BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peran pelayanan gizi dalam aspek promotif, preventif, dan rehabilitatif adalah untuk meningkatkan kualitas hidup berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pasien. Penatalaksanaan gizi diperlukan secara khusus untuk menyelesaikan masalah gizi secara langsung maupun tidak langsung yang mempengaruhi proses penyembuhan pasien (Kemenkes RI, 2013). Tujuan pelayanan di rumah sakit meliputi makanan yang disajikan aman, berkualitas, kandungan gizi sesuai kebutuhan, cita rasa (penampilan dan rasa) menarik/memuaskan bagi pasien, tepat waktu penyajian serta sesuai dengan dana yang telah ditetapkan (Soenardi, 2014). Pelayanan gizi rumah sakit memiliki kegiatan yang terdiri dari asuhan gizi rawat jalan, asuhan gizi rawat inap, penyelenggaraan makanan, dan penelitian serta pengembangan (Yuwono et al., 2013).

Pelayanan makanan bagi pasien merupakan bagian dari suatu penyelenggaraan makanan di rumah sakit. Di rumah sakit layanan makanan merupakan bidang yang membutuhkan keterampilan khusus dan bersifat kompleks (Ramesh dan Manimegalai, 2018). Model layanan makanan saat ini menggunakan teknologi yang berfokus pada system pemesanan makanan, gaya layanan, dan pengiriman makanan. Menu elektronik (E-menu) merupakan pendekatan alternatif untuk system pemesanan makanan dan efektif untuk mendapatkan informasi tentang makanan, sehingga diantara pasien rawat inap mendapatkan kontribusi kepuasan yang lebih besar (Hartwell et al., 2016). Selama pemesanan makanan pendampingan

dan bimbingan dari petugas dapat meningkatkan kesesuaian dan konsistensi pesanan, serta memantau status gizi pasien. System pemesanan makanan juga membantu menentukan pasien yang berisiko malnutrisi. Secara tidak langsung meningkatkan hasil klinis dimana kita dapat mengetahui diet yang diperlukan pasien (Prgomet et al., 2019).

Presepsi dan kepuasan pasien di rumah sakit dipengaruhi oleh besarnya pelayanan gizi rumah sakit. Kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan pasien, maka akan menimbulkan suatu kepuasan. Sebaliknya jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien tidak sesuai harapan maka akan terjadi ketidakpuasan. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik sehingga jasa pelayanan tersebut cenderung kembali digunakan (Arifiyanti et al., 2017).

Salah satu yang menjadi indikator standar pelayanan gizi rumah sakit yaitu sisa makanan pasien yang tidak dimakan atau tidak habis. Sisa makanan pasien menjadi masalah serius karena makanan yang disajikan di rumah sakit sudah diperhitungkan jumlah dan mutu menurut kebutuhan pasien (Wirasmadi, 2015). Pada dasarnya rumah sakit telah menyediakan makanan dengan jumlah energi dan protein yang cukup namun sering kali asupan pasien tidak tercukupi karena makanan yang diberikan tidak dihabiskan (Nafi'a, 2021). Sisa makanan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor dari luar antara lain cara penyajian, jadwal makanan, kualitas pelayanan makanan, makanan dari luar, mutu makanan (penampilan dan rasa), sikap petugas dan suasana ruang perawatan pasien. Sisa makanan berkaitan erat dengan mutu pelayanan dimana apabila mutu pelayanan meningkat maka kualitas pelayanan makanan diperhatikan dengan baik

sehingga terjadilah kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan oleh rumah sakit (Heryawanti dkk, 2004).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang muncul sesudah menggunakan sebuah layanan kesehatan dan membandingkan layanan tersebut setidaknya memenuhi atau melebihi apa yang diharapkannya (Siti dkk, 2016). Masalah-masalah yang sering terjadi berhubungan dengan kepuasan pasien pada makanan yang disajikan yaitu salah satunya jenis makanan yang disajikan berulang kali dalam jangka waktu yang singkat akan mengakibatkan pasien merasa bosan. Beberapa persepsi pasien terhadap makanan di rumah sakit terkesan negatif. Mereka banyak mengatakan bahwa makanan di rumah sakit sering kali dingin, tidak berasa, disajikan dengan buruk, dan tidak diberikan dengan pelayanan yang baik. Hal tersebut berakibat pada menurunnya nafsu makan pasien dan berkurangnya konsumsi makan pasien (Gobel dkk, 2011; Trisilawati, 2021).

Penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat oleh Marcason (2012) melaporkan bahwa model layanan makanan rumah sakit menjadi ukuran untuk mengetahui ketercapaian kualitas layanan mereka yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien. Studi tersebut menunjukkan bahwa pasien dapat memesan makanan pilihan mereka dari menu yang seusai dengan preferensi mereka. Penelitian yang berbeda oleh Williams dan Walton (2011) menyebutkan bahwa pasien dalam penelitiannya harus memesan makanan jauh sebelum waktu pelayanan makanan sedangkan selera makan pasien berubah-ubah sehingga dapat mengarah pada makanan yang tidak dihabiskan oleh pasien.

Penyelenggaraan makanan di rumah sakit seringkali menjadi sorotan bagi banyak pihak khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien karena makanan sebagai salah satu produk rumah sakit yang terkadang kurang maksimal dalam pengelolaannya sehingga tidak memberikan tingkat kepuasan yang baik terhadap pasien. Hal tersebut dapat memberikan efek psikologis bagi pasien maupun penilaian buruk terhadap pelayanan rumah sakit itu sendiri. Maka dari itu, model pelayanan makanan rumah sakit perlu untuk menjadi perhatian dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi sisa makan (Sibagariang dan Chayati, 2018). Pemantauan dan peningkatan fasilitas di rumah sakit dapat membantu mengurangi sisa makanan dengan mengidentifikasi penyebab sisa makanan dan memanfaatkan setiap peluang untuk perubahan dalam system pelayanan, menu, waktu penyajian, kebutuhan pasien, pelatihan staf, komunikasi, kualitas serta penyiapan makanan yang dapat mengurangi sisa makanan (Alshqaqeeq et al, 2018).

B. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan mengenai model pelayanan makanan, sisa makanan, dan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.
2. Menganalisis jurnal terpilih mengenai hubungan antara model pelayanan makanan dengan sisa makanan dan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.

C. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini hasilnya diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti mengenai model pelayanan makanan untuk pasien maupun aspek-aspek kepuasan pasien pada pelayanan makanan di rumah sakit sehingga akan berguna apabila nanti sudah memasuki dunia kerja.

2. Bagi Rumah Sakit

   Penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi rumah sakit sebagai masukan dan bahan pertimbangan terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan model pelayanan makanan untuk mengetahui tingkat kepuasaan pasien dan sebagainya.