana penelitian yang akan dilakukan fokus pada lauk hewani.
3	N. R. M. Dewi & Ruhana, (2023)	Studi Sisa Makanan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan Di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Gambiran Kota Kediri	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata sisa makanan pasien di RSUD Gambiran sebesar 23% (melebihi batas toleransi $\leq 20\%$) dan secara keseluruhan 79.70% pasien merasa puas terhadap pelayanan makanan	Variabel inti yang diteliti, yaitu tingkat kepuasan pasien rumah sakit terhadap makanan dan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengukur persepsi dan kepuasan pasien	Perbedaan penelitian ini terletak pada ruang lingkup objek dan fokus evaluasinya, dimana penelitian yang akan dilakukan fokus pada tingkat kepuasan terhadap lauk hewani.