

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang memegang peranan penting untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, baik pelayanan medis maupun non medis. Salah satu pelayanan yang memegang peranan penting adalah pelayanan gizi rumah sakit (PGRS). Pelayanan ini merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan gizi pasien melalui makanan sesuai penyakit yang dideritanya, sehingga dengan gizi yang baik dan seimbang akan memungkinkan pasien dapat sembuh lebih cepat<sup>(1)</sup>.

Kegiatan pelayanan gizi di ruang rawat inap merupakan rangkaian kegiatan yang dimulai dari upaya perencanaan, penyusunan diet pasien, penyelenggaraan makanan, hingga evaluasi di ruang perawatan. Tujuan kegiatan pelayanan gizi tersebut memberikan terapi diet yang sesuai dengan kondisi psikis pasien dalam upaya mempercepat penyembuhan. Makanan yang disediakan di rumah sakit sudah diperhitungkan jumlah maupun mutu gizinya dan harus di habiskan pasien agar penyembuhannya dapat berjalan sesuai program yang telah ditetapkan. Untuk mengevaluasi mutu pelayanan gizi, salah satunya adalah dengan cara mencatat asupan makanan dengan memperhitungkan sisa makanan yang tersisa<sup>(1)</sup>. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPMRS) nomor 129/Menkes/SK/II/2008, terdapat tiga indikator gizi yang harus dipenuhi. Ketepatan waktu pemberian makanan yaitu  $\geq 90\%$ , sisa makanan yang tidak termakan pasien  $\leq 20\%$ , dan tidak adanya kesalahan pemberian diet sebanyak 100%<sup>(2)</sup>.

Mutu pelayanan rumah sakit dan pelayanan gizi merupakan bentuk pelayanan yang harus ada dirumah sakit. Makanan yang disajikan oleh rumah sakit berfungsi sebagai salah satu komponen kegiatan dalam rangka mempercepat kesembuhan.

Makanan yang disajikan dikatakan bermutu baik jika makanan tersebut mempunyai cita rasa yang tinggi, penampilan, dan penyajian yang menarik sehingga mendorong pasien untuk menghabiskan makanannya<sup>(3)</sup>.

Kegiatan pelayanan gizi yang menjadi sorotan utama banyak pihak yaitu salah satunya penyelenggaraan makanan, karena berkaitan dengan kepuasan pasien<sup>(4)</sup>. Kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan makanan dirumah sakit menjadi salah satu output yang mempengaruhi psikologi pasien untuk sembuh dari sakit<sup>(4)</sup>. Dalam pelayanan gizi di rumah sakit sumber daya manusia adalah peran utama. Walaupun banyaknya sarana dan prasarana yang di miliki, tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang baik kegiatan pelayan gizi pasien tidak akan berjalan dengan baik. Sumberdaya manusia yang berperan dalam pelayanan gizi rumah sakit adalah ahli gizi dan pramusaji<sup>(5)</sup>.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 80%<sup>(2)</sup>. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 80%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Hal ini dapat dilihat dari beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%., sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 44,4% di Sumatra Barat<sup>(6)</sup>. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Mutu pelayanan rumah sakit memiliki dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pasien<sup>(7)</sup>. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah ketepatan waktu pembagian makanan, sikap dan penampilan petugas, variasi menu yang dihidangkan, cita rasa makanan, serta kebersihan alat makanan yang diterima<sup>(1)</sup>. Instalasi gizi suatu rumah sakit, pelayanan produksi dan distribusi makanan sangat penting diperhatikan sebagai salah satu indikator mutu rumah sakit yang menentukan kepuasan pasien dalam hal asupan makanan, sisa makanan, serta status gizi pasien<sup>(8)</sup>.

Staff yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya dokter, perawat, ahli gizi, pramusaji dan apoteker<sup>(7)</sup>. Ahli gizi merupakan seseorang yang telah mengikuti dan menyelesaikan pendidikan akademik dalam bidang gizi. Ahli gizi dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan sikap, pengetahuan serta keterampilan yang baik untuk mencapai status kesehatan pasien yang optimal dalam kondisi sehat atau sakit<sup>(9)</sup>. Sedangkan pramusaji merupakan staff yang setiap hari berinteraksi dengan pasien, pada saat mengantarkan makanan dan minuman. Sikap dan perilaku ahli gizi dan pramusaji yang sopan, santun dan ramah dapat memberikan pengaruh secara psikologis terhadap pasien<sup>(10)</sup>.

Penelitian yang dilakukan di RSUD Loekmohadi Kudus menemukan bahwa pelayanan pemberian makanan yang dilakukan oleh pramusaji sebagian besar berkategori tidak puas dengan nilai kepuasan sebesar 64.9%<sup>(8)</sup>. Hal ini Dilihat dari pelayanan pemberian makanan pada pasien berhubungan dengan kepuasan dengan (p value 0,0001) yang menyatakan ada hubungan bermakna antara pelayanan pemeberian makanan dengan tingkat kepuasan pasien<sup>(8)</sup>.

Berdasarkan hasil penelitian Zuhdi Firdaus memperlihatkan bahwa responden yang menyatakan bahwa pelayanan instalasi gizi termasuk baik sebanyak 59 %,

sedangkan responden yang menyatakan bahwa pelayanan instalasi gizi tidak baik sebanyak 41 %. Kebanyakan responden menganggap bahwa pelayanan instalasi gizi yang meliputi : variasi menu makanan, sikap dan perilaku petugas dalam menghadirkan makanan, penjelasan petugas terhadap makanan yang disajikan, kebersihan makanan dan tempatnya, serta penampilan atau cara penyajian makanan sudah baik sebanyak 58 %<sup>(11)</sup>.

Penelitian lainnya tentang hubungan antara variasi penggunaan bahan makanan dengan kepuasan pasien ( $p = < 0,001$ ). Terutama pada pasien yang memiliki rawat inap yang pendek. Kepuasan tertinggi pada variasi bahan makanan sayuran, diikuti lauk hewani dan lauk nabati. Namun masih didapatkan cukup banyak pengulangan bahan pada satu periode siklus menu, yang pengulangannya dapat diidentifikasi pasien<sup>(12)</sup>.

Malnutritisi ialah suatu keadaan yang tidak tercukupi dan ketidakseimbangan nutrisi didalam tubuh yang terkadang sulit dikenali. Malnutritisi dipengaruhi oleh penyakit dan asupan zat gizi makanan. Menurut barker pada tahun 2011 kejadian malnutritisi di rumah sakit merupakan gabungan dari berbagai faktor yang saling mempengaruhi secara kompleks, antara penyakit yang mendasar, penyakit yang berhubungan dengan perubahan metabolisme, dan berkurangnya persediaan nutrisi yang terjadi karena berkurangnya jumlah bahan makanan yang dimakan, melemahnya proses penyerapan, dan proses kehilangan yang semakin meningkat atau kombinasi ketiganya. Salah satu faktor terjadinya malnutritisi adalah kurangnya asupan makanan, untuk mengetahui asupan zat gizi pada pasien dapat dilakukan dengan cara evaluasi terhadap sisa makanan<sup>(68)</sup>.

Berdasarkan hasil berbagai penelitian yang dilakukan, ditemukan prevalensi malnutritisi dirumah sakit cukup tinggi. Studi di Indonesia yang dilakukan di Jakarta

menunjukkan data bahwa dari sekitar 20%-60% pasien yang telah menyandang status malnutrisi, 69% diantaranya mengalami penurunan status gizi selama dirawat dirumah sakit<sup>(69)</sup>. Hasil penelitian lainnya yang dilakukan serentak pada tiga rumah sakit berbeba di indonesia yaitu RS M.Djamil Padang, RS Dr. Sardjito Yogyakarta, RS Sanglah Bali sebesar 62,9 % pasien yang mengalami gizi salah dengan <60% disebabkan asupan makanan <sup>(72)</sup>. Tingginya kasus malnutrisi disebabkan oleh asupan zat gizi yang kurang dan hipermetabolisme akibat penyakit yang diderita.

Pasien yang dirawat dirumah sakit berarti memisahkan diri dari kebiasaan hidup sehari-hari terutama dalam hal makan, bukan saja jenis makanan yang disajikan tetapi cara menghidangkan, tempat makan, waktu makan, cita rasa, besar porsi yang disajikan, hal ini berdampak pada asupan makanan pasien. Asupan makanan kurang baik yang berlangsung lama maka akan mengakibatkan pasien kekurangan gizi dan terjadinya penurunan status pasien. Pemantauan kepuasan pasien terhadap layanan pemberian makanan dirumah sakit adalah salah satu startegi untuk kecukupan asupan makanan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian Pujo Semedi memperlihatkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pelayanan makanan dengan asupan energy dengan didapatkan p value 0,009 yang artinya ada hubungan berkmana antara kepuasan pelayanan makanan dengan asupan energy. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan makanan RS mempunyai dampak terhadap asupan makan yang tinggi dan sisa makanan yang sedikit<sup>(58)</sup>.

Sedangkan untuk pemilihan lokasi penelitian di RSUP. DR. M.Djamil Padang ialah dikarenakan RSUP. DR. M.Djamil Padang merupakan rumah sakit umum tipe A milik pemerintah di Sumatera bagian tengah yang juga menjadi rumah sakit dengan rujukan tertinggi dengan fasilitas yang memadai bagi masyarakat Sumatera Barat,

oleh karena itu RSUP. DR. M.Djamil Padang menampung banyak pasien dengan tingkat komplikasi yang tinggi. Kegiatan penyelenggaraan makanan di RSUP. DR. M.Djamil Padang mengacu pada Peraturan Makanan Rumah Sakit (PPMRS) merupakan pedoman dalam memberikan pelayanan gizi yang disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan rumah sakit.

Ruangan Ambun Pagi merupakan ruangan untuk pasien dengan kelas I yang tentunya memiliki fasilitas lebih baik dibandingkan dengan ruangan kelas II dan III. Pelayanan gizi yang unggul dan baik dari pelayanan pemberian makanan dalam melayani pasien pun diperhatikan. Melalui studi pendahuluan yang dilakukan pada pasien ruangan rawat inap Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang dengan wawancara menggunakan kuisioner kepada 10 pasien dengan diet makanan biasa di dapatkan kepuasan terhadap waktu pembagian makanan 75%, rasa makanan 65%, sikap pramusaji 67%, kebersihan alat makan 71%, variasi menu 62% dan sikap ahli gizi 58%, sehingga didapat rata-rata sebesar 66,6% kepuasan pasien terhadap pelayanan pemberian makanan. Pasien dapat dikatakan puas apabila memenuhi standar kepuasan menurut kemenkes RI 2008 yaitu sebesar 80%. Sedangkan untuk asupan makanan dapat dilihat dari hasil penimbangan sisa makanan dengan menggunakan metode *weighed plate waste* ditemukan nasi bersisa sebesar 32%, lauk-pauk 46,25% dan sayur 51%. Hal ini menunjukkan adanya asupan zat gizi yang tidak terpenuhi oleh pasien karena tingginya sisa makanan pasien.

Berdasarkan data diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan pemberian makanan dengan asupan makanan pada pasien rawat inap di Ruang Ambun pagi RSUP DR. M. Djamil Tahun 2020.

## 1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan pemberian makanan dengan asupan makanan pada pasien rawat inap di Ruang Ambun pagi RSUP DR. M. Djamil?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan mengetahui terdapat hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan pemberian makanan dengan asupan makanan pada pasien rawat inap di Ruang Ambun pagi RSUP DR. M. Djamil?

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui distribusi frekuensi asupan makanan pada pasien rawat inap di Ruang Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2020.
2. Mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap ketepatan waktu pembagian makanan, cita rasa makanan, sikap pramusaji, kebersihan alat makanan, variasi menu, dan sikap ahli gizi pada pasien rawat inap di Ruang Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2020.
3. Mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap ketepatan waktu pembagian makanan dengan asupan makanan pada pasien rawat inap di Ruang Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2020.
4. Mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap cita rasa makanan dengan asupan makanan pada pasien rawat inap di Ruang Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2020.
5. Mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap sikap pramusaji dengan asupan makanan pada pasien rawat inap di Ruang Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2020.

6. Mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap kebersihan alat makanan yang dihidangkan dengan asupan makanan pada pasien rawat inap di Ruang Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2020.
7. Mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap variasi menu dengan asupan makanan pada pasien rawat inap di Ruang Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2020.
8. Mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap sikap ahli gizi dengan asupan makanan pada pasien rawat inap di Ruang Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2020.
9. Mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan asupan makanan pada pasien rawat inap di Ruang Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2020.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Bagi Peneliti**

Untuk menambah wawasan dan pengalaman khususnya mengenai hubungan pelayanan pemberian makanan dengan asupan makanan pada pasien rawat inap di Ruang Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2020.

##### **1.4.2 Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan**

Bagi RSUP Dr. M. Djamil Tahun 2020 diharapkan dapat sebagai bahan masukan dalam upaya meningkatkan pelayanan gizi rumah sakit terhadap pasien.

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini yaitu penelitian payung yang meneliti tentang sisa makanan di Ruang rawat inap Ambun Pagi di RSUP DR M.Djamil Padang tahun 2020. Penelitian ini dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Ilmu Gizi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas andalas dengan tujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan pemberian makanan dengan asupan



makanan di Ruang rawat inap Ambun Pagi di RSUP DR M.Djamil Padang tahun 2020. Dilakukan pada bulan Januari-November 2020 di Instalasi Ambun Pagi Rumah Sakit M.Djamil Padang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional serta mengumpulkan data ketepatan waktu pembagian makanan, sikap ahli gizi, sikap pramusaji, variasi menu yang dihidangkan, cita rasa makanan, dan kebersihan alat makanan diperoleh melalui wawancara dengan menggunakan kuisioner. dan menggunakan metode *weighed plate waste* dan *nutrisurvey* untuk melihat asupan makanan pasien.



