

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan industri jasa kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan untuk diberikan kepada masyarakat mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan. Pelayanan tersebut diberikan bagi pasien yang akan menjalani pelayanan kesehatan di rumah sakit baik melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap. Berdasarkan pelayanannya rumah sakit di Indonesia dibedakan menjadi 3 jenis yaitu Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Jiwa dan Rumah Sakit Khusus seperti Rumah Sakit khusus mata, jantung, rehabilitasi dan lain-lain. (Anggraini, 2016)

Perkembangan rumah sakit awalnya hanya memberi pelayanan yang bersertifikat penyembuhan, pemulihan pasien dan upaya peningkatan kualitas pelayanan medis. Dengan adanya perubahan maupun perkembangan kemajuan teknologi, pengaruh globalisasi, tingkat persaingan antar rumah sakit semakin tinggi, dan perilaku pasien yang semakin kritis dalam memilih pelayanan kesehatan membuat manajemen setiap rumah sakit harus jeli dalam melihat perubahan tersebut. Hal ini yang menjadi penyebab mengapa kualitas pelayanan rumah sakit sangat penting untuk ditingkatkan. (Anggraini, 2016)

Oleh karena itu, pelayanan penunjang medis yang tidak luput dari perhatian adalah pelayanan makanan rumah sakit, salah satunya adalah penyajian makanan. Komponen penting dalam kesuksesan penyajian makanan rumah sakit adalah berorientasi pada kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan dapat diidentifikasi dari ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas makanan yang disajikan dan pelayanan petugas penyaji kepada pasien (Ahmad, 2011).

Mengukur tingkat kepuasan pasien penting dilakukan karena merupakan indikator mutu dalam menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan yang diberikan adalah $\geq 90\%$. (Kepmenkes, 2008)

Berdasarkan hasil penelitian Padmiari (2007) mengenai tingkat kepuasan pasien dan penyajian menu di RSUP Sanglah, dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian menu makanan biasa mencapai 79,83% dan masih kurang dari standar tingkat kepuasan (90%). Pada penelitian ini juga dijelaskan kualitas kinerja penyajian makanan menentukan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian oleh Ambarawati (2012) yang meneliti Hubungan Tingkat Kepuasan Diet Rendah Garam dengan Sisa Makanan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung menunjukkan hasil presentase 79,11% yang artinya tingkat kepuasan pasien dalam kategori tidak puas karena masih berada di bawah standar tingkat kepuasan (90%).

Penelitian yang dilakukan oleh Intani (2016) mengenai tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta menyatakan harapan pasien terhadap pelayanan makanan lebih tinggi daripada pengalaman setelah mendapatkan pelayanan makanan, adapun komponen yang perlu ditingkatkan adalah dari komponen tangible (terwujud), assurance (jaminan), dan empathy (empati) .

Tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan juga diteliti oleh Anggraini (2016) di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta yang menyatakan bahwa pasien belum puas terhadap penyajian makanan, dibuktikan dengan nilai harapan rata-rata lebih besar dari nilai kenyataan yaitu $3,48 > 3,29$. Tingkat kepuasan rendah terutama pada suhu makanan, alat penyajian, waktu penyajian, dan keramahan pramusaji.

Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya adalah salah satu rumah sakit di Kota Denpasar yang menyelenggarakan pelayanan gizi bagi pasien rawat inap. Namun belum ditemukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi, terutama penyajian makanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut, terdapat kesenjangan antara harapan pasien dengan pengalaman terkait pelaksanaan penyelenggaraan makanan di rumah sakit. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Denpasar.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Denpasar?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus. Rincian tujuan penelitian dijelaskan dalam sub bab berikut ini:

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Denpasar.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi harapan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Denpasar.
- b. Mengidentifikasi pengalaman pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Denpasar.
- c. Menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Denpasar.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sumber informasi dalam pengembangan di bidang pendidikan

dan ilmu pengetahuan, referensi untuk penelitian dengan tema yang sama, serta pembaharuan data.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengetahui informasi-informasi yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan khususnya di RSUD Wangaya, Denpasar.

b. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya

Penelitian ini diharapkan Rumah Sakit dapat mempertahankan atau memperbaiki kualitas penyajian makanan bagi pasien.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sehingga dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam dunia kesehatan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi pada masyarakat tentang tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan.

d. Bagi Universitas dan Lembaga Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi para akademisi tentang tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan.