

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Makanan merupakan salah satu kebutuhan manusia maka dari itu, penyelenggaraan makanan merupakan suatu keharusan, baik di lingkungan keluarga maupun di luar lingkungan keluarga. Penyelenggaraan makanan di luar lingkungan keluarga diperlukan oleh sekelompok konsumen karena ada beberapa hal sehingga tidak dapat makan bersama dengan keluarganya di rumah (Moehyi, 1992).

Dari sejumlah institusi yang menyelenggarakan makanan, rumah sakit merupakan institusi yang terpenting. Di samping sebagai salah satu komponen kegiatan dalam upaya penyembuhan penyakit, makanan yang disajikan di rumah sakit sering dijadikan sebagai contoh bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Makanan yang diberikan dan makanan yang dilarang untuk orang sakit selama dirawat di rumah sakit akan dianggap sebagai patokan dalam pengaturan makanan sehari-hari. Pandangan itu tumbuh karena makanan yang boleh atau dilarang berdasarkan anjuran dan di bawah pengawasan dokter, ahli gizi dan perawat rumah sakit (Moehyi, 1992).

Rumah sakit merupakan suatu tempat atau sarana yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan. Selaras dengan perkembangan penyakit, tuntutan pemakai jasa pelayanan kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit telah menjadi masalah mendasar yang dihadapi sebagian besar rumah sakit. Pelayanan gizi rumah sakit, khususnya di ruang rawat inap mempunyai kegiatan, antara lain menyajikan makanan kepada pasien yang

bertujuan untuk penyembuhan dan pemulihan kesehatan pasien. Pasien yang dirawat di rumah sakit berarti memisahkan diri dari kebiasaan hidup sehari-hari terutama dalam hal makan, bukan saja jenis makanan yang disajikan, tetapi juga cara makanan dihidangkan, tempat, waktu, rasa, dan besar porsi makanan.

Tingkat kepuasan pasien rawat inap di suatu rumah sakit sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dari Kementerian Kesehatan RI tahun 2012 adalah minimal 90% pasien puas dengan waktu penilaian setiap tiga bulan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil akhir dari sebuah pelayanan makanan yang dapat diukur dengan menggunakan metode survey kepuasan pelanggan dengan alat bantu kuesioner kepuasan pelanggan. Teknik ini biasa dilakukan oleh rumah sakit untuk mengevaluasi kepuasan pasien, termasuk mengenai penyelenggaraan makanannya, dengan cara melakukan wawancara dengan pasien untuk menanyakan aspek khusus dari penyelenggaraan makanan yang diberikan.

Salah satu indikator mutu pelayanan gizi lainnya adalah kepuasan pasien terhadap berbagai fasilitas dan pelayanan rumah sakit, termasuk kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi. Kepuasan pelayanan gizi rumah sakit dapat dilihat dari makanan yang disajikan maupun jasa yang diberikan kepada pasien. Kualitas pelayanan makanan dapat dinilai dari mutu makanan meliputi: penampilan (warna, konsistensi/tekstur, porsi, bentuk makanan, jenis bahan makanan, cara penyajian) dan rasa antara lain; suhu, bumbu, kerenyahan, keempukan, aroma dan tingkat kematangan (Akmal, 2002). Kualitas jasa yang diberikan kepada pasien yaitu berupa ketepatan waktu penyajian, penampilan pramusaji, dan kejelasan ahli gizi dalam memberikan edukasi tentang gizi.

Sejalan dengan tuntutan RS yang tertuang dalam program kerja Instalasi Pelayanan Gizi RS, bahwa Instalasi Pelayanan Gizi menjadi *revenue centre*, di mana pasien dan keluarga pasien yang dirawat menjadi salah satu sasaran program *revenue centre*, maka dirasa perlu untuk terus menerus dilakukan evaluasi daya terima makanan pasien dan kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti akan melakukan literatur review beberapa penelitian yang mengangkat kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan makanan di rumah sakit.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan dan sisa makanan pasien terhadap makanan yang disajikan di rumah sakit umum di Provinsi Bali?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan sisa makanan pasien di rumah sakit umum di Provinsi Bali.

### **2. Tujuan khusus**

Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan tingkat kepuasan dari penyelenggaraan makanan di rumah sakit umum di Provinsi Bali
- b. Menentukan persentase sisa makanan pasien di rumah sakit umum di Provinsi Bali

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dalam perkembangan ilmu pengetahuan dalam hal tingkat kepuasan dan sisa makanan pasien di rumah sakit umum.

### **2. Manfaat praktis**

#### **a. Bagi peneliti**

Menambah wawasan peneliti dalam hal tingkat kepuasan dan sisa makanan pasien di beberapa rumah sakit umum.

#### **b. Bagi rumah sakit**

Dapat dijadikan informasi bagi rumah sakit bahwa pada penyelenggaraan makanan di rumah sakit masih ada pasien yang belum puas sehingga perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk menjaga dan meningkatkan mutu rumah sakit.

#### **c. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan**

Penelitian ini dapat dijadikan bahan dan pedoman bagi penelitian serupa dan penelitian lanjutan.