

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit, menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), adalah suatu organisasi sosial dan medis yang bersifat menyeluruh yang berfungsi sebagai tempat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan memberikan pelayanan kuratif dan rehabilitatif secara menyeluruh kepada masyarakat, termasuk pelayanan keluarga dan lingkungan. Setiap fasilitas kesehatan wajib mempertanggungjawabkan setiap pelayanan yang diberikan. (2020 Purwaningrum) Rumah sakit didefinisikan sebagai suatu tempat usaha yang memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada perorangan, meliputi rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat, menurut Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit..(Haryanti, 2022)

Indikator standar pelayanan gizi meliputi ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien (100 persen), jumlah sisa makanan yang tidak dikonsumsi pasien (20 persen), dan ketepatan pemberian diet (100 persen). Di rumah sakit, pelayanan gizi dikatakan bermutu apabila memenuhi tiga persyaratan mutu, yaitu supervisi dan pengendalian mutu untuk menjamin keamanan produk yang dihasilkan, kepuasan pasien dan pelanggan, serta penilaian mutu..(Aliyah & Khasanah, 2023)

Di rumah sakit, layanan gizi juga diberikan dan disesuaikan dengan kondisi pasien berdasarkan status gizi, metabolisme tubuh, dan kondisi klinis. Status gizi pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap proses penyembuhan penyakit, dan kondisi pasien dapat dipengaruhi oleh perjalanan penyakit. Bila kebutuhan gizi untuk perbaikan organ tubuh tidak terpenuhi, kondisi pasien sering kali memburuk. Bila terjadi penyakit dan kekurangan gizi, gangguan fungsi organ tubuh akan semakin parah..(Familta et al., 2019)

Penyembuhan pasien dapat dibantu dan dipercepat dengan menyediakan makanan di rumah sakit, yang juga mempersingkat lamanya waktu perawatan dan membantu mereka menghemat biaya pengobatan. Untuk menyediakan layanan yang tepat dan memadai bagi pasien yang membutuhkan, rumah sakit menyediakan makanan berkualitas tinggi sesuai dengan kebutuhan mereka.(Ronitawati et al., 2021)

Sasaran mutu makanan adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Telah dibuktikan pula bahwa mutu layanan makanan memiliki dampak signifikan terhadap

loyalitas pasien. Penampakan makanan warna, bentuk, dan teksturnya dapat digunakan untuk mengevaluasi mutunya. Sifat makanan yang disajikan diharapkan dapat mempercepat pemulihan penyakit. Makanan yang disajikan diharapkan memiliki mutu yang baik dengan asumsi makanan tersebut memiliki tampilan yang menarik sehingga dapat mendorong pasien untuk menghabiskan makanannya dan merasa senang dengan hidangan yang disajikan..(Sholeha et al., 2020)

Secara umum, kepuasan pasien dicirikan sebagai reaksi pasien terhadap ketidakkonsistenan antara tingkat signifikansi masa lalu dan presentasi asli yang mereka rasakan setelah digunakan. Salah satu strategi paling efektif untuk mempertahankan standar perawatan tinggi yang diberikan oleh rumah sakit adalah dengan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Semakin baik kepuasan, semakin baik pula layanan dan kualitas makanan yang diberikan. (2020, Sholeha et al.) Kepuasan pasien terhadap kualitas keseluruhan proses layanan, termasuk layanan gizi pasien di rumah sakit, merupakan faktor lain dalam tuntutan pasien terhadap layanan berkualitas tinggi. Jika kualitas layanan kesehatan lebih baik, semakin tinggi pula laju penyembuhan infeksi..(Kandou et al., 2023)

Citra rumah sakit sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan gizi yang diberikan. Beberapa masalah yang sering terjadi adalah terkait dengan kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan, satu jenis makanan disajikan lebih dari satu kali dalam waktu yang singkat, sehingga pasien merasa kelelahan. Akibatnya, nafsu makan dan konsumsi makanan pasien pun akan menurun.(Indrayani et al., 2023).

Penelitian yang dilakukan di ruang cempaka dan komodo RSUD Prof. Dr. Z Johannes Kupang, sebanyak 19 pasien (59 persen) tidak menyukai menu sarapan pagi, sebanyak 20 pasien (62 persen) tidak menyukai aroma menu sarapan pagi, dan sebanyak 23 pasien (72 persen) tidak menyukai aroma menu makan siang. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian individu tidak menyukai warna yang disajikan karena suhu penggorengan yang terlalu tinggi dan waktu penggorengan yang terlalu lama sehingga menghasilkan warna kecokelatan atau pucat karena waktu penggorengan yang terlalu lama.(Nita et al., 2020)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah penelitian tentang “Apakah ada Hubungan Pelayanan Gizi dan Kualitas Makanan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Prof DR. W.Z. Johannes Kupang?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan pelayanan gizi dan kualitas makanan dengan kepuasan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof DR. W.Z Johannes Kupang.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik pasien di Rumah Sakit Umum Daerah di Prof DR. W.Z Johannes Kupang.
- b. Untuk mengetahui gambaran kualitas makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof DR. W.Z Johannes Kupang.
- c. Untuk mengetahui gambaran pelayanan gizi di Rumah Sakit Umum Daerah Prof DR. W.Z Johannes Kupang.
- d. Untuk mengetahui hubungan pelayanan gizi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Prof DR. W.Z Johannes Kupang.
- e. Untuk mengetahui hubungan kualitas makanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Prof DR. W.Z Johannes Kupang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi

Temuan penelitian ini dapat menambah informasi yang dapat dijadikan acuan bagi kemajuan ilmu pengetahuan dan penelitian selanjutnya di bidang gizi institusi mengenai hubungan antara kepuasan pasien rumah sakit dengan mutu makanan dan pelayanan gizi.

2. Bagi Peneliti

Konsekuensi dari penelitian ini seharusnya dimanfaatkan sebagai informasi, menambah pemahaman di bidang kelembagaan kelembagaan dalam hal administrasi yang sehat dan kualitas makanan dengan kepuasan pasien di klinik.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Nama peneliti (th)	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
(Aliyah & Khasanah, 2023)	Hubungan pelayanan gizi, kualitas makanan, dan konseling terhadap kepuasan pasien di RSUD Balararaja	Jenis penelitian ini adalah analitik dengan desain cross sectional	Konsekuensi dari penelitian ini seharusnya dimanfaatkan sebagai informasi, menambah pemahaman di bidang kelembagaan dalam hal administrasi yang sehat dan kualitas makanan dengan kepuasan pasien di klinik.	Dalam kajiannya, Aliyah dan Khasanah menganalisis administrasi kesehatan, kualitas makanan, dan pengarahannya terhadap kepuasan pasien, sedangkan penelitian ini menganalisis administrasi diet dan kualitas makanan terhadap kepuasan pasien.
(Kandou et al., 2023)	Analisis Hubungan Indikator Mutu Pelayanan Gizi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado	Jenis penelitian ini adalah analitik dengan desain cross sectional	Tanda-tanda administrasi keandalan penyampaian makanan, ketepatan pemberian makanan, dan pemborosan makanan pada dasarnya berhubungan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien paling erat kaitannya dengan ketepatan waktu. Pelayanan makanan	Dalam penelitian Kandou, ia melihat bagaimana kepuasan pasien rawat inap berhubungan dengan indikator kualitas layanan gizi, sementara peneliti ini melihat bagaimana kepuasan pasien berhubungan dengan layanan gizi dan kualitas makanan.
(Sholeha et al., 2020)	Pentingnya Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap	Jenis penelitian ini adalah analitik dengan desain cross sectional	Di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring, Jakarta, kepuasan pasien rawat inap obstetri berkorelasi signifikan dengan	Dalam konsentrasi yang dilakukan oleh Sholeha, Silviyana dkk., mereka menganalisis signifikansi kualitas makanan terhadap pemenuhan

			kualitas layanan makanan.	kebutuhan pasien rawat inap, sedangkan ilmuwan ini menganalisis pelayanan kesehatan dan kualitas makanan dengan pemenuhan kebutuhan pasien.
--	--	--	---------------------------	---