

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan gizi di rumah sakit, yang mencakup penyediaan makanan bagi pasien rawat inap, memiliki nilai ekonomi yang signifikan, dengan anggaran mencapai 20-40% dari total biaya rumah sakit (Surmadilah, 2022). Oleh karena itu, pengelolaan layanan ini harus dilakukan secara efisien dan efektif. Namun, dalam praktiknya, penyajian makanan bagi pasien menghadapi tantangan yang lebih kompleks dibandingkan dengan penyajian makanan bagi individu yang sehat dimana pasien banyak menyisakan makanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kesulitan ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti menurunnya nafsu makan, kondisi psikologis pasien akibat penyakit yang diderita, berkurangnya aktivitas fisik, serta efek samping dari konsumsi obat-obatan (Suryana and Suryadi, 2019).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan di rumah sakit adalah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien tidak hanya mencakup aspek pelayanan medis, tetapi termasuk aspek gizi (Nafi'a, 2021). Menurut Kementerian Kesehatan (2013), indikator keberhasilan pelayanan gizi di rumah sakit dalam Kepmenkes nomor 129/Menkes/SK/II/2008 meliputi ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien ($\geq 90\%$), sisa makanan yang ditinggalkan pasien ($\leq 20\%$), serta tidak adanya kesalahan dalam pemberian diet (100%). Pelayanan gizi dianggap berhasil jika sisa makanan pasien tidak lebih dari 20%, sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

(SPMRS). Sisa makanan dapat dilihat dari empat kategori, yaitu makanan pokok, lauk hewani, lauk nabati, dan sayur (Fadilla *et al.*, 2020). Ketepatan waktu distribusi makanan dikatakan baik jika mencapai $\geq 90\%$ sesuai jadwal makan yang telah ditetapkan. Kepatuhan terhadap jadwal distribusi makanan mempengaruhi penerimaan makanan oleh pasien, di mana makanan yang terlambat atau tidak sesuai waktu dapat mengalami perubahan suhu, yang pada akhirnya menurunkan selera makan pasien (Suryana and Suryadi, 2019).

Pasien akan merasa puas apabila layanan yang diterimanya setidaknya sesuai dengan atau bahkan melampaui ekspektasi dan ketidakpuasan akan muncul apabila hasil yang diperoleh dari layanan tersebut tidak memenuhi harapan yang dimiliki oleh pasien (Busra *et al.*, 2017). Persepsi pasien terhadap layanan yang diterima melibatkan tidak hanya aspek teknis dari perawatan medis, tetapi juga aspek-aspek emosional dan psikologis (Soumokil *et al.*, 2021). Salah satu persepsi awal yang sering muncul pada pasien rawat inap adalah kualitas makanan yang disediakan (Nafi'a, 2021). Banyak pasien yang beranggapan bahwa makanan rumah sakit tidak enak. Beberapa pasien bahkan memilih mengonsumsi makanan dari luar, yang dapat berisiko bagi kondisi kesehatan mereka jika tidak hati-hati.

Keberhasilan penyajian makanan sering kali diukur dari banyaknya makanan yang tidak habis sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM), presentasi sisa makanan di bawah 20% memenuhi indikator keberhasilan pelayanan gizi (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008). Sisa makanan pasien menjadi fokus perhatian karena dapat

mencerminkan ketaatan pasien terhadap aturan diet yang diberikan oleh tim medis, dan mengevaluasi kualitas pelayanan gizi di rumah sakit yaitu menunjukkan pemberian makanan telah optimal atau belum (Tanuwijaya *et al.*, 2022). Diet lunak adalah jenis diet yang terdiri dari makanan dengan tekstur lembut, mudah dikunyah, dan mudah ditelan (Nuraini *et al.*, 2017). Diet lunak adalah jenis diet yang mengikuti prinsip gizi seimbang, namun hanya mencakup makanan dengan tekstur yang mudah dikunyah, ditelan, dan dicerna dibandingkan makanan biasa (Festi, 2018).

Jika makanan seringkali tidak habis, maka akan berdampak pada kondisi gizi pasien dalam jangka panjang dan dapat menyebabkan terjadinya malnutrisi (Mutia and Rachmawati, 2020). Oleh karena itu, kualitas makanan di rumah sakit perlu mendapat perhatian khusus. Kualitas makanan mencakup berbagai aspek antara lain rasa, warna, penampilan, kesegaran, bau, nilai gizi, bahan, kontaminan (Busra *et al.*, 2017).

Warna makanan yang menarik secara visual dapat meningkatkan nafsu makan. Selain itu bentuk yang variatif dan menarik juga berkontribusi pada daya tarik hidangan (Anggraini and Mar'atus, 2023; Rochmawati *et al.*, 2022). Tekstur makanan harus sesuai dengan standar diet, memungkinkan makanan dikunyah dengan mudah tanpa mengurangi rasa dan kualitasnya (Thania *et al.*, 2022; Widosari and Widiyaningsih, 2017). Aroma dan rasa juga merupakan aspek penting; aroma yang menggugah selera dan bumbu yang tepat dapat meningkatkan kepuasan makan. Suhu saat menghidangkan makan harus tepat yaitu membantu menjaga sensitivitas rasa (Oktaviani *et al.*, 2023; Beck, 2020).

Variasi menu dan penyajian tepat dapat mengurangi kejenuhan dan meningkatkan kepuasan pasien, sehingga akan mengurangi sisa makanan (Putri and Musparni, 2022).

Ketepatan waktu berperan penting dalam produksi makanan Menurut Aminuddin *et al* (2018) jika jadwal produksi makanan terlalu cepat, maka makanan yang telah siap akan tertunda sebelum disajikan kepada pasien. Makanan tersebut kehilangan daya tariknya karena mengalami perubahan suhu dan warna. Kebersihan peralatan makan sangat penting untuk mencegah kontaminasi kuman, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi pengalaman makan pasien (Marfuah *et al.*, 2022). Peralatan makan harus selalu dalam keadaan bersih dan harus disimpan di tempat tertutup. Alat makan yang tidak dicuci dengan bersih dapat menyebabkan organisme atau bibit penyakit yang tertinggal akan berkembang biak dan mencemari makanan yang diletakkan di atasnya. Apabila hal tersebut dibiarkan, maka kuman dapat berkembang biak sehingga mengakibatkan pembusukan makanan dan timbulnya penyakit (Septidiantari and Padmiari, 2022).

Pramusaji adalah petugas yang berinteraksi langsung dengan pasien setiap hari saat mengantarkan makanan dan minuman. Dengan demikian, pramusaji dapat dianggap sebagai representasi utama pelayanan dari Instalasi Gizi Rumah Sakit. Selain penampilan fisik, seorang pramusaji perlu memiliki kemampuan komunikasi yang baik, baik dengan pasien maupun dengan ahli gizi (Hartati *et al.*, 2023). Pramusaji diharapkan dapat berkomunikasi secara efektif, baik dalam sikap maupun ekspresi. Senyum dan ekspresi wajah

pramusaji dapat mempengaruhi bagaimana pasien menikmati makanan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan mereka (Hardi, 2021).

Hasil penelitian Indraswari *et al* (2020) menunjukkan rata-rata sisa makanan pasien dengan diet lunak di RSUD Adhyaksa pada tahun 2019 sebesar 24,64%. Proporsi sisa makanan ini tergolong tinggi, data ini penjelasan dengan data kepuasan terhadap rasa dan penampilan makanan yang mempengaruhi tingginya sisa makanan diet lunak, yaitu jenis kelamin, selera makan pasien, tingkat pendidikan, jenis penyakit, dan ketidaksesuaian berat porsi makanan lunak (Izzah *et al.*, 2022). Tingginya sisa makanan bisa dipengaruhi oleh faktor internal dari individu itu sendiri maupun faktor eksternal yang berasal dari lingkungan sekitarnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Rimporok *et al* (2019) di Rumah Sakit Permata Bunda Malang pada tahun 2019, ditemukan sisa makanan keseluruhan sebesar 39,44%. Pasien yang meninggalkan sedikit sisa makanan cenderung menganggap rasa makanan rumah sakit memuaskan (Sulistiawati *et al.*, 2021). Sebaliknya, pasien yang meninggalkan banyak sisa makanan cenderung merasa rasa makanan tersebut tidak memuaskan. Rasa, tekstur, dan variasi makanan menjadi faktor penentu (Sulistiawati *et al.*, 2021). Turunnya sisa makanan bukan hanya berdampak pada tercapainya standar pelayanan minimal, akan tetapi juga pada status kesehatan pasien, menurunnya lama rawat serta efisiensi anggaran pada rumah sakit tersebut (Indraswari *et al.*, 2020).

Studi observasi yang dilakukan peneliti di Ruang Rawat Inap Non VIP RSUD Ciamis pada bulan April 2024. Peneliti hanya diizinkan untuk

melakukan penelitian di Ruang Rawat Inap Non VIP oleh RSUD Ciamis. Hasil observasi menunjukkan makanan yang diberikan pada pasien diet lunak masih memiliki sisa makanan sebesar 37%. Hasil observasi peneliti bahwa menu sayur paling banyak disisakan yaitu sebesar 50,8%. Diikuti oleh makanan pokok dengan persentase 44,4% dan lauk nabati sebesar 38,8%. Hasil observasi ini menunjukkan adanya masalah dalam pemenuhan kebutuhan makanan pasien diet lunak, dengan sisa makanan yang cukup tinggi. Menu sayur, makanan pokok, dan lauk nabati menunjukkan persentase sisa yang signifikan, yang mengindikasikan perlunya evaluasi. Dari uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis hubungan kepuasan pasien terhadap cita rasa dan penyajian makanan dengan sisa makanan diet lunak di Ruang Rawat Inap Non-VIP RSUD Ciamis.

B. Rumusan Masalah

Latar belakang yang telah dipaparkan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada hubungan antara kepuasan pasien terhadap cita rasa dengan sisa makanan diet lunak di Ruang Rawat Inap Non-VIP RSUD Ciamis tahun 2024?
2. Apakah ada hubungan antara kepuasan pasien terhadap penyajian makanan dengan sisa makanan diet lunak di Ruang Rawat Inap Non-VIP RSUD Ciamis tahun 2024?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Rumusan masalah di atas mendasari tujuan umum penelitian ini yakni untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap cita rasa dan penyajian makanan dengan sisa makanan di Ruang Rawat Inap Non-VIP RSUD Ciamis tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

Penelitian ini memiliki tujuan khusus yakni:

- a. Mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap cita rasa dengan sisa makanan diet lunak di Ruang Rawat Inap Non-VIP di RSUD Ciamis tahun 2024
- b. Mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap penyajian makanan dengan sisa makanan diet lunak di Ruang Rawat Inap Non-VIP di RSUD Ciamis tahun 2024

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Lingkup masalah yang menjadi fokus utama pada penelitian ini yaitu hubungan kepuasan pasien terhadap cita rasa dan penyajian makanan dengan sisa makanan diet lunak di RSUD Ciamis tahun 2024.

2. Lingkup Metode

Lingkup metode yang menjadi acuan untuk metode penelitian yaitu desain penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional* dan pengambilan sampel menggunakan *quota sampling*.

3. Lingkup Keilmuan

Lingkup keilmuan yang menjadi acuan untuk tinjauan pustaka dari topik yang dipilih adalah lingkup gizi institusi.

4. Lingkup Tempat

Lingkup tempat yang menjadi lokasi untuk penelitian ini yaitu RSUD Ciamis.

5. Lingkup Sasaran

Lingkup sasaran yang menjadi subjek untuk penelitian ini yaitu pasien rawat inap yang mendapatkan diet lunak pasien dewasa di RSUD Ciamis.

6. Lingkup Waktu

Lingkup waktu yang terjadi jadwal kegiatan untuk melakukan penelitian yaitu pada bulan April 2024 – Januari 2025.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Manfaat penelitian bagi RSUD Ciamis adalah dapat memberikan informasi tentang pelayanan penyelenggaraan makanan institusi, khususnya dalam mengevaluasi kepuasan pasien dikaitkan dengan sisa makanan pada diet lunak.

2. Bagi Program Studi

Manfaat penelitian bagi program studi adalah menambah kepustakaan dan referensi pengetahuan baik untuk literasi digital maupun perpustakaan kampus.

3. Bagi Keilmuan

Manfaat penelitian bagi keilmuan adalah menjadi rujukan khususnya pada bidang gizi dan pelayanan pasien.

4. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian bagi peneliti adalah menambah wawasan terkait hubungan kepuasan pasien dengan sisa makanan pada diet lunak.