

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pelayanan gizi rumah sakit merupakan bagian penting dari pelayanan kesehatan, berperan dalam proses penyembuhan pasien, mempertahankan status gizi pasien, dan meningkatkan kualitas hidup pasien selama pengobatan atau selama menjalani perawatan. Bentuk pelayanan gizi di rumah sakit ini diwujudkan melalui penyelenggaraan makanan bagi pasien rawat inap, yang melibatkan serangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu, pengadaan bahan makanan, penerimaan, penyimpanan, persiapan, pengolahan, distribusi, dan penyajian makanan kepada pasien sesuai kebutuhan gizi mereka (Kemenkes RI, 2020). Penyelenggaraan makanan di rumah sakit tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan gizi pasien, tetapi juga menjadi salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit. Makanan yang disajikan harus memenuhi kebutuhan gizi pasien, memiliki cita rasa yang dapat diterima, disajikan dengan cara yang bersih, tepat waktu, dan menarik agar dapat diterima oleh pasien (Kemenkes RI, 2013). Kualitas pelayanan makanan di nilai tidak hanya dari nilai gizinya, tetapi juga dari cita rasa, variasi menu, suhu makanan, penampilan makanan, dan ketepatan waktu penyajian makanan kepada pasien. Semua faktor ini dapat mempengaruhi seberapa banyak makanan yang dikonsumsi pasien dan secara tidak langsung dapat berdampak pada proses pemulihan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan makanan yang diberikan, semakin tinggi kepuasan pasien, dan semakin sedikit sisa makanan pasien selama masa perawatan (Ronitawati *et al.*, 2021).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit, yang mencerminkan evaluasi pasien terhadap perawatan yang diterima termasuk pelayanan gizi dan pelayanan makanan. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pasien sesuai dengan standar

kualitas pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan (Harokan *et al.*, 2024). Bagi pasien rawat inap, pelayanan makanan merupakan bentuk pelayanan yang secara langsung dirasakan setiap hari selama masa perawatan, sehingga dapat memberikan pengaruh terhadap penilaian pasien terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Ronitawati *et al.*, 2021).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti rasa makanan, variasi menu, suhu makanan, penampilan makanan, kebersihan peralatan makan, serta ketepatan waktu penyajian makanan. Pasien yang puas dengan pelayanan makanan umumnya memiliki penerimaan yang lebih baik terhadap makanan, yang membantu memenuhi kebutuhan gizi mereka secara lebih efektif. Sebaliknya, ketika pasien tidak puas dengan pelayanan makanan, hal ini dapat menyebabkan lebih banyak sisa makanan selama perawatan, yang dapat berdampak pada tidak terpenuhinya kebutuhan gizi mereka (Alie *et al.*, 2023). Meskipun berbagai upaya peningkatan mutu pelayanan telah dilakukan, masih terdapat pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan selama menjalani perawatan. Ketidakpuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan rumah sakit, seperti pelayanan tenaga kesehatan, fasilitas yang tersedia, dan komunikasi petugas kesehatan (Harokan *et al.*, 2024).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara pelayanan makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Penelitian yang dilakukan oleh Alie *et al.* (2023) di Rumah Sakit Dr. Abdul Radjak Cileungsi menunjukkan bahwa sebanyak 52,6% pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan makanan rumah sakit. Ketidakpuasan tersebut dipengaruhi oleh beberapa aspek pelayanan makanan, seperti cita rasa makanan, kelengkapan makanan, kondisi peralatan makan, serta ketepatan pelayanan makanan. Penelitian yang dilakukan oleh Ronitawati *et al.* (2021) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan makanan berhubungan dengan kepuasan pasien dan jumlah sisa makanan pasien rawat inap.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Firdaus *et al.* (2025) di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalitidu menunjukkan bahwa kualitas penyelenggaraan makanan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Penelitian ini mengkaji cara penyajian makanan, cita rasa makanan, dan sisa makanan pasien sebagai indikator kualitas penyelenggaraan makanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas penyelenggaraan makanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi rumah sakit. Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat inap umum tanpa membedakan jenis perawatan yang mereka terima. Hal ini berarti penelitian ini menunjukkan kualitas penyelenggaraan makanan yang diberikan kepada seluruh pasien rawat inap di rumah sakit tersebut (Firdaus *et al.*, 2025)

Meskipun hubungan antara pelayanan makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap telah banyak diteliti, hasil penelitian yang ada belum dapat menggambarkan seluruh kondisi pelayanan makanan pada setiap rumah sakit. Setiap rumah sakit memiliki karakteristik pasien, kebijakan, sumber daya, dan sistem penyelenggaraan makanan yang berbeda sehingga tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan juga dapat berbeda. Selain itu, perbedaan kelas perawatan juga memungkinkan adanya perbedaan harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan makanan yang diterima. Oleh karena itu, penelitian yang dilakukan pada rumah sakit dan kelompok pasien tertentu masih diperlukan untuk memperoleh gambaran yang lebih sesuai dengan kondisi nyata dilapangan (Alie *et al.*, 2023).

Rumah Sakit Panti Rapih merupakan rumah sakit swasta tipe B yang telah terakreditasi paripurna. Rumah sakit ini menyediakan pelayanan rawat inap dengan beberapa kelas perawatan, yaitu kelas VIP, kelas 1 kelas 2, dan kelas 3. Banyaknya pasien rawat inap yang dilayani menyebabkan pelayanan makanan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan untuk menjaga mutu pelayanan rumah sakit. Pelayanan makanan yang baik tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan gizi pasien, tetapi juga dapat mempengaruhi penilaian pasien

terhadap kualitas pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan. Penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit Panti Rapih pernah dilakukan oleh Wahyunani *et al.* (2017) pada pasien rawat inap kelas VIP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi dengan sisa makanan pasien. Namun, penelitian tersebut hanya dilakukan pada kelas VIP sehingga belum dapat menggambarkan kondisi kepuasan pasien pada kelas perawatan lainnya, khususnya kelas 2 dan 3.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan pihak instalasi gizi Rumah Sakit Panti Rapih, diketahui bahwa survei kepuasan pasien terkait pelayanan makanan pernah dilakukan sebagai bagian dari evaluasi mutu pelayanan rumah sakit. Akan tetapi, survei tersebut sudah lama tidak dilaksanakan sehingga belum tersedia data terbaru mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan yang diberikan saat ini. Selain itu, hasil wawancara dengan ahli gizi menunjukkan bahwa masih ada keluhan pasien mengenai cita rasa makanan, seperti makanan yang dinilai terlalu asin atau terlalu manis. Meskipun penilaian terhadap cita rasa bersifat subjektif dan dapat dipengaruhi oleh kondisi kesehatan, kebiasaan makan, dan preferensi masing-masing pasien, keluhan tersebut tetap menjadi masukan yang perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi penerimaan makanan dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan yang diberikan. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pasien secara berkala diperlukan untuk mengetahui kesesuaian pelayanan makanan dengan harapan pasien serta sebagai dasar dalam upaya peningkatan mutu pelayanan gizi rumah sakit.

Meskipun hubungan antara pelayanan makanan dan kepuasan pasien telah diteliti sebelumnya, peneliti yang secara khusus mengkaji hubungan pelayanan makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di Rumah Sakit Panti Rapih. Selain adanya perbedaan karakteristik pasien berdasarkan kelas perawatan, penelitian terdahulu juga sudah lama dilakukan sehingga diperlukan data terbaru sesuai dengan kondisi pelayanan makanan saat ini. Pemilihan Rumah Sakit Panti Rapih sebagai lokasi penelitian karena

tersedianya populasi pasien rawat inap kelas 2 dan 3 yang memadai serta relevansi data yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Pelayanan Makanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 2 dan 3 di Rumah Sakit Panti Rapih”.

1.2 Rumusan masalah

Apakah ada hubungan antara pelayanan makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di Rumah Sakit Panti Rapih?

1.3 Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Untuk mengetahui hubungan antara pelayanan makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di Rumah Sakit Panti Rapih.

1.3.2 Tujuan khusus

1.3.2.1 Mengidentifikasi karakteristik responden penelitian.

1.3.2.2 Mengidentifikasi gambaran pelayanan makanan di Rumah Sakit Panti Rapih.

1.3.2.3 Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di Rumah Sakit Panti Rapih.

1.3.2.4 Mengetahui hubungan pelayanan makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di Rumah Sakit Panti Rapih.

1.4 Manfaat penelitian

1.3.3 Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang gizi, khususnya terkait hubungan antara pelayanan makanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 2 dan 3. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi atau bahan pustaka bagi mahasiswa dan peneliti selanjutnya dalam pengembangan penelitian di bidang gizi penyelenggaraan makanan.

1.3.4 Manfaat Klinis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelayanan makanan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di Rumah Sakit Panti Rapih. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam evaluasi dan perencanaan penyelenggaraan pelayanan makanan di rumah sakit.