

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul setelah memakai sesuatu layanan kesehatan dan membandingkan pelayanan tersebut setidaknya memenuhi atau melebihi dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan gizi sangat mempengaruhi citra rumah sakit secara keseluruhan dan berimplikasi pada peningkatan pemasukan rumah sakit. Beberapa masalah yang seringkali terjadi berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan salah satunya jenis makanan yang dihidangkan berkali-kali dalam jangka waktu yang singkat akan menyebabkan nafsu makan pasien menurun dan konsumsi makanan pasien berkurang (Rachmawati dan Afifah 2021).

Penyelenggaraan makanan di rumah sakit bukan hanya memenuhi kebutuhan pasien saja namun juga memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pasien terhadap kualitas pelayanan makanan. Tujuan dari penyelenggaraan makanan rumah sakit adalah untuk menyediakan makanan bergizi yang berguna bagi proses penyembuhan dan kesehatan pasien serta memberikan mereka

contoh makanan sehat yang sesuai dengan kondisi pasien. Makanan yang di konsumsi pasien rawat inap merupakan indikator status asupan dan keputusan terhadap pelayanan makanan yang disajikan. Asupan makanan pasien rawat inap sangat dipengaruhi oleh kualitas rasa makanan, variasi menu, dan porsi yang diberikan. Ketidaksesuaian rasa dan porsi makanan dapat menyebabkan peningkatan sisa makanan, sehingga kebutuhan gizi pasien tidak terpenuhi secara optimal dan berpotensi meningkatkan risiko terjadinya malnutrisi (Susanti *et al.*, 2019; Rochmawati *et al.*, 2022). Semakin puas terhadap pelayanan maka asupan pasien akan lebih banyak sehingga kebutuhan gizinya tercukupi serta mengurangi resiko terjadinya malnutrisi (Rochmawati *et al.*, 2022).

Kementerian Kesehatan RI menekankan bahwa penyelenggaraan makanan rumah sakit merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan mutu layanan, dengan standar penyajian yang mencakup keamanan pangan, kebersihan peralatan makan, variasi menu, serta ketepatan waktu penyajian (Kemenkes RI, 2021). Standar penyajian makanan rumah sakit tidak hanya mencakup aspek keamanan pangan dan kebersihan, tetapi juga menekankan pada variasi menu, kualitas penyajian, serta ketepatan waktu distribusi

makanan sebagai indikator utama dalam meningkatkan kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2021).

Ketepatan waktu distribusi makanan merupakan bagian penting dari pelayanan gizi rumah sakit karena berkaitan langsung dengan kepatuhan pasien terhadap jadwal makan, efektivitas terapi gizi, serta tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Kemenkes RI, 2013; Wulandari et al., 2021). Pelayanan gizi rumah sakit merupakan fase pelayanan pasien baik rawat inap maupun rawat jalan dan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan gizi pasien dalam proses pemulihan fisik (Kemenkes, 2013).

Dengan mengukur tingkat kepuasan pasien penting dilakukan karena merupakan indikator mutu dalam menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan yang diberikan adalah $\geq 90\%$ (Kep Menkes, 2008).

Manajemen rumah sakit harus jeli dalam melihat perubahan maupun perkembangan yang dikarenakan rendahnya mutu pelayanan suatu rumah sakit akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien.

menunjukkan bahwa pasien cenderung menghabiskan makanan apabila rasa dan variasi menu sesuai dengan preferensi pasien, sedangkan ketidaksesuaian rasa menyebabkan meningkatnya sisa makanan. Aspek porsi dan penyajian makanan turut mempengaruhi tingkat penerimaan makanan pasien, di mana porsi yang tidak sesuai dan penyajian yang kurang menarik berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan rumah sakit Hartono *et al.* (2020).

Selain kualitas rasa dan penyajian, ketepatan waktu distribusi makanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian oleh Nurlaila *et al.* (2020) menunjukkan bahwa pasien rawat inap yang menerima makanan tepat waktu cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih baik dibandingkan pasien yang mengalami keterlambatan distribusi makanan. Keterlambatan penyajian dinilai dapat mempengaruhi kualitas makanan serta mengganggu jadwal makan pasien sesuai dengan terapi medis yang dijalani. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Wulandari *et al.* (2021) menyimpulkan bahwa meskipun sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan makanan rumah sakit, tingkat kepuasan tersebut belum sepenuhnya mencapai standar kepuasan minimal rumah sakit, sehingga diperlukan evaluasi berkelanjutan

terhadap kualitas pelayanan makanan, khususnya pada aspek ketepatan waktu distribusi dan mutu penyajian makanan.

Berdasarkan data awal yang diperoleh dari Rumah Sakit Al-Fatah Ambon, jumlah pasien pada periode Oktober hingga Desember tahun 2024 tercatat sebanyak 2.188 pasien, dengan jumlah rata-rata pasien sekitar 729 pasien per bulan. Selanjutnya, pada periode Oktober hingga Desember tahun 2025 tercatat sebanyak 2.830 pasien, dengan rata-rata jumlah pasien sekitar 943 pasien per bulan, yang menunjukkan adanya peningkatan jumlah pasien dibandingkan tahun sebelumnya. Jumlah pasien yang relatif tinggi ini menunjukkan bahwa pengukuran tingkat kepuasan pasien sangat penting dilakukan sebagai indikator kualitas pelayanan rumah sakit. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, standar tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan yang diberikan adalah $\geq 90\%$, namun di Rumah Sakit Al-Fatah Ambon sudah lama tidak dilakukan survei kepuasan pasien, terakhir kali pihak rumah sakit melakukan survey yaitu pada tahun 2020 akhir. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa sebesar 70% makanan pasien dihabiskan, yang mengindikasikan bahwa pelayanan makanan cukup diterima oleh pasien, namun belum sepenuhnya menggambarkan tingkat kepuasan pasien secara

menyeluruh. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Al-Fatah Ambon."

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit AL-Fatah Ambon?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit AL- Fatah Ambon.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap rasa makanan.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap variasi makanan.
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap porsi makanan.

c. Bagi Peneliti Lain

sebagai acuan dan referensi dalam mengembangkan penelitian selanjutnya terkait pelayanan gizi dan kepuasan pasien.