

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan makanan merupakan suatu keharusan untuk memenuhi asupan gizi setiap hari. Penyelenggaraan makanan institusi merupakan penyediaan makanan bagi konsumen dalam jumlah besar yang merupakan bagian dari kelompok masyarakat yang terorganisir seperti perkantoran, pusat pabrik, industri, asrama, rumah sakit, panti sosial, lembaga pemasyarakatan, pusat transit, pesantren dan lain-lain (Bakri et al., 2018). Pelayanan makanan yang berkualitas diperlukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Apabila tujuan tersebut tercapai maka akan tercipta rasa kepuasan bagi konsumen (Sholeha dkk., 2020).

Pelayanan asuhan gizi maupun penyelenggaraan makanan bagi pasien di rumah sakit merupakan faktor yang berperan dalam membantu proses penyembuhan penyakit jika pasien mendapatkan asuhan gizi yang tepat selama menjalani perawatan di rumah sakit. Kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan di rumah sakit merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seorang konsumen/pasien setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya. Cita rasa dan variasi menu menjadi dua aspek penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Menurut Melda et al. (2020),

cita rasa merupakan atribut makanan dan minuman yang meliputi penampilan, aroma, rasa, tekstur, dan suhu serta merupakan bentuk kerjasama dari indera manusia, yakni perasa, penciuman, perabaan, penglihatan, dan pendengaran. Menurut Nasution (2017), penyajian menu makanan yang bervariasi dapat menghilangkan rasa bosan bagi penerima makanan. Apabila penampilan makanan menarik, rasa makanan enak, dan menu bervariasi maka dapat meningkatkan selera makan pasien. Pasien cenderung akan menghabiskan makanannya jika makanan yang disajikan sesuai dengan selera pasien, sehingga kebutuhan gizi dapat terpenuhi dan pasien lebih cepat pulih. Dengan demikian dapat memperpendek lama hari rawat inap dan menekan biaya pengobatan (Pranoto, 2022).

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Pratama (2020) dalam Siringoring et al. (2023) terhadap kepuasan pelayanan gizi dengan tingkat kecukupan energi dan protein di Rumah Sakit Santa Elisabet Medan menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan pemberian diet yang disajikan memiliki tingkat kecukupan energi dan protein yang adekuat selama perawatan di rumah sakit. Pada penelitian tersebut, terutama pada indikator cita rasa makanan didapatkan sebanyak 60,4% pasien menyatakan puas dan sisanya menyatakan tidak puas. Hal ini dikarenakan rasa makanan hambar, makanan sudah dingin, dan tidak ada nafsu makan. Pada indikator warna makanan menunjukkan sebanyak 87,5% merasa puas dan sisanya menyatakan tidak puas. Hal ini dikarenakan pasien merasa makanan yang disajikan kurang bervariasi.

Pada penelitian terhadap sisa makan pasien yang dilakukan di RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo pada September 2024 menunjukkan sisa makan pasien sebesar 30% yang berarti masih melebihi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPMRS) No. 129/Menkes/SK/II/2008 mengenai syarat sisa makanan minimal ($\leq 20\%$) di rumah sakit. Sisa makanan yang tinggi ini juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas penyelenggaraan makanan di rumah sakit. Cita rasa makanan yang kurang baik mengakibatkan kesan pasien terhadap makanan yang disajikan kurang baik pula. 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 et al., 2017). Menurut Kemenkes RI (2017) dalam Oktaviani (2023) bahwa cita rasa makanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi sisa makanan. Di RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo, makanan yang disajikan setiap harinya selalu berbeda dan menggunakan siklus menu 10 hari. Penampilan makanan yang disajikan memiliki perpaduan warna yang menarik dan menu yang bervariasi setiap kali penyajian. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui penilaian pasien terhadap cita rasa dan variasi menu dari menu yang disajikan serta hubungan kepuasan pasien terhadap cita rasa dan variasi menu di RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap cita rasa dan variasi menu pada penyelenggaraan makanan di RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap cita rasa dan variasi menu pada penyelenggaraan makanan di RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto.

2. Tujuan Khusus

- a) Menganalisis hubungan kepuasan pasien terhadap cita rasa pada penyelenggaraan makanan di RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto.
- b) Menganalisis hubungan kepuasan pasien terhadap variasi menu pada penyelenggaraan makanan di RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto.

D. Manfaat

1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi pengalaman ilmiah yang berharga dan dapat menambah wawasan terkait Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Cita

Rasa dan Variasi Menu Pada Penyelenggaraan Makanan di RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto.

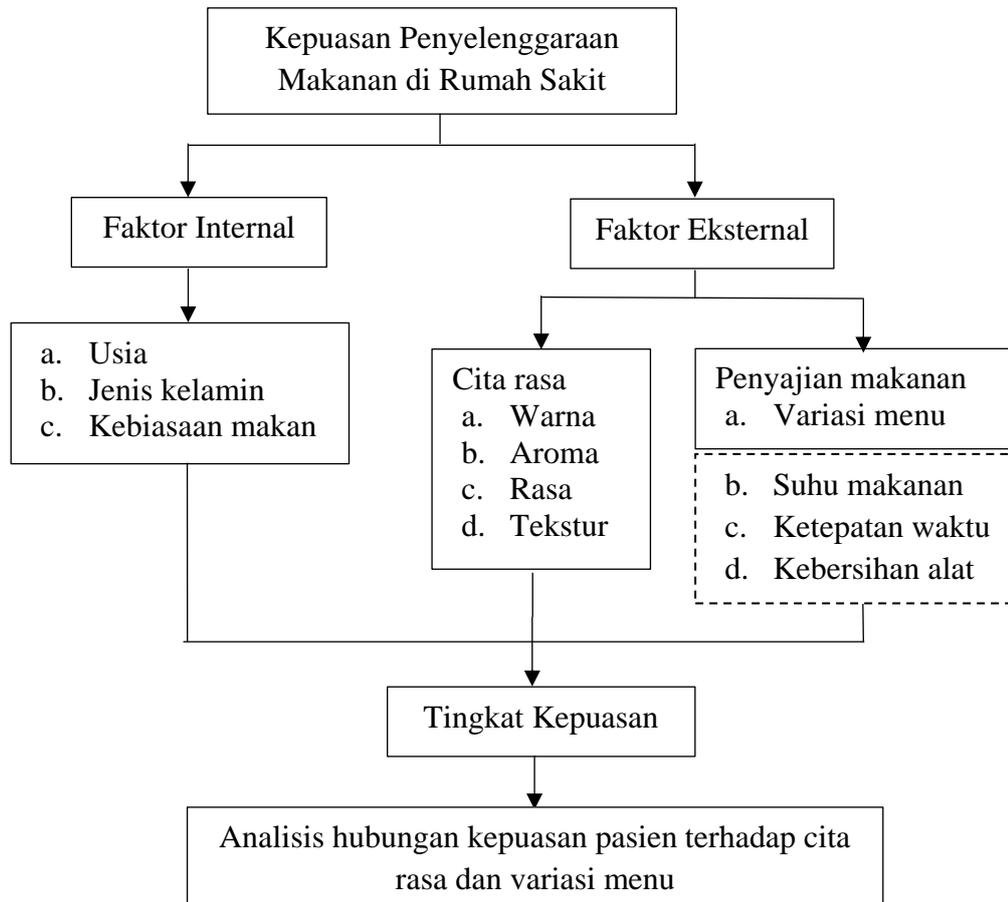
2. Manfaat Bagi Instalasi Gizi RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto

Dapat menjadi tolak ukur bagi instalasi gizi di RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan makanan di rumah sakit melalui variasi menu bagi pasien.

3. Manfaat Bagi Pembaca/Peneliti Lain

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan pembaca dan dapat dilakukan penelitian ulang untuk menilai perkembangan kepuasan pasien terhadap menu makanan yang disajikan.

E. Kerangka Konsep



Gambar 1. Kerangka Konsep

Keterangan :

- : Diteliti
 - - - - - : Tidak Diteliti

Pada pelayanan kesehatan di rumah sakit terutama pada penyelenggaraan makanan, terdapat dua faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yaitu faktor internal dan eksternal. Tingkat kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang

diharapkannya. Indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah cita rasa (meliputi warna, aroma, rasa, dan tekstur) serta variasi menu. Setelah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap cita rasa dan variasi menu, maka dilakukan uji *Chi-square* untuk mengetahui apakah ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap cita rasa dan variasi menu.

F. Hipotesis

Sesuai dengan hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian ini, maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Ho: Tidak ada hubungan kepuasan pasien terhadap cita rasa dan variasi menu pada penyelenggaraan makanan di RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto.
2. Ha: Ada hubungan kepuasan pasien terhadap cita rasa dan variasi menu pada penyelenggaraan makanan di RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto.