

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan gizi merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan rumah sakit yang saling menunjang dan tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan lain. Kegiatan penyelenggaraan makanan di rumah sakit dilaksanakan dengan tujuan untuk menyediakan makanan yang aman, bermutu dan layak bagi pasien (Damayanti,2014).Penyelenggaraan makanan di rumah sakit dilaksanakan dengan tujuan untuk menyediakan makanan yang kualitasnya baik, jumlah sesuai kebutuhan serta pelayanan yang layak dan memadai bagi pasien yang membutuhkan. Keberhasilan suatu penyelenggaraan makanan dapat dilihat dari kepuasan pasien terhadap pelayanan dan kualitas makanan (Srinawati, 2018). Menurut Sasmita (2017), faktor yang mempengaruhi lama rawat pasien di Rumah Sakit salah satunya adalah tingkat kepuasan pasien.

Pasien akan puas jika pelayanan makanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan gizi mempunyai dampak signifikan terhadap reputasi Rumah Sakit, sehingga meningkatkan pendapatan. Pelanggan akan bosan jika makanan yang sama sering disajikan dalam waktu singkat. Nafsu makan dan asupan makanan pasien akan berkurang akibatnya. Menu yang bervariasi mungkin bisa membantu pasien merasa tertarik dan mengonsumsi semua makanan yang ditawarkan(Nuryani, dkk., 2020)

Variasi menu adalah susunan golongan bahan makanan yang terdapat dalam satu hidangan berbeda pada tiap kali penyajian. Menu yang disajikan pada pasien haruslah bervariasi agar pasien tidak bosan untuk mengonsumsi makanan. Variasi menu akan merangsang selera makan, makanan bervariasi akan menambah gairah untuk makan, akibatnya makanan yang disajikan akan dapat dihabiskan. Satu jenis makanan yang dihidangkan berkali-kali dalam waktu yang singkat akan membosankan pasien (Wirasamadi, dkk., 2017).

Cita rasa makanan merupakan suatu cara pemilihan makanan yang harus dibedakan dari rasa (*taste*) makanan tersebut. Cita rasa merupakan atribut makanan yang meliputi aroma, rasa, tekstur dan suhu. Cita rasa makanan yang kurang baik mengakibatkan persepsi pasien terhadap makanan yang disajikan kurang baik pula. Persepsi pasien yang kurang baik terhadap makanan yang disajikan maka dapat menyebabkan makanan yang disajikan tidak habis dikonsumsi sehingga menimbulkan sisa. Pasien yang menilai rasa makanan tidak enak akan memberikan sisa makanan yang lebih banyak, sedangkan pasien yang menilai makanan enak akan memberikan sisa makanan yang lebih sedikit (Wirasamadi, dkk., 2017).

Persepsi pasien tentang pelayanan makanan yang disajikan dapat dilihat dari tujuh faktor yaitu kualitas makanan, ketepatan waktu, profesionalitas pelayanan, suhu, serta sikap staf yang menyajikan. Tingkat kecukupan zat gizi makro ataupun mikro berkaitan dengan kualitas makanan yang disajikan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah ketepatan waktu distribusi, variasi menu makanan, cita rasa, kebersihan alat serta penampilan petugas yang menyajikan makanan (Rochmawati, dkk.,2022)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sholeha S, dkk (2020) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RS Muhammadiyah Taman Puring Jakarta. Dalam penelitian ini, pada variabel kepuasan pasien diketahui 19 orang (43,2%) menyatakan puas, 25 orang (56,8%) menyatakan tidak puas, sedangkan untuk penelitian tentang kebersihan alat makan, kesesuaian alat makan dan waktu penyajian makanan 44 orang (100%) menyatakan baik. Adapun variabel variasi menu dan sikap petugas pramusaji makanan dengan masing-masing sama jumlahnya yaitu 1 orang (2,3%) menilai kurang baik, dengan alasan selama dirawat menu sayur yang disajikan selalu berkuah bening yaitu sop dan petugas penyaji bersikap biasa saja dan terburu-buru dalam memberikan makanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pemberian pelayanan makanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pada pasien. Sedangkan pada penelitian Oktaviani, dkk (2023) didapatkan hasil bahwa sebanyak 56% makanan beraroma sedap, 56% bertekstur kurang sesuai, 45,3% rasa enak, 58,7% makanan matang, 42% suhu makanan sesuai, 48% cita rasa makanan cukup, 65,3% makanan kurang bervariasi dan 52% sisa makanan banyak. Dari

Kesimpulan penelitian ini bahwa cita rasa makanan dan variasi menu makanan berhubungan dengan sisa makanan pasien. Disarankan bagi RSUD Teluk Kuantan perlunya peningkatan keterampilan petugas pengolah makanan untuk meningkatkan kualitas makanan yang disajikan sehingga mengurangi sisa makanan. Selain itu hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. RD Kandou Manado tahun 2013 terdapat 27,0% pasien tidak puas terhadap variasi menu, 43% pasien tidak puas terhadap cara penyajian makanan, dan 36% pasien tidak puas terhadap ketepatan waktu penyajian makanan (Purba,2013).

RSUD dr. Sayidiman Magetan merupakan salah satu Rumah Sakit pemerintah. Pelayanan instalasi gizi RSUD dr. Sayidiman Magetan menggunakan sistem swakelola. Penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi RSUD dr. Sayidiman menyediakan makan bagi pasien rata-rata sehari antara 300-400 porsi . RSUD dr. Sayidiman Magetan memiliki siklus menu sepuluh hari, dengan adanya siklus menu sepuluh hari yang memungkinkan terjadi pengulangan bahan makan dan variasi cara pengolahan. Variasi menu di RSUD dr Sayidiman Magetan perlu dikaji ulang, karena ada beberapa menu yang disajikan berulang ulang dalam siklus menu sepuluh hari, sebagai contoh ada menu soto dalam satu siklus yaitu menu lima, menu tujuh dan menu sepuluh. Sedangkan cita rasa berdasarkan hasil penilaian mutu Triwulan II tahun 2024 ada penilaian yang cukup pada lauk nabati, menurut panelis (Ahli Gizi) pada menu tahu bacem bumbu kurang meresap, sedangkan pada tahu fantasi ada aroma tidak segar. Di dalam pelayanan makanan di RSUD dr Sayidiman Magetan ada beberapa komplain dari pasien antara lain kebersihan tempat makan kelas III yang berupa plato yang ada tutupnya, ada pasien di ruang Nakula tidak mau makan makanan tersebut dengan alasan tutup plato seperti ada minyaknya dan ada kotoran yang meyelinap disela-sela bawah plato (lampiran 23). Pada rentang waktu bulan Januari sampai Juli 2024 ada komplain dari pasien di ruang Krisna, ruang Kunti dan ruang sadewa pasien belum diberi sendok makan .

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang analisis tingkat kepuasan pasien terhadap variasi menu, cita rasa, kebersihan peralatan saji, dan pelayanan petugas pramusaji di RSUD dr. Sayidiman Magetan.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana analisis tingkat kepuasan pasien terhadap variasi menu makanan, cita rasa makanan, kebersihan peralatan saji, dan pelayanan petugas pramusaji di RSUD dr. Sayidiman Magetan

C. Tujuan Penelitian

1) Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap variasi menu makanan, cita rasa makanan, kebersihan peralatan saji, dan pelayanan petugas pramusaji di RSUD dr. Sayidiman Magetan.

2) Tujuan Khusus

Berdasarkan tujuan umum di atas, tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Menganalisis variasi menu makanan di RSUD dr Sayidiman Magetan
- b) Menganalisis cita rasa makanan di RSUD dr Sayidiman Magetan
- c) Menganalisis kebersihan peralatan saji di RSUD dr Sayidiman Magetan
- d) Menganalisis pelayanan petugas pramusaji di RSUD dr Sayidiman Magetan
- e) Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap variasi menu makanan, cita rasa makanan, kebersihan peralatan saji dan pelayanan petugas pramusaji di RSUD dr. Sayidiman Magetan dengan metode *Customer Statisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

D. Manfaat Penelitian

1). Manfaat Praktis

Dapat memberikan informasi sebagai bahan masukan untuk perbaikan dalam hal manajemen sistem penyelenggaraan makanan khususnya dan meningkatkan pelayanan petugas pramusaji di RSUD dr. Sayidiman Magetan.

2). Manfaat Teoritis

Meningkatkan wawasan bagi peneliti dan menjadi sarana belajar tentang bagaimana variasi rasa makanan, cita rasa makanan, kebersihan peralatan saji dan pelayanan petugas pramusaji akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

E. Etik Penelitian

Etik penelitian diproses lebih lanjut setelah sidang proposal skripsi mendapatkan persetujuan dari penguji dan pembimbing. Etik penelitian dari Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) RSUD dr. Sayidiman Magetan. Penelitian ini akan dilaksanakan setelah mendapatkan persetujuan etik penelitian dari Komite Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) RSUD dr. Sayidiman Magetan.