

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era globalisasi ini berbagai macam institusi berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanannya agar menjadi lebih baik. Salah satunya adalah institusi kesehatan, yaitu rumah sakit. Rumah Sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan yang berfungsi menyediakan pelayanan kesehatan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah Sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Menurut undang-undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2018).

Salah satu pelayanan penunjang medis adalah pelayanan gizi rumah sakit. Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS) adalah pelayanan gizi yang disesuaikan dengan keadaan pasien dan berdasarkan keadaan klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuhnya. Keadaan gizi pasien sangat berpengaruh pada proses penyembuhan penyakit, sebaliknya proses perjalanan penyakit dapat berpengaruh terhadap keadaan gizi pasien (Permenkes, 2013).

Pelayanan Gizi Rumah Sakit mengacu pada SK Menkes Nomor 983 Tahun 1998 tentang Organisasi Rumah Sakit dan Peraturan Menkes Nomor 1045/MENKES/PER/XII/2006 tentang Pedoman Organisasi Kegiatan Rumah Sakit di lingkungan Departemen Kesehatan. Kegiatan Pelayanan Gizi Rumah

Sakit meliputi, Asuhan Gizi Rawat Jalan, Asuhan Gizi Rawat Inap, Penyelenggaraan Makanan, dan Penelitian dan Pengembangan (Permenkes, 2013).

Komponen penting dalam kesuksesan pelayanan makanan rumah sakit adalah berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dapat diidentifikasi dari ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas makanan yang disajikan dan pelayanan petugas penyaji kepada pasien (Anggarini, 2016).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan adalah perasaan seseorang akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan mereka. Jika kinerja tidak memenuhi harapan maka pelanggan tidak akan puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas (Kotler, 2012 dalam Anggraini, 2016). Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dapat diidentifikasi dari persepsi pasien terhadap produk dan kualitas penyajian makanan rumah sakit. Penyajian makanan adalah rangkaian akhir dari perjalanan makanan, makanan yang disajikan adalah makanan yang siap untuk dikonsumsi pasien. Salah satu kegiatan pelayanan gizi di rumah sakit adalah penyelenggaraan makanan untuk pasien. Pada pelaksanaan praktik penyelenggaraan makanan diukur dengan sisa makanan pasien (Hartwell, 2006).

Dalam Kepmenkes nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, indikator sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien sebesar  $\leq 20\%$ . Sisa makanan yang kurang atau sama dengan 20%

menjadi indikator keberhasilan pelayanan gizi di setiap rumah sakit di Indonesia (Kemenkes, 2008). Besarnya sisa makanan yang terjadi dipengaruhi oleh pelayanan gizi atau penyelenggaraan makanan di rumah sakit yang sangat tergantung kepada kemampuan dan keadaan rumah sakit. Sisa makanan mengakibatkan asupan nutrisi pasien tidak adekuat. Semakin rendah asupan makan, maka semakin tinggi sisa makanan dan semakin rendah tingkat kecukupan zat gizi pasien (Nashuha, 2018).

Berdasarkan penelitian Anggraini (2016) yang berjudul tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian dan pelayanan makanan yang disajikan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta menyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap penyajian mempunyai nilai rata-rata harapan lebih besar dari nilai rata-rata kenyataan yaitu  $3,48 > 3,29$  dengan tingkat kesesuaian 95,03%, sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien Rumah Sakit Condong Catur belum puas.

Hasil penelitian Nashuha (2018) mengenai analisis hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan sisa makanan dan biayanya di RS Bhakti Asih Brebes, menyatakan bahwa 87,27% pasien puas terhadap rasa makanan yang disajikan yang artinya tingkat kepuasan pasien dalam kategori tidak puas karena masih berada di bawah standar tingkat kepuasan (90%).

Berdasarkan penelitian Safitri (2019) mengenai hubungan tingkat kepuasan penyajian makanan dan daya terima menu dengan sisa makanan biasa pada pasien rawat inap kelas III RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo, menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan mencapai 75% dan masih kurang dari standar tingkat kepuasan (90%).

Berdasarkan penilaian Wirasamadi, dkk. (2015) di RSUP Sanglah, diketahui mayoritas pasien menilai baik terhadap penampilan dan rasa makanan rumah sakit. Analisis statistik menunjukkan ada perbedaan sisa makanan yang bermakna ( $p < 0,05$ ) antara pasien yang menilai penampilan dan rasa makanan sudah baik dengan pasien yang menilai penampilan dan rasa makanan masih kurang. Data tersebut menunjukkan rerata jumlah sisa makanan sebesar 22,14% pada pasien yang menilai penampilan makanan kurang dan rata-rata jumlah sisa makanan sebesar 23,86% pada pasien yang menilai rasa makanan kurang.

Berdasarkan latar belakang peneliti ingin mengetahui mengenai perbedaan sisa makanan berdasarkan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang peneliti ingin mengetahui “Bagaimanakah perbedaan sisa makanan berdasarkan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit berdasarkan studi literatur 5 tahun terakhir?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Untuk mengetahui perbedaan sisa makanan berdasarkan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit berdasarkan studi literatur 5 tahun terakhir.

### **2. Tujuan khusus**

- a. Menentukan tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan studi literatur 5 tahun terakhir.

- b. Menentukan sisa makanan biasa di Rumah Sakit berdasarkan studi literatur 5 tahun terakhir.
- c. Menganalisis perbedaan sisa makanan berdasarkan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit berdasarkan studi literatur 5 tahun terakhir.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat teoritis**

- a. Dapat menjadi acuan evaluasi untuk menentukan perencanaan makanan pasien sehingga meminimalisir sisa makanan pasien dan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang gizi institusi.

##### **2. Manfaat praktis**

- a. Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan peneliti dapat mengetahui perbedaan sisa makanan berdasarkan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit.
- b. Dengan penelitian ini diharapkan Rumah Sakit dapat mengembangkan kualitas dan kuantitas penyajian makanan bagi pasien.
- c. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca dan masyarakat untuk mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan tingkat kepuasan.