

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. Penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit yang profesional dan bertanggung jawab dibutuhkan dalam mendukung upaya kesehatan dalam rangkaian pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu (Kemenkes RI, 2020).

Pelayanan gizi di rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan dan disesuaikan dengan keadaan pasien berdasarkan keadaan klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuh. Keadaan gizi pasien sangat berpengaruh pada proses penyembuhan penyakit, sebaliknya proses perjalanan penyakit dapat berpengaruh terhadap keadaan gizi pasien. Sering terjadi kondisi pasien yang semakin buruk karena tidak tercukupinya kebutuhan zat gizi untuk perbaikan organ tubuh (Kemenkes RI, 2013). Kegiatan pelayanan gizi rumah sakit dibagi menjadi 4 yaitu asuhan gizi rawat jalan, asuhan gizi rawat inap, penyelenggaraan makanan, serta penelitian dan pengembangan (Kemenkes R.I, 2013).

Pelaksanaan pelayanan gizi di rumah sakit memerlukan sebuah pedoman sebagai acuan untuk pelayanan bermutu yang dapat mempercepat proses penyembuhan pasien, memperpendek lama hari rawat, dan menghemat biaya perawatan (Kemenkes R.I, 2013). Kualitas pelayanan yang baik yaitu sikap karyawan yang ramah serta tanggap akan keperluan konsumen, memiliki sarana

prasarana yang memadai, dan memiliki waktu pelayanan yang tepat waktu. Pelayanan gizi yang baik menjadi salah satu penunjang rumah sakit dalam penilaian standar akreditasi untuk menjamin keselamatan pasien yang mengacu pada *The Joint Commission Internasional (JCI) for Hospital Accreditation*. Semakin baik pelayanan gizi yang diberikan oleh rumah sakit, maka semakin baik pula standar akreditasi rumah sakit tersebut (PGRS, 2013)

Penyelenggaraan makanan di rumah sakit sering kali menjadi sorotan banyak pihak khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien karena makanan sebagai salah satu output penyelenggaraan pelayanan rumah sakit terkadang kurang memberikan kepuasan kepada pasien, hal ini selain memberikan efek psikologis terhadap orang sakit juga memberi penilaian yang buruk terhadap pelayanan kesehatan kepada rumah sakit tersebut. Penyelenggaraan makanan rumah sakit merupakan rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu, perencanaan kebutuhan bahan makanan, perencanaan anggaran belanja, pengadaan bahan makanan, penerimaan dan penyimpanan, pemasakan bahan makanan, distribusi dan pencatatan, pelaporan serta evaluasi (Kemenkes RI, 2013).

Tingkat kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan makanan, dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu internal dan eksternal. Faktor Internal meliputi kondisi klinis pasien, faktor psikologi, kebiasaan makan, kebosanan pasien terhadap menu, konsumsi makanan dari luar rumah sakit. Faktor eksternal meliputi 3 hal, yaitu: pertama kualitas makanan seperti: rasa, suhu, dan tekstur, kedua penyajian makanan seperti: besar porsi, alat makan, dan variasi menu, ketiga sistem penyelenggaraan makanan seperti: ketepatan jam makan dan sikap petugas penyaji (Hartwell, 2006 dalam jurnal Effina Widosari, 2017).

Rasa bosan biasanya timbul bila pasien mengkonsumsi makanan kurang bervariasi, sehingga sudah hafal dengan jenis makanan yang disajikan. Rasa bosan juga dapat timbul bila suasana lingkungan pada waktu makan tidak berubah. Untuk mengurangi rasa bosan tersebut, selain meningkatkan variasi menu, juga perlu adanya perubahan suasana lingkungan pada waktu makan (Moechji, 1992 dalam Lailatul, 2017).

Menurut penelitian yang dilakukan Utami, Aris Prasatya dkk (2019) dengan judul penelitian Hubungan Variasi Menu Dan Lama Rawat Inap Terhadap Sisa Makanan Diet Rendah Garam di Siloam Hospitals Bali, dari 67 responden yang mengisi kuisioner berdasarkan data yang telah diteliti, terdapat 67 responden yang mengisi kuisioner sebagian besar sampel mengaku netral terhadap penilaian variasi menu baik menu makan pagi (46,3%), siang (43,3%), dan malam (40,3%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan akan variasi menu yang ada lebih rendah dari target yaitu variasi menu pagi 70,44%, variasi menu siang 72,84% dan variasi menu makanan malam 74,02% dengan rata-rata hasil keseluruhan yaitu 72,4% , target variasi menu Siloam Hospitals Bali tahun 2018 targetnya yaitu sebesar 80%. Jadi pada penelitian variasi menu masih dibawah standar yang ditargetkan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Isnaeni, Prima (2015) di RS Aminah Blitar yang berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Gizi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Aminah Blitar, dari 35 responden yang mengisi kuisioner ada 2 orang (11,4%) yang menyatakan variasi menu makanan yang disajikan tidak bervariasi, sedangkan 30 orang (85,7 %) menyatakan variasi menu sudah bervariasi, dan ada 1 orang (2,9 %) yang merasakan menu makanan sangat bervariasi. Pada kepuasan pasien dari 35 responden yang mengisi kuisioner

ada 3 orang menyatakan tidak puas (8,6 %), yang menyatakan puas ada 25 orang (71,4 %) sedangkan yang menyatakan sangat puas ada 7 orang (20 %) Ini menunjukkan bahwa hasil penelitian menyatakan sebagian besar pasien merasakan puas dengan pelayanan makanan yang di sajikan oleh bagian gizi rumah sakit . Pada hasil penelitian yang dilakukan bahwa terdapat hubungan antara variasi menu dengan kepuasan pasien hal ini memungkinkan pasien yang dirawat adalah orang sakit sehingga memerlukan adanya variasi menu makanan yang disajikan sehingga pasien tidak bosan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin melakukan pengkajian literatur mengenai hubungan variasi menu dengan tingkat kepuasan pasien pada penyelenggaraan makanan di rumah sakit.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan variasi menu dengan tingkat kepuasan pasien pada penyelenggaraan makanan di Rumah Sakit?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan variasi menu dengan tingkat kepuasan pasien pada penyelenggaraan makanan di Rumah Sakit berdasarkan studi literature 5 tahun terakhir.

2. Tujuan khusus

- a. Mengidentifikasi variasi menu di Rumah Sakit

- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien pada penyelenggaraan makanan di Rumah Sakit
- c. Menganalisis hubungan variasi menu terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat praktis

Hasil study literatur ini nantinya dapat digunakan sebagai pedoman penulis dalam karir di masa yang akan mendatang. Dapat dijadikan pedoman bagi para petugas di rumah sakit untuk tetap memperhatikan variasi menu dalam praktek sehari-hari

2. Manfaat teoritis

Dari hasil study literatur ini dapat dipakai referensi bagi rumah sakit khususnya rumah sakit bahwa variasi menu sangat penting diperhatikan untuk meningkatkan selera makan sehingga pasien menjadi lebih cepat pulih dan kembali sehat. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber inspirasi dalam penyajian makanan pada rumah sakit-rumah sakit baik swasta maupun negeri.