BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit memiliki kegiatan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang antara lain berupa memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, dikatakan bahwa "Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat". Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien, adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Untuk menciptakan kepuasan pasien rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan memiliki kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Widi Lestari, dkk, 2016).

Salah satu pelayanan gizi yang ada di Rumah Sakit yaitu, pelayanan gizi rawat inap yang merupakan pelayanan kesehatan penunjang yang mempunyai tugas mendukung upaya penyembuhan penderita dalam waktu sesingkat mungkin. Makanan yang memenuhi kebutuhan gizi dan termakan habis akan mempercepat penyembuhan dan memperpendek hari rawat. Penyelenggaraan makanan yang higienis dan sehat menjadi prinsip dasar penyelenggaraan makanan di rumah sakit. Makanan yang tidak dikelola dengan baik dan benar oleh penjamah makanan dapat menimbulkan dampak negatif seperti penyakit dan keracunan akibat bahan kimia, mikroorganisme, tumbuhan atau hewan, serta dapat pula menimbulkan berbagai penyakit (Jiastuti, 2018).

Penyelenggaraan makanan terdiri dari beberapa komponen yaitu pembelian bahan makanan, penyimpanan bahan makanan, pengolahan makanan, penyajian makanan dan hygiene sanitasi. Seluruh komponen tersebut secara tidak langsung berpengaruh terhadap indikator kepuasan konsumen. Indikator tersebut adalah cita rasa, penampilan, besar porsi, ketepatan waktu dan kebersihan. Penyelenggaraan makanan memiliki tujuan agar konsumen merasa puas, dimana kepuasan konsumen merupakan titik awal tumbuhnya loyalitas pelanggan sehingga penting untuk mengetahui penilaian terhadap kepuasan (Kustiyoasih, dkk, 2016).

Pelayanan makanan di Rumah Sakit sering diperhatikan oleh banyak pihak karena berkaitan dengan kepuasan pasien. Diantara bentuk pelayanan makanan di Rumah Sakit, penyajian makanan merupakan salah satu hal yang terpenting guna memberikan perasaan puas kepada pasien. Penilaian tingkat kepuasan merupakan salah satu aspek penting dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan gizi rumah sakit. Tingkat kepuasan mempunyai arti penting bagi kelangsungan pelayanan gizi dirumah sakit yang menjadi salah satu bentuk pelayanan gizi agar menjadi lebih baik dari sebelumnya. Salah satu cara penilaian ini yaitu dengan cara mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi untuk selalu dapat memberikan pelayanan gizi yang optimal bagi pasien.

Disamping itu, keberhasilan pelayanan makanan dapat ditentukan dengan beberapa indikator diantaranya kebersihan alat makan, kesesuaian alat makan, ketepatan waktu makanan, variasi menu makanan dan sikap penyaji makanan. Kualitas makanan menjadi penentu dalam kepuasan pasien. Kualitas

makanan merupakan usaha dalam memenuhi atau melebihkan harapan pelanggan (Sholeha, 2020).

Menurut Anggraini (2016), tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta menyatakan bahwa pasien belum puas terhadap penyajian makanan, dibuktikan dengan nilai harapan ratarata lebih besar dari nilai kenyataan yaitu 3,48 > 3,29. Tingkat kepuasan rendah terutama pada suhu makanan, alat penyajian, waktu penyajian, dan keramahan pramusaji. Hasil penelitian Rochimiwati dan Hikmawati (2016) dalam Rosmini, dkk (2020) di RSUD Kota Makassar, menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan pasien baru mencapai rata-rata 52,4% berdasarkan aspek rasa, tekstur, warna dan penampilan serta penggunaan alat saji, aspek kepuasan terendah adalah pada penggunaan alat saji yaitu 71,4%. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian Padmiari (2007) dalam Purnamasari (2019) 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%).

Mengingat Bali sebagai daerah pariwisata, pelayanan makanan di rumah sakit juga mulai berkembang, selain menyediakan makanan lokal rumah sakit juga menyediakan makanan untuk warga negara asing. Salah satu rumah sakit yang menyediakan makanan untuk pasien asing adalah, Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta yang memiliki jumlah kamar sebanyak 13 kamar yang terdiri dari 19 tempat tidur. Pasien yang dirawat di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta adalah warga negara asing (WNA). Dari hasil observasi yang dilakukan ada beberapa pasien yang lebih memilih menyimpan makanannya untuk dimakan beberapa jam kemudian atau dengan kata lain tidak langsung dimakan.

Di samping itu, peneliti telah melakukan studi pendahuluan pada bulan April 2021 dengan 5 sampel penelitian. Dalam survei awal ini, peneliti melakukan wawancara dengan kuesioner yang memuat pernyataan terkait penyajian makanan pada pasien asing yang dirawat di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa 40% sampel menyatakan kurang baik dari porsi makan, ketepatan waktu penyajian, dan vasiasi menu. Sedangkan dari data *feedback form* kepuasan pasien tentang penyajian makanan di Rumah Sakit mencapai 80% dan masih kurang dari standar tingkat kepuasan Rumah Sakit yang ditetapkan yaitu 85%.

Dari permasalahan di atas, maka penulis ingin mengetahui "Customer Satisfaction Index (CSI) Pasien Asing Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut, dapat dirumuskan permasalahan yaitu, Bagaimanakah *Customer Satisfaction Index* (CSI) Pasien Asing Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui *Customer Satisfaction Index* (CSI) Pasien Asing Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengidentifikasi *customer satisfaction index* (CSI) pasien asing terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung.
- b. Mengidentifikasi *customer satisfaction index* (CSI) pasien asing terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung berdasarkan dimensi *responsievenes* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), *tangible* (kenyataan), dan *assurance* (jaminan).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis tentang *customer satisfaction index* (CSI) pasien asing terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung.

b. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, informasi serta manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan, sebagai salah satu bahan kepustakaan serta dapat dijadikan dasar penelitian lebih lanjut tentang *customer*

satisfaction index (CSI) pasien asing terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung.

2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan, dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan khususnya pada mahasiswa dapat menjadi bahan kajian dan referensi bagi mahasiswa dalam pelaksanaan pelayanan gizi terutama tentang customer satisfaction index (CSI) pasien asing terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung.