

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang bertujuan untuk membantu pencapaian peningkatan kesehatan masyarakat yang bertujuan untuk membantu pencapaian peningkatan kesembuhan penderita secara optimal. Kegiatan pelayanan gizi rumah sakit (PGRS) diatur sesuai dengan SK Menkes No 134 tahun 1978 yang meliputi kegiatan utama, yaitu kegiatan pengadaan makanan; kegiatan penyuluhan, konsultasi, dan rujukan gizi; kegiatan pelayanan di rawat inap; kegiatan penelitian dan pengembangan gizi terapan.

Penyelenggaraan makanan di rumah sakit, seringkali menjadi sorotan banyak pihak, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien (Semedi, Kartasurya, & Hagnyonowati, 2013). Penyediaan makanan dengan kualitas yang baik serta pelayanan yang layak merupakan langkah dalam mencapai kepuasan pasien. Hasil penelitian O' Hara (2007) kepuasan pasien dengan makanan dan pelayanan rumah sakit sangat di pengaruhi oleh mutu makanan. Dalam hal ini, penampilan dan rasa makanan. Selain itu, makanan yang berkualitas juga harus memenuhi kecukupan gizi yang dianjurkan. Kualitas makanan merupakan indikator terhadap tingkat kepuasan pasien. Menurut Tjiptono (2005) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut hasil penelitian Oktarian (2014) mengatakan pasien yang mendapat pelayanan gizi di rumah sakit Bhayangkaran menunjukkan ketidakpuasan, hal ini terlihat dari banyaknya sisa makanan pasien yang melebihi 25 %, sedangkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit dalam Kemenkes RI (2008) yaitu $\leq 20\%$. Selain itu Semedi (2013) kepuasan pelanggan berdasarkan Standar

Pelayanan Minimal di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak pada tahun 2008 adalah 90 %. Pada tahun 2009 dilakukan survey kepuasan pelanggan secara umum di RSUD Sunan Kalijaga Demak didapatkan hasil sekitar 75,23% pasien merasa puas terhadap makanan yang disajikan. Kemudian berdasarkan survey kepuasan pelanggan yang dilakukan RSUD Sunan Kalijaga Demak pada bulan Mei tahun 2011 mengalami kenaikan yaitu 97,7%.

Menurut hasil penelitian Elizabeth (2011), mengenai faktor-faktor yang berhubungan terjadinya sisa makanan di RS. Haji Jakarta menyatakan bahwa rata-rata sisa makanan sebanyak 20,27 % dan persentase responden yang tidak menghabiskan makanannya > 25% mencapai 39,7%. Hal ini dikarenakan adanya gangguan pencernaan dan aroma makanan sehingga terjadinya sisa makanan.

Menurut Wright dalam *The Journal Of The America Medical Association* (2004) bahwa sebanyak 50% pasien yang dirawat dirumah sakit mendapatkan asupan zat gizi yang lebih rendah dari kebutuhan zat gizi yang di perlukan karena selera makan yang menurun dan ketidakmampuan untuk makan akibat penyakit yang dideritanya.

Menurut Mustafa *et al*, (2012) hasil penelitian yang dilakukan di rumah sakit DKI Jakarta terhadap 797 pasien yang penyakitnya tidak berat , 42,3 % pasien menyatakan pendapatnya kurang baik terhadap kualitas makanan yang disajikan (meliputi aspek rupa, besar porsi, rasa, keempukan dan suhu makanan). Berdasarkan hasil penelitian , terdapat 1,5 % menyatakan tidak puas, 17,75 % menyatakan kurang puas, dan 81,5 % menyatakan puas terhadap warna makanan. Dari tekstur makanan yang disajikan sebanyak 27, 27% pasien menyatakan kurang puas, 16,3 % pasien menyatakan kurang puas terhadap porsi makanan, terutama sayur yang porsinya terlalu sedikit sementara porsi nasi terlalu banyak, sehingga pasien tidak mampu menghabiskan. Sementara itu penilaian bentuk makanan 13,64 % pasien menyatakan kurang puas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Instalasi Gizi RSUP H. Adam Malik Medan pada pasien rawat inap bulan Desember tahun 2012, menunjukan hasil daya terima terhadap variasi menu menunjukan kepuasan sebesar 57 %,

aroma makanan 43,3 %, rasa makanan 51,2 %, tekstur makanan 57,7%, suhu makanan 64,9 % dan kebersihan makanan sebesar 68,6 % . Rata-rata hanya 61,4 % pasien rawat inap yang menghabiskan makanan rumah sakit (Nur, Sudaryati, & Nasution, 2015).

Instalasi Gizi RS. Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita sudah memiliki 6 Siklus Menu yaitu Siklus Menu A, B, C, D, E dan F. Pada tahun 2015 Unit Produksi Makanan telah memberlakukan siklus menu F yang sudah berjalan selama 2 tahun dari tahun 2015 sampai 2017. Seharusnya pemberlakuan menu baru dilakukan tiap 1 tahun sekali, karena ada kendala berupa diadakannya Akreditasi Rumah Sakit tahun 2015 dan tahun 2016 , maka kegiatan workshop menu di Instalasi gizi rumah sakit Jantung dan Pembuluh darah untuk pemberlakuan menu baru menjadi tertunda.

Tahun 2017 Instalasi gizi mengadakan program kerja tahunan yaitu Workshop menu dengan merevisi kembali Menu A tahun 2005. Menu A adalah menu yang telah dikeluarkan pada tahun 2005, dari hasil analisa Siklus Menu A ternyata banyak kekurangan dalam pemenuhan persyaratan pemberlakuan menu. Masih banyak kekurangan diantaranya variasi menu maupun penggunaan bahan makanannya sangat terbatas, terjadi pengulangan menu yang sama siklus ke VII dan VIII dengan siklus I dan II. Pada penyusunan Menu A tahun 2005 telah dilakukan modifikasi dengan menu-menu terkini, hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan makanan bagi pasien yang berkualitas, aman, enak, dan bervariasi disesuaikan dengan diet dan selera konsumen. Dengan dilakukannya kembali revisi Menu A diharapkan agar Bank Menu di Instalasi Gizi rumah sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita menjadi bertambah.

Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian tentang kualitas menu dan daya terima makanan dengan kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan makanan yang diberikan oleh Instalasi Gizi rumah sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.

B. Identifikasi Masalah

Penyelenggaraan makanan rumah sakit bertujuan untuk membuat pasien merasa puas atas makanan yang diberikan guna mempercepat proses penyembuhan penyakit. Salah satu cirri kepuasan pasien adalah penilaian terhadap kualitas makanan yang dihidangkan dengan tingkat penerimaan seseorang yang akan berpengaruh terhadap kemampuan untuk mengkonsumsinya.

Berdasarkan penelitian Lydiyawati (2008), tingkat kepuasan pasien masih rendah terhadap pelayanan makanan dirumah sakit. Hal tersebut berdasarkan kritik dan saran pasien yang ditujukan kepada bagian instalasi gizi antara lain faktor cita rasa makanan dan penampilan makanan pada saat makanan disajikan.

Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian tentang analisa kualitas menu dan daya terima dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.

C. Pembatasan Masalah

Peneliti membatasi ruang lingkup penelitian analisa kualitas menu dan daya terima makanan dengan tingkat kepuasan pasien dengan meneliti kualitas menu, daya terima pasien dengan kuesioner/angket, dan mengidentifikasi responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan status gizi.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat masalah yang akan diteliti Analisa Kualitas Menu dan Daya Terima Makanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas menu dan daya terima makanan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan status gizi)
- b. Mengidentifikasi kualitas menu di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita
- c. Mengidentifikasi daya terima makanan di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.
- d. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita
- e. Menganalisa hubungan kualitas menu dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita
- f. Menganalisa hubungan daya terima makanan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi rumah sakit untuk memberikan gambaran mengenai kualitas menu dan daya terima makanan terhadap kepuasan pasien dirumah sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi dan informasi, khususnya mengenai analisa kualitas menu dan daya terima makanan terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas menu dan daya terima makanan terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.



































