

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan atau masyarakat (Peraturan Pemerintah RI, 2016). Diantara jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang mencakup pelayanan medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang medik dan pelayanan penunjang non medik (Kemenkes RI, 2019). Pelayanan medis rawat inap merupakan salah satu bentuk pelayanan perawatan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosis, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medis dimana pasien dengan alasan medis harus menjalani perawatan kesehatan menginap di rumah sakit (Kemenkes RI, 2008). Pasien rawat inap tidak sekadar mendapatkan pelayanan perawatan medis, tetapi juga mendapatkan pelayanan penunjang medis berupa pelayanan gizi atau pelayanan makanan yang dilakukan instalasi gizi rumah sakit.

Pelayanan gizi yang ada di rumah sakit bertugas untuk memberikan pelayanan makanan kepada pasien rawat inap yang disesuaikan dengan standar diet masing-masing pasien dan harus disesuaikan dengan unit pelayanan kesehatan yang

lain supaya dapat mencapai pelayanan gizi yang optimal. Tujuan pelayanan gizi kepada pasien rawat inap agar memperoleh asupan makanan yang sesuai dengan kondisi kesehatannya dalam upaya mempercepat proses penyembuhan, mempertahankan dan meningkatkan status gizi. Program pelayanan gizi atau pelayanan makanan rumah sakit bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dengan upaya penyediaan pelayanan gizi yang efisien dan terintegrasi dengan pelayanan kesehatan lainnya. Pelayanan gizi di rumah sakit adalah bagian penunjang pelayanan kesehatan yaitu bagian dari terapi medis (Simanjuntak *et al.*, 2020). Pelayanan gizi rumah sakit juga dapat mempengaruhi keadaan gizi pasien. Sering terjadi kondisi kesehatan pasien yang semakin buruk karena kebutuhan zat gizi tidak cukup untuk memperbaiki organ tubuh (Kemenkes RI, 2013).

Kepuasan dan persepsi pasien adalah hal penting bagi rumah sakit, karena berhubungan dengan citra rumah sakit di masyarakat dan penilaian rumah sakit saat akreditasi maupun kegiatan sejenis lainnya. Terkadang persepsi pertama yang muncul pada pasien rawat inap adalah mengenai bagaimana makanan yang nantinya diberikan, tak jarang pasien beranggapan bahwa makanan rumah sakit tidak enak dan tidak sedikit pasien yang tidak patuh dengan memakan makanan yang dibeli dari luar rumah sakit, tentu jika tidak diperhatikan kejadian tersebut dapat membahayakan kondisi pasien (Nafi'a, 2021). Berhasil atau tidaknya pelayanan makanan di rumah sakit dapat diperoleh dari kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Makanan yang disajikan oleh rumah sakit berfungsi sebagai salah satu upaya untuk mempercepat kesembuhan pasien. Mutu makanan yang dihasilkan, diharapkan bisa mempercepat kesembuhan penyakit. Makanan

yang disajikan dikatakan bermutu baik jika makanan tersebut memiliki citarasa yang tinggi, penampilan, dan penyajian yang menarik sehingga membuat pasien tertarik untuk menghabiskan makanannya dan mempercepat proses penyembuhan (Nareswara, 2017).

Kualitas makanan menjadi salah satu penentu dalam kepuasan pasien. Kualitas makanan merupakan usaha dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Selain itu kualitas pelayanan makanan juga terbukti signifikan terhadap loyalitas pasien. Penilaian kualitas makanan meliputi aspek penampilan makanan (warna, besar porsi, bentuk makanan, tekstur, penyajian makanan) dan cita rasa makanan antara lain (aroma, suhu, bumbu, tingkat kematangan dan keempukan) (Sholeha, *et.al*, 2020). Kualitas makanan meliputi semua keunikan dan keunggulan yang menjadikan pembeli atau calon konsumen merasa puas. Ada berbagai faktor yang berkontribusi terhadap kualitas makanan seperti rasa, warna, kenampakan, kesegaran, bau, nilai gizi, bahan, dan kontaminan (Busra *et al.*, 2017). Tidak hanya tentang rasa dan variasi makanan yang jadi faktor kepuasan pasien dalam pelayanan makanan di rumah sakit, tetapi unsur kualitas makanan lainnya yang menjadi penentu kepuasan pasien yaitu *higiene* atau kebersihan makanan, hal ini berdasarkan penelitian di rumah sakit Royal Prima Medan menunjukkan hasil semakin baik *higiene* makanan, maka pasien cenderung 2,8 kali lebih puas (Zalukhu *et al.*, 2020).

Unsur kualitas makanan lain yang menjadi salah satu penentu kepuasan pasien yaitu rasa, penampilan, variasi dan kehangatan atau suhu dan distribusi makanan, waktu distribusi makanan, jumlah, kebersihan alat makan, sikap dan

perilaku petugas menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Mangunsong & Junadi, 2018). Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Ethiopia oleh Teka *et. al.*, (2022) menunjukkan bahwa aspek karakteristik makanan berupa rasa dan tekstur makanan sebagai faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh Wahini (2017) menunjukkan hasil bahwa selain kualitas makanan, sikap atau pelayanan petugas menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Rezeki (2011) menunjukkan hasil bahwa perilaku petugas pelayanan makanan berpengaruh pada kepuasan pasien. Pelayanan makanan atau penyajian makanan yang dilakukan petugas adalah langkah terakhir dalam penyelenggaraan makanan. Penyajian makanan menjadi faktor penting karena tanpa memperhatikan cara penyajian makanan, maka makanan akan tidak menarik meskipun telah memperhatikan cara pengolahannya. Meskipun makanan telah diolah dengan baik akan tetapi jika penyajiannya tidak dilakukan secara baik, dapat mengurangi penilaian pasien terhadap penyajian makanan. Pemilihan alat makan yang digunakan menjadi hal yang harus diperhatikan dalam penentu penampilan makanan yang baik (Trisilawati, 2021). Selain kualitas makanan dan pelayanan dari petugas, lingkungan fisik berupa kebersihan peralatan makan, dan bau rumah sakit menjadi salah satu faktor kepuasan pasien rawat inap terhadap layanan makanan (Aminuddin *et al.* 2018).

Latar belakang sosiodemografi atau karakteristik pasien juga dapat berdampak terhadap tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan

(Aminuddin, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Mulyani (2014) menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan makanan berhubungan juga dengan karakteristik pasien yaitu umur. Kemudian serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Al-Torky *et,al* (2015) menunjukkan hasil bahwa karakteristik pasien yaitu umur dan tingkat pendidikan secara signifikan berhubungan dengan kepuasan pasien pada layanan gizi.

Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama atau yang biasa disebut dengan RSUD SMC, merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah kabupaten Tasikmalaya. RSUD SMC memiliki sistem penyelenggaraan makanan dengan sistem swakelola, dimana seluruh sumber daya yang dibutuhkan difasilitasi oleh pihak rumah sakit. Berdasarkan data sekunder yang didapatkan dari RSUD SMC mengenai capaian pelayanan gizi tahun 2021 menunjukkan hasil kepuasan pasien pada pelayanan gizi dari tahun ke tahun masih di bawah angka 90% yaitu sebesar 85,79%. Hasil kepuasan ini masih belum memenuhi standar pelayanan minimal yang mengharuskan capaian kepuasan pasien sebesar $\geq 90\%$ (Permenkes 2008).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan penulis di RSUD SMC kepada 25 orang pasien rawat inap diperoleh hasil sebagai berikut: yaitu sebanyak 20 (80%) pasien menyatakan puas, 4 (16%) pasien menyatakan sangat puas dan 1 (4%) pasien menyatakan kurang puas. Meskipun demikian, dalam hal kualitas makanan ada 19 (76%) pasien yang menyatakan makanan yang disajikan kurang enak, dan 2 (8%) pasien menyatakan makanan yang disajikan tidak enak. Selain itu, ada 20 (80%) pasien yang menyatakan selera makannya berkurang dan 2 (8%) pasien menyatakan

tampilan makanan kurang menarik. Lalu ada 2 (8%) pasien menyatakan makanan yang disajikan kurang bervariasi. Kemudian dalam hal lingkungan fisik ada 1 (4%) pasien menyatakan alat makan yang digunakan kurang bersih. Kemudian dalam hal pelayanan petugas ada 2 (8%) pasien mengatakan pemberian makanan tidak tepat waktu. Selain itu, ada 1 (4%) pasien yang peneliti temukan sengaja meminta keluarganya untuk membeli makanan dari luar rumah sakit tanpa sepengetahuan petugas karena bosan dengan makanan yang disediakan dari rumah sakit.

Berdasarkan teori, bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya *interpersonal*, *technical*, dan *tangible* (Effendi, 2015). Dalam pelayanan makanan rumah sakit faktor *interpersonal* bisa dikaitkan dengan pelayanan petugas, *technical* dikaitkan dengan kualitas makanan, dan *tangible* dikaitkan dengan lingkungan fisik. Ketiga hal ini perlu diperhatikan agar pasien merasa puas terhadap layanan makanan rumah sakit. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya Terhadap Layanan Makanan Rumah Sakit dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya Dalam Kualitas Layanan Makanan Rumah Sakit dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya”.

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis kepuasan pasien rawat inap RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya Dalam kualitas layanan makanan rumah sakit dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui hubungan kualitas layanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya
- b. Mengetahui hubungan umur dengan kepuasan pasien rawat inap dalam kualitas layanan makanan di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya
- c. Mengetahui hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien rawat inap dalam kualitas layanan makanan di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya
- d. Mengetahui hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien rawat inap dalam kualitas layanan makanan di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya
- e. Mengetahui hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien rawat inap dalam kualitas layanan makanan di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya

D. Ruang Lingkup Masalah

1. Lingkup Masalah

Masalah penelitian ini dibatasi hanya pada kepuasan pasien rawat inap RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya dalam kualitas layanan makanan rumah sakit dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

2. Lingkup Metode

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*.

3. Lingkup Keilmuan

Bidang ilmu yang diteliti merupakan lingkup kesehatan masyarakat dengan peminatan administrasi dan kebijakan kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya tahun 2023.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya

6. Lingkup Waktu

Waktu penelitian ini akan dilakukan pada bulan Desember-Januari Tahun 2023.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang cukup baik terutama dapat membuka pola pikir dan dapat memperluas wawasan serta pengetahuan secara komparatif antara teori yang diperoleh selama perkuliahan dan penerapannya di lapangan.

2. Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk kepentingan akademis terutama referensi penelitian administrasi dan kebijakan kesehatan khususnya tentang Kepuasan Pasien Rawat Inap Dalam Layanan Makanan Rumah Sakit dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya.

3. Bagi RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya

Memberikan masukan dan informasi yang diperlukan sebagai upaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan gizi dalam pelayanan makanan bagi pasien.

4. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi penelitian bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.