

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keberhasilan dari penyelenggaraan makanan di rumah sakit salah satunya dapat dilihat dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007).

Kepuasan pasien merupakan aspek yang paling menonjol dalam tingkat operasional pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien adalah salah satu faktor penting yang berdampak besar terhadap keberhasilan suatu rumah sakit dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien (Rowland, 1992).

Menurut Moehji (1992) kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi di rumah sakit diantaranya dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain : faktor internal (usia, jenis kelamin, psikis, fisik, kebiasaan makan, penyakit, lama perawatan), faktor eksternal (kelas perawatan, penampilan makanan, cita rasa makanan, variasi menu, sikap penyaji makanan, ketepatan waktu distribusi makanan, kebersihan alat penyajian makanan), dan faktor lingkungan (posisi duduk saat makan, aroma lingkungan, gangguan saat pemberian makanan, interaksi sosial).

Penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi di rumah sakit digunakan untuk menjaga mutu pelayanan gizi di rumah sakit dan merupakan salah satu cara yang efektif dan murah. Kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi akan berpengaruh terhadap makanan yang dikonsumsi. Kepuasan pasien yang rendah berdampak pasien tidak menghabiskan makanan sehingga menimbulkan sisa pada makanan yang diberikan.

Menurut Alzubaidy (2008) kepuasan pasien dalam penampilan dan rasa makanan, terutama penyajian makanan sangat berkaitan dengan sisa makanan pasien, dimana penyajian makanan yang kurang tepat dapat berdampak pada banyaknya sisa makanan pasien. Sisa makanan di rumah sakit

dapat memberikan informasi tentang banyaknya makanan yang dibuang, daya terima pasien, dan kepuasan pasien terhadap makanan.

Banyaknya sisa makanan dapat menyebabkan tingginya biaya yang terbuang sehingga mengakibatkan anggaran gizi yang kurang efisien (Mukri, 1990), selain itu juga mengakibatkan kurangnya asupan makan pasien sehingga terjadi kekurangan intake gizi esensial yang dapat menurunkan status gizi pasien selama dirawat di Rumah Sakit (Dian, 2012)

Hasil penelitian di RS Puri Cinere menunjukkan bahwa 60% pasien menilai rasa makanan enak, 32% pasien yang menilai penampilan petugas distribusi baik, dan 79.4% pasien yang menilai variasi makanan yang baik memiliki sisa makanan <20% (Dian, 2012). Menurut Kusumayanti (2014) 77.1% pasien di RSUD Mandau Duri yang menilai alat makan bersih memiliki sisa makanan <20%. Hasil penelitian lain di RS PKU Muhammadiyah Surakarta menunjukkan bahwa 60% pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan makan, memiliki sisa makanan < 20% (Metiara, 2013).

Rumah Sakit Islam (RSI) Arafah Rembang adalah salah satu unit usaha yang bergerak di bidang jasa layanan kesehatan dan merupakan rumah sakit tipe D dengan jumlah tempat tidur (TT) sebanyak 85 TT. Salah satu bagian pelayanan yang terdapat di RSI Arafah Rembang adalah pelayanan gizi yang menangani penyelenggaraan makanan bagi semua pasien rawat inap serta memberikan asuhan gizi kepada pasien rawat inap dan rawat jalan.

Dalam rangka upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan dari rumah sakit, RSI Arafah Rembang akan mengajukan akreditasi Rumah Sakit pada pertengahan tahun 2017, yang salah satu tujuannya menitikberatkan pada kepuasan pasien yang dilayani, termasuk kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi.

Berdasarkan data yang dimiliki Unit Gizi di RSI Arafah Rembang belum terdapat data tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi baik dari ketepatan waktu distribusi makanan, variasi menu makanan, citarasa makanan, kebersihan alat makan yang digunakan, sikap penyaji makanan, penampilan makanan maupun dari faktor-faktor lain (ruangan, aroma sekitar, kebisingan

dan lain-lain), sehingga selama ini Unit Gizi tidak mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan yang diberikan dari Unit Gizi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap faktor-faktor kepuasan pasien dengan sisa makanan pada pelayanan gizi di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Arafah Rembang.

## 1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana hubungan faktor-faktor kepuasan pasien dengan sisa makanan pada pelayanan gizi di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Arafah Rembang.

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan faktor-faktor kepuasan pasien dengan sisa makanan pada pelayanan gizi di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Arafah Rembang.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Mendeskripsikan kepuasan pasien terhadap ketepatan waktu distribusi makanan

1.3.2.2 Mendeskripsikan kepuasan pasien terhadap variasi menu makanan yang diberikan

1.3.2.3 Mendeskripsikan kepuasan pasien terhadap citarasa makanan

1.3.2.4 Mendeskripsikan kepuasan pasien terhadap kebersihan alat makan yang digunakan

1.3.2.5 Mendeskripsikan kepuasan pasien terhadap sikap penyaji makanan.

1.3.2.6 Mendeskripsikan kepuasan pasien terhadap penampilan makanan.

1.3.2.7 Mendeskripsikan sisa makanan(makanan pokok, lauk hewani, lauk nabati dan sayur) di RSI Arafah Rembang

1.3.2.8 Menganalisis hubungan kepuasan pasien terhadap ketepatan waktu penyajian dengan sisa makanan di RSI Arafah Rembang

- 1.3.2.9 Menganalisis hubungan kepuasan pasien terhadap variasi menu yang disajikan dengan sisa makanan di RSI Arafah Rembang
- 1.3.2.10 Menganalisis hubungan kepuasan pasien terhadap cita rasa makanan yang disajikan dengan sisa makanan di RSI Arafah Rembang
- 1.3.2.11 Menganalisis hubungan kepuasan pasien terhadap kebersihan alat makan yang digunakan dengan sisa makanan di RSI Arafah Rembang
- 1.3.2.12 Menganalisis hubungan kepuasan pasien terhadap sikap penyaji makanan dengan sisa makanan di RSI Arafah Rembang
- 1.3.2.13 Menganalisis hubungan kepuasan pasien terhadap penampilan makanan dengan sisa makanan di RSI Arafah Rembang

#### 1.4 Manfaat Penelitian

##### 1.4.1 Bagi Rumah sakit

Dapat memberikan informasi tentang kepuasan pasien sekaligus evaluasi khususnya di Unit Gizi terhadap pelayanan gizi yang diselenggarakan di RSI Arafah Rembang sehingga menjadi lebih baik dan lebih berkualitas.

##### 1.4.2 Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan ilmiah dan pengetahuan tentang faktor-faktor kepuasan pasien dengan sisa makanan pada pelayanan gizi di ruang rawat inap RSI Arafah Rembang.

## 1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Daftar Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Iswanelly Mourbas (2012)	Evaluasi pencapaian indikator Standar Minimal Pelayanan (SPM) gizi dan hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Pemerintah di Sumatera Barat	Ketepatan waktu makan, ketepatan diit, sisa makanan dan tingkat kepuasan	Tidak ada hubungan ketepatan waktu makan dan ketepatan diit dengan kepuasan pasien, tidak ada hubungan tingkat kepuasan pasien dengan sisa makanan
2.	Prima Isnaeni (2015)	Hubungan mutu pelayanan gizi dan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Aminah Blitar	Porsi makan, waktu penyajian, penampilan makanan, sikap petugas, kebersihan alat, variasi menu	Tidak ada hubungan antara sikap petugas dan penampilan makanan terhadap kepuasan pasien, ada hubungan porsi makan, waktu penyajian, variasi menu dan kebersihan alat terhadap kepuasan pasien
3.	Eric Silano (2014)	Hubungan antara penampilan makanan dan ketepatan waktu penyajian makanan dengan sisa makanan pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bitung	Penampilan makanan, ketepatan waktu penyajian makanan	Tidak terdapat hubungan antara penampilan makanan dan ketepatan waktu penyajian makanan dengan sisa makanan
4.	Devi Karina Puspita (2011)	Faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku menyisakan makanan pasien diit Diabetes Mellitus	Karakteristik diit DM (jadwal makan), makanan luar RS, cita rasa makanan, variasi menu, kebiasaan makan, sisa makanan diit Diabetes Mellitus.	Terdapat hubungan jadwal makan, makanan luar RS, cita rasa makanan, kebiasaan makan dengan sisa makanan diit Diabetes Mellitus
5.	Metiara Mulia Cahya-wari (2013)	Hubungan antara kualitas pelayanan makanan dan tingkat kepuasan dengan sisa makanan pasien Diabetes Mellitus tipe II rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta	kualitas pelayanan makanan dan tingkat kepuasan	Ada hubungan antara kualitas pelayanan makanan dan tingkat kepuasan dengan sisa makanan.



Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yaitu:

a. Sasaran

Sasaran penelitian ke-empat dan ke-lim adalah pasien Diabetes Mellitus sedangkan sasaran penelitian sekarang adalah pasien di ruang Dzulkhulaifah dan Muzdalifah yang termasuk dalam kriteria inklusi.

b. Variabel yang diteliti

Variabel pada penelitian ini yang membedakan dengan peneliti sebelumnya adalah terletak variabel bebas yaitu kepuasan pasien terhadap ketepatan waktu distribusi makanan, kepuasan pasien terhadap variasi menu, kepuasan pasien terhadap cita rasa makanan, kepuasan pasien terhadap kebersihan alat makan, kepuasan pasien terhadap sikap penyaji makanan.

c. Tempat

Penelitian sekarang dilakukan di Rumah Sakit Islam Arafah Rembang

