

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2020). Tujuan utama pengelolaan rumah sakit adalah untuk menghasilkan layanan kesehatan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara menyeluruh, baik dari aspek mutu pelayanan (medis maupun nonmedis), jenis layanan yang diberikan, prosedur pelayanan yang diterapkan, hingga aspek biaya dan ketersediaan informasi yang dibutuhkan pasien (Setyawan & Supriyanto, 2020). Salah satu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit merupakan pelayanan gizi.

Pelayanan gizi di rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi individu pasien meliputi keadaan klinis, status gizi, serta status metabolisme tubuh, dengan tujuan mendukung proses penyembuhan dan pemenuhan kebutuhan gizi secara optimal. Pelayanan gizi di rumah sakit bertujuan untuk menyelenggarakan asuhan gizi terstandar pada pelayanan gizi rawat jalan dan rawat inap, menyelenggarakan makanan sesuai standar kebutuhan gizi dan aman dikonsumsi, menyelenggarakan penyuluhan dan konseling gizi pada pasien dan keluarganya serta menyelenggarakan penelitian aplikasi di bidang gizi

dan dietetik sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Kemenkes, 2013).

Menurut Kemenkes (2013), penyelenggaraan makanan di rumah sakit merupakan suatu rangkaian kegiatan yang mencakup seluruh proses mulai dari perencanaan menu, perhitungan kebutuhan bahan makanan, penyusunan anggaran belanja, pengadaan bahan makanan, penerimaan dan penyimpanan, pengolahan atau pemasakan, hingga distribusi makanan, pencatatan, pelaporan, serta evaluasi. Tujuan dari penyelenggaraan makanan di rumah sakit adalah untuk menyediakan makanan yang berkualitas, sesuai dengan kebutuhan gizi pasien, aman dikonsumsi, terjangkau dari segi biaya, dan dapat diterima oleh pasien, sehingga dapat membantu dalam pencapaian status gizi yang optimal selama masa perawatan. Pelayanan makanan di rumah sakit memegang peranan penting, karena melalui penyelenggaraan layanan tersebut diharapkan pasien dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien yang baik berpotensi meningkatkan kecenderungan mereka untuk kembali memilih rumah sakit yang sama ketika membutuhkan perawatan di kemudian hari, serta mendorong untuk merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut kepada keluarga maupun kerabat (Samsudi *et al.*, 2023).

Dalam penelitian Hartati *et al.*, (2023), cita rasa makanan dijelaskan sebagai salah satu aspek yang sangat menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan rumah sakit. Cita rasa menjadi faktor penting karena pasien menilai makanan secara langsung melalui indera perasa

(penilaian organoleptik), sehingga kualitas rasa yang kurang akan segera memengaruhi persepsi mereka terhadap keseluruhan pelayanan makanan. Pada kondisi sakit, kemampuan pengecapan pasien sering menurun, ditambah penggunaan bumbu yang biasanya dikurangi oleh instalasi gizi rumah sakit, sehingga rasa makanan cenderung kurang menarik bagi pasien. Kondisi ini berdampak pada rendahnya penerimaan makanan, meningkatnya sisa makanan, serta turunnya tingkat kepuasan pasien. Temuan penelitian Hartati *et al.*, (2023) menunjukkan sebanyak (56,7%) pasien menyatakan tidak puas dengan makananan yang disajikan oleh pihak rumah sakit. Dengan demikian, cita rasa yang baik merupakan komponen penting karena sangat memengaruhi daya terima, jumlah konsumsi makanan, serta kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi secara keseluruhan.

Berdasarkan penelitian Dahlan (2023), rata-rata sisa makanan bentuk biasa pada pasien di bangsal perawatan kelas III di RSUD Wonosari mencapai 32,14%. Nilai tersebut tidak memenuhi indikator standar sisa makanan di rumah sakit, yang menetapkan bahwa pasien seharusnya mengonsumsi sedikitnya 80% dari makanan yang disajikan atau menyisakan  $\leq 20\%$ , sebagaimana diatur dalam Kemenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa persentase sisa makanan pasien masih tinggi, ditandai dengan banyaknya pasien yang meninggalkan sisa makanan  $> 20\%$  dari porsi yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Solikhah (2025) di RSUD Wonosari menunjukkan bahwa rata-rata sisa makanan bentuk biasa non diet pada pasien rawat inap kelas III di bangsal Cempaka dan Kana selama dua hari pengamatan, yaitu pada siklus menu ke-8 dan ke-9, mencapai 26%. Persentase sisa makanan tertinggi terdapat pada siklus menu ke-8 sebesar 28%, sedangkan pada siklus menu ke-9 sebesar 21%. Tingginya sisa makanan pada siklus menu ke-8 terutama disebabkan oleh hidangan sayur. Hal ini didukung oleh temuan bahwa pada waktu makan siang sebanyak 62,5% pasien menyisakan hidangan sayur >20%, sehingga belum memenuhi standar sisa makanan rumah sakit.

Berdasarkan masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ”Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Terhadap Cita Rasa Hidangan Sayur yang Disajikan di RSUD Wonosari”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap Cita Rasa Hidangan Sayur yang Disajikan di RSUD Wonosari?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Diketuinya gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap Kelas III terhadap cita rasa hidangan sayur yang disajikan di RSUD Wonosari.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Diketuainya tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III berdasarkan aspek penampilan hidangan sayur yang disajikan di RSUD Wonosari.
- b. Diketuainya tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III berdasarkan aspek hidangan sayur yang disajikan di RSUD Wonosari.

## D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah bidang gizi bagian penyelenggaraan makanan (*Food Service*)

## E. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan perkembangan ilmu kesehatan di bidang gizi pada bagian penyelenggaraan makanan terkait tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap cita rasa hidangan sayur di rumah sakit.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi tambahan yang bermanfaat bagi institusi pendidikan mengenai

penyelenggaraan makanan khususnya kepuasan pasien terhadap cita rasa hidangan sayur di rumah sakit.

b. Bagi RSUD Wonosari

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi RSUD Wonosari dalam upaya peningkatan kepuasan pasien terhadap cita rasa hidangan sayur.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan pembanding untuk penelitian lanjutan yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap makanan di RSUD Wonosari.

## F. Keaslian Penelitian

Ditemukan beberapa penelitian yang serupa mengenai kepuasan pasien cita rasa makanan rumah sakit, dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Keaslian Penelitian

| Penelitian                                                                                                                                                      | Hasil                                                                                                                                                                                           | Persamaan                                                                                                                         | Perbedaan                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Ramawati, R., Telisa, I., & Muzakar, M. (2024). Gambaran Variasi Menu Sayur dan Cita Rasa Sayur terhadap Kepuasan Makan Pasien Rawat Inap RSAr-Rasyid Palembang | Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien terhadap warna, aroma, bumbu, rasa, porsi, tingkat kematangan, ketepatan penyajian dan teknik pengolahan sebagian besar responden menyatakan puas. | 1. Penelitian deskriptif<br>2. Desain penelitian <i>cross sectional</i><br>3. Meneliti kepuasan terhadap cita rasa hidangan sayur | 1. Subyek penelitian<br>2. Lokasi penelitian<br>3. Fokus penelitian |

| Penelitian                                                                                                                                                                             | Hasil                                                                                                                                 | Persamaan                                                                                                                      | Perbedaan                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Nurdini, D., & Wijayanti, W. (2023). Faktor Internal dan Eksternal Pelayanan Makanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas 3 RSUD Budhi Asih Jakarta Timur       | Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara Faktor Internal dan Faktor Eksternal Pelayanan Makanan dengan Kepuasan Pasien. | 1. Penelitian deskriptif<br>2. Desain penelitian <i>cross sectional</i><br>3. Meneliti kepuasan pasien                         | 1. Lokasi penelitian<br>2. Subjek penelitian<br>3. Variabel penelitian |
| Anggraini, K. D., & Sholichah, R. M. A. (2023). Hubungan Kepuasan Penampilan Makanan Dengan Sisa Makanan Menu Sayur Pada Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Kristen Mojowarno. | Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan kepuasan warna, bentuk makanan, porsi dan cara penyajian                                    | 1. Desain penelitian <i>cross sectional</i><br>2. Meneliti kepuasan pasien<br>3. Subjek penelitian pasien rawat inap kelas III | 1. Lokasi penelitian<br>2. Variabel penelitian<br>3. Fokus penelitian  |

Berdasarkan penelusuran yang telah dilakukan, belum terdapat penelitian serupa yang secara khusus mengkaji tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap cita rasa hidangan sayur bentuk biasa berdasarkan aspek penampilan dan aspek rasa di RSUD Wonosari, sehingga penelitian ini memiliki kebaruan pada objek, variabel, dan lokasi penelitian.