

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan gizi rumah sakit adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pasien untuk mencapai kondisi yang optimal guna memenuhi kebutuhan gizi pasien dengan makanan yang sesuai dengan penyakit yang dideritanya. Salah satu komponen dalam pelayanan makanan yang cukup penting di rumah sakit adalah penyajian makanan pada pasien rawat inap. Pelayanan Gizi Rawat Inap yaitu penyelenggaraan makanan bagi pasien yang dirawat (Sulistiyanto et al., 2017). Penyelenggaraan makanan di rumah sakit ini dilakukan dengan tujuan untuk menyediakan makanan dengan kualitas baik, jumlah sesuai kebutuhan serta pelayanan yang layak dan memadai bagi pasien yang membutuhkan.

RSUD Dr. Soetomo merupakan salah satu rumah sakit tipe A milik Pemerintah Daerah Propinsi Tingkat I Jawa Timur di Surabaya dan terbesar di Jawa Timur yang memiliki jumlah tempat tidur sebanyak 1.444 buah dengan BOR (*Bed Occupancy Rate*) sebesar 80,31 %. Bagi rumah sakit daerah yang telah menerapkan pola pengelolaan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), kepuasan konsumen terhadap produk makanan yang dihasilkan Instalasi Gizi menggambarkan mutu pelayanan rumah sakit pula.

Pada tahun 2022, RSUD Dr. Soetomo Surabaya dilakukan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan variabel-variabel yang bersumber dari PERMENPAN dan RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik melalui kuesioner tertutup. Dari total 31 Instalasi yang diteliti, terdapat 17 instalasi yang mendapatkan penilaian dengan mutu dan kinerja Sangat Baik (A) dan sebanyak 14 instalasi lainnya mendapatkan penilaian dengan mutu dan kinerja Baik (B).

Instalasi Gizi RSUD Dr. Soetomo Surabaya adalah salah satu unit dari 31 unit kerja yang diukur. Mutu layanan Instalasi Gizi untuk pasien secara keseluruhan kinerjanya mendapatkan penilaian Baik, sementara dari

penilaian tingkat kepuasan pasien berdasarkan perbandingan harapan dan kenyataan yang diterima saat memanfaatkan layanan di instalasi gizi, pasien menyatakan puas. Walaupun kepuasan pasien sudah mencapai target tetap harus ada monitoring dan evaluasi untuk mempertahankan mutu dan kualitas pelayanan gizi oleh tenaga gizi dan juru masak atau pramusaji (Laporan Tahunan Instalasi Gizi, 2022).

Sama halnya dengan pelayanan gizi secara umum, pelayanan gizi anak di rumah sakit sangat penting untuk memastikan anak mendapatkan nutrisi yang cukup dan sesuai dengan kebutuhannya selama masa pemulihan. Ketika anak sakit dan menjadi pasien di rumah sakit, pasien anak cenderung sulit untuk mengonsumsi makanan dari rumah sakit. Terjadinya gangguan makan atau penolakan makan pada anak dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya perbedaan kebiasaan makan antara di rumah dan di rumah sakit, penurunan nafsu makan, jenis makanan yang disukai dan tidak disukai, cara dan waktu pemberian makanan, serta suasana dan perilaku makan anak. Sikap anak dalam menerima makanan dari rumah sakit salah satunya tercermin dari sisa makanannya. Sisa makanan di rumah sakit dapat memberikan informasi tentang banyaknya makanan yang dibuang atau tidak dikonsumsi, daya terima pasien, dan kepuasan pasien maupun keluarga pasien terhadap makanan yang disajikan.

Berdasarkan laporan sisa makanan di instalasi rawat inap anak pada tahun 2022, rata-rata persentase sisa makanan tertinggi terdapat di Ruang Perawatan Bobo dengan besar persentase 18,62%. Besar persentase ini masih diatas target Standar Pelayanan Minimal (SPM) RSUD Dr. Soetomo Surabaya yaitu  $\leq 15\%$ . Menurut Kepmenkes nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, indikator sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien sebesar  $\leq 20\%$ . Sisa makanan yang kurang atau sama dengan 20% menjadi indikator keberhasilan pelayanan gizi di setiap rumah sakit di Indonesia (Depkes, 2008).

Tingginya sisa makanan ini dapat memberikan indikasi bahwa terdapat masalah dalam pemenuhan kebutuhan makan pasien atau dalam kualitas penyajian makanan yang diberikan. Berdasarkan masih tingginya rata-rata persentase sisa makanan di ruang perawatan Bobo ini, menjadikan peneliti melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan keluarga pasien

anak terhadap kualitas pelayanan makanan di Instalasi Rawat Inap Anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya untuk kemudian dianalisis.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Anak terhadap Kualitas Pelayanan Makanan di Instalasi Rawat Inap Anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Anak terhadap Kualitas Pelayanan Makanan di Instalasi Rawat Inap Anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengukur tingkat kepuasan keluarga pasien anak mencakup kualitas pelayanan yang disajikan, sikap dan perilaku pramusaji, dan pelaksanaan asuhan gizi oleh ahli gizi di instalasi rawat inap anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
- b. Mengukur tingkat kepuasan keluarga pasien anak mencakup kualitas pelayanan yang disajikan, sikap dan perilaku pramusaji, dan pelaksanaan asuhan gizi oleh ahli gizi di instalasi rawat inap anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.
- c. Menganalisis hasil perhitungan tingkat kepuasan keluarga pasien anak terhadap kualitas pelayanan makanan di instalasi rawat inap anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Keilmuan**

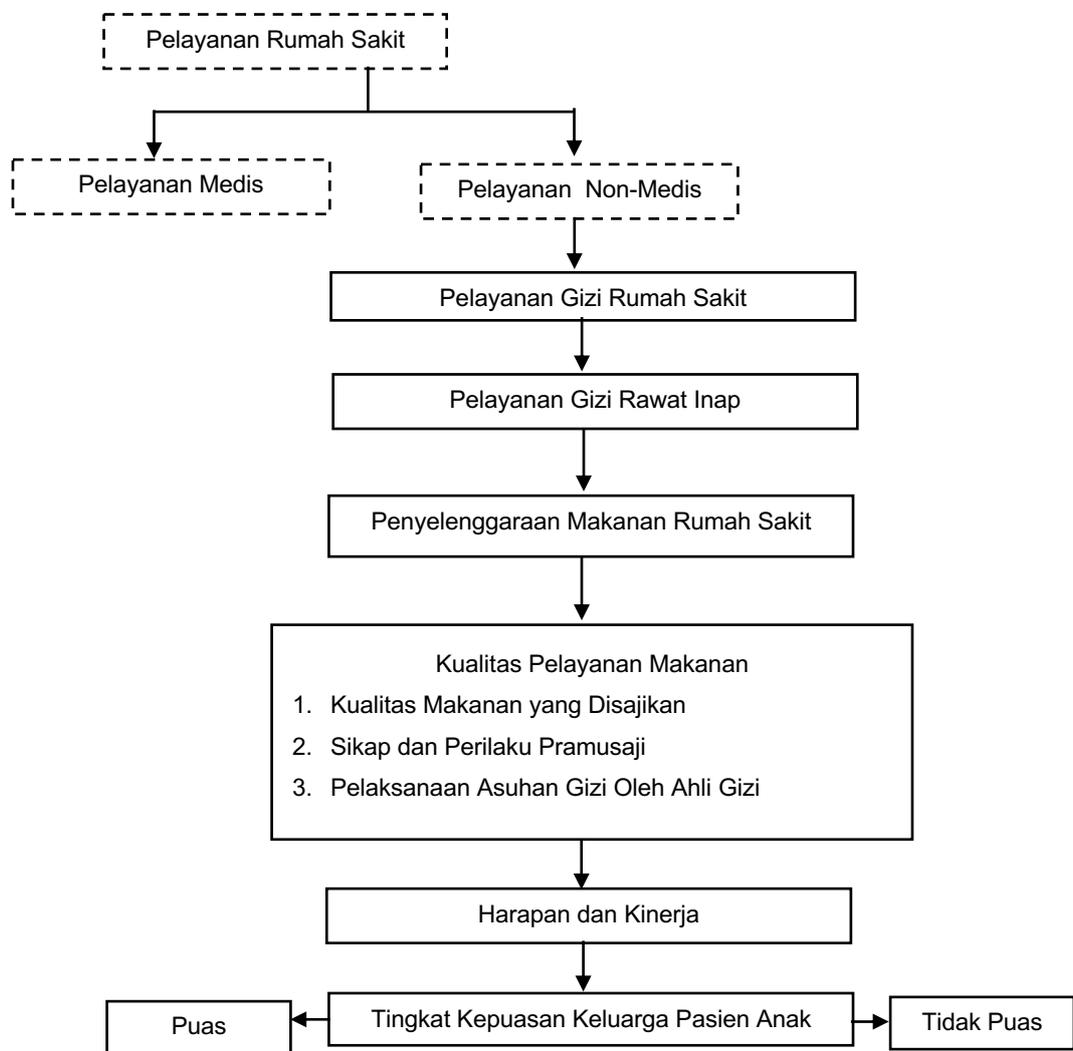
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan peneliti bahwa pencapaian pelayanan gizi yang baik tidak hanya melihat seberapa baik makanan yang disajikan oleh instalasi gizi

tetapi juga melihat seberapa puas keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan makanan yang rumah sakit berikan.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan gizi bagi pasien rawat inap anak. Selain itu, untuk mengukur keberhasilan ahli gizi dalam penyelenggaraan makanan di rumah sakit, juga sebagai masukan untuk perencanaan dan peningkatan kepuasan keluarga pasien rawat inap anak terhadap makanan yang disajikan.

## E. Kerangka Konsep



**Gambar 1.** Kerangka Konsep Penelitian

Kepuasan pasien dan keluarga pasien dalam suatu Rumah Sakit merupakan hal yang penting karena dapat menentukan maju mundurnya sebuah Rumah Sakit. Dengan memperhatikan kepuasan pasien dan keluarga pasien maka dapat meningkatkan jumlah pasien yang datang bahkan dapat menjadikan pasien sebagai pasien tetap. Pada penelitian ini, tingkat kepuasan keluarga pasien pada kualitas pelayanan makanan sangat penting untuk diketahui oleh pihak manajemen agar dapat segera mengetahui posisi produk menurut persepsi pasien.

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan dimana pasien memperoleh pelayanan, baik dari segi medis dan non medis. Pelayanan non medis termasuk di dalamnya adalah pelayanan makanan dalam rangka meningkatkan gizi. Kepuasan keluarga pasien dapat dipengaruhi oleh Pelayanan Gizi yang meliputi kualitas makanan yang disajikan, pelayanan pramusaji, serta pelaksanaan asuhan gizi yang dilakukan oleh ahli gizi.

Diperolehnya pelayanan gizi dalam bentuk pelayanan makanan yang diberikan kepada pasien bertujuan untuk memberikan kepuasan agar dapat menumbuhkan loyalitas pasien pada RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Kepuasan akan muncul apabila pasien dan keluarga pasien memiliki perasaan senang dan puas terhadap pelayanan rumah sakit.