

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Penyelenggaraan makanan rumah sakit adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada konsumen, dalam rangka pencapaian status kesehatan yang optimal melalui pemberian diit yang tepat (Depkes RI, 2003). Penyelenggaraan makanan rumah sakit dilaksanakan dengan tujuan agar penderita yang dirawat dapat memperoleh makanan yang sesuai dengan kebutuhan gizinya dan dapat mempercepat penyembuhan penyakit. Biaya yang telah disiapkan untuk penyelenggaraan makanan rumah sakit dapat digunakan setepat-tepatnya sehingga diperoleh daya guna dan hasil guna yang maksimal (Moehyi, 2002).

Penyelenggaraan makanan sebagai salah satu sarana penunjang dalam pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk mencukupi kebutuhan pasien terhadap gizi seimbang. Sekitar 20-40 % anggaran rumah sakit digunakan untuk makan. Keberhasilan suatu penyelenggaraan makanan dapat dipakai sebagai indikator untuk mengevaluasi kegiatan penyelenggaraan makanan di rumah sakit. Ada berbagai aspek yang harus diperhatikan dalam proses penyelenggaraan makanan, antara lain perencanaan menu, pengorganisasian pelayanan makanan, higienitas makanan dan peralatan yang merupakan satu kesatuan bentuk pelayanan sehingga menghasilkan produk yang berkualitas.

Pelayanan gizi di ruang rawat inap merupakan salah satu bagian penting dari perawatan pasien. Dikenal istilah asuhan nutrisi (*nutritional care*) di samping asuhan medis (*medical care*), dan asuhan keperawatan (*nursing*

*care*) yang paling mengisi untuk kesembuhan pasien. Kerjasama antar profesi di ruang rawat inap juga diperlukan untuk dapat menjamin terselenggaranya asuhan nutrisi secara adekuat (Prawirohartono, 2009).

Menurut Hartwell (2006), komponen penting dalam kesuksesan penyelenggaraan makanan rumah sakit adalah berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan makanan dapat diidentifikasi dari ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Kekurangan nutrisi atau gizi pada pasien dapat menjadi suatu faktor yang dapat meningkatkan morbiditas, panjangnya hari rawat dan biaya. Karenanya secara spesifik pada pelaksanaan praktek penyelenggaraan makanan rumah sakit dapat terukur, salah satunya melalui sisa makanan pasien.

Sisa makanan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain mutu makanan dan mutu alat makan. Mutu makanan dapat dilihat dari penampilan makanan dan rasa makanan itu sendiri sedangkan mutu alat makan dapat berpengaruh karena penggunaan dan pemilihan alat makan yang tepat dapat berpengaruh terhadap penampilan makanan, kelas keperawatan akan berpengaruh terhadap variasi menu (mempengaruhi selera makan) dan alat saji makanan sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Lau dan Gregoire (1998) dalam Heryawanti (2004) membuktikan bahwa mutu makanan perlu diperhatikan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Mutu makanan merupakan prediktor terbaik terhadap tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien salah satunya dapat dilihat dari indikator sisa makanan oleh pasien (Heryawanti, 2004).

Menurut (Tjiptono, 2006) Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja

lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kotler (2003) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sehingga kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap bagaimana kinerja manajemen rumah sakit dalam menyajikan makanan kepada pasien. Apabila pasien mempunyai persepsi yang baik, maka hal itu menunjukkan adanya kepuasan pasien terhadap penyajian makanan, sebaliknya apabila pasien tidak mempunyai persepsi yang baik, maka hal itu menjadi suatu indikator ketidakpuasan pasien.

Diantara bentuk pelayanan rumah sakit adalah penyajian makanan dengan warna yang segar. Betapapun lezatnya makanan, apabila penampilannya tidak menarik waktu disajikan akan mengakibatkan selera orang yang akan memakannya menjadi hilang. Warna daging yang sudah berubah menjadi coklat kehitaman, warna sayuran yang sudah berubah menjadi pucat sewaktu disajikan, akan menjadi sangat tidak menarik dan menghilangkan selera untuk memakannya. Cara mendapatkan warna makanan yang sesuai dan menarik harus digunakan teknik memasak tertentu (Moehyi, 2002).

Rasa makanan merupakan faktor yang turut menentukan cita rasa makanan setelah penampilan makanan itu sendiri. Apabila penampilan makanan yang disajikan merangsang saraf melalui indera penglihatan sehingga mampu membangkitkan selera makan untuk mencicipi makanan itu, maka pada tahap berikutnya cita rasa makanan itu akan ditentukan oleh rangsangan terhadap indera pencium dan indera pengecap (Heryawanti, 2004).

Cara penyajian makanan juga merupakan faktor yang perlu mendapat perhatian dalam mempertahankan penampilan dari makanan yang disajikan. Penyajian makanan berkaitan dengan peralatan yang digunakan, serta sikap petugas yang menyajikan makanan termasuk kebersihan peralatan makanan maupun kebersihan petugas yang menyajikan makanan. Apabila penyajian makanan tidak dilakukan dengan baik, seluruh upaya yang telah dilakukan guna menampilkan makanan dengan cita rasa yang tinggi akan tidak berarti (Heryawanti, 2004).

Pada pelayanan gizi rumah sakit, petugas penyaji sangat mendapat sorotan, karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Bahkan kehadiran dan sentuhan pelayanan mempunyai proporsi pelayanan terbesar di rumah sakit, sehingga tanpa mengabaikan pelayanan petugas yang lain, makanan pelayanan seharusnya mendapat perhatian lebih besar dari manajemen rumah sakit. Bagi sebagian besar pasien, kehadiran, penampilan, sapaan dan perhatian petugas yang menyajikan makanan merupakan sebagai dari pengobatan. Pasien ingin diperlakukan secara manusiawi, diperhatikan dan dipenuhi keinginan dan kebutuhannya, di sisi lain, terdapat benturan antara harapan pasien dengan petugas (Setianingrum, 2007).

Kepuasan pasien merupakan keseimbangan antara harapan, persepsi dan yang dialami sehingga dapat terpenuhi harapan-harapan pasien dari penyedia pelayanan kesehatan. Seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan, taraf hidup, dan perkembangan ilmu pengetahuan masyarakat menjadi kritis dalam menilai penampilan rumah sakit. Pasien akhir-akhir ini menuntut pelayanan yang lebih berkualitas dan mereka menganggap kepuasan adalah hak yang harus mereka terima.

Hasil penelitian Setianingrum (2007) menunjukkan bahwa ada hubungan antara penampilan makanan dengan kepuasan pasien. Sedangkan

penelitian Ariyani (2005) tentang daya terima pasien terhadap kualitas pelayanan gizi di Rumah Sakit Umum Daerah Wirosoyan Yogyakarta menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara daya terima pasien dengan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta merupakan Rumah Sakit pemerintah daerah Surakarta yang bergerak dibidang kesehatan yang memiliki mutu pelayanan yang dapat membanggakan dan selalu dipercaya oleh masyarakat khususnya masyarakat Surakarta dalam menggunakan jasa pengobatan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 23 Februari 2011 di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta bahwa pemberian makanan di lakukan 3 kali dalam sehari. Hasil wawancara dengan 20 pasien yang mendapatkan pelayanan gizi rumah sakit dengan menu makanan biasa tanpa diet menyatakan bahwa 50% diantaranya mengatakan puas dan 50% lainnya belum puas terhadap pelayanan gizi.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta sangat membutuhkan suatu data yang mendiskripsikan faktor-faktor yang berhubungan terhadap kepuasan pasien. Bertitik tolak dari latar belakang masalah tersebut, peneliti mengambil judul “Hubungan persepsi pasien tentang penyajian makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis merumuskan masalah penelitian yaitu Bagaimana hubungan persepsi pasien tentang penyajian makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta?.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang penyajian makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta.

#### 2. Tujuan Khusus

a. Mendeskripsikan hubungan persepsi pasien tentang warna makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta.

b. Mendeskripsikan hubungan persepsi pasien tentang rasa makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta.

c. Mendeskripsikan hubungan persepsi pasien tentang penyajian makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta.

d. Mendeskripsikan hubungan persepsi pasien tentang performa petugas yang menghadirkan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti sebagai bahan acuan bagi peneliti untuk mengembangkan penelitian berikutnya yang sejenis.

2. Bagi instalasi gizi sebagai acuan untuk evaluasi agar tetap meningkatkan mutu pelayanan ahli gizi di RS.