

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang mencakup pelayanan medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang medik dan pelayanan penunjang non medik (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019).

Pelayanan medis rawat inap merupakan salah satu bentuk pelayanan perawatan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosis, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medis dimana pasien dengan alasan medis harus menjalani perawatan kesehatan menginap di rumah sakit (Permenkes RI Nomor 129 Tahun 2008). Pasien rawat inap tidak hanya mendapatkan pelayanan perawatan medis. Tetapi mendapatkan pelayanan penunjang medis berupa pelayanan gizi salah satunya pelayanan makanan dari proses penyelenggaraan makanan yang dilakukan instalasi gizi rumah sakit.

Pelayanan gizi di rumah sakit bertugas memberikan pelayanan makanan kepada pasien rawat jalan dan rawat inap yang disesuaikan dengan standar diet masing-masing pasien dan juga harus disesuaikan dengan unit pelayanan kesehatan yang lain agar dapat mencapai pelayanan gizi yang optimal. Tujuan pelayanan gizi kepada pasien rawat inap agar memperoleh asupan makanan yang sesuai kondisi kesehatannya dalam

upaya mempercepat proses penyembuhan, mempertahankan dan meningkatkan status gizi (Kemenkes, 2013).

Menurut Perdigon (2005) dalam Bakri *et al.* (2018) mengenai teori manajemen penyelenggaraan makanan di instalasi gizi rumah sakit meliputi aspek input yaitu *man* (tenaga kerja), *money* (biaya), *material* (bahan makanan dan bahan lainnya), *machine* (peralatan), *method* (prosedur kerja, peraturan-peraturan, standar-standar dan kebijakan institusi rumah sakit). Aspek prosesnya yaitu sistem pengadaan (mulai dari perencanaan menu sampai penyimpanan), produksi atau pengolahan (mulai dari persiapan sampai pemasakan), dan sistem distribusi makanan dan penerapan higiene sanitasi. Aspek output dari penyelenggaraan makanan yaitu menghasilkan makanan yang bermutu dengan sistem penyajian dan pelayanan makanan yang tepat dan efisien sesuai dengan diet kondisi pasien berdasarkan jenis penyakitnya.

Kualitas pelayanan makanan yang disajikan maupun jasa pelayanan yang diberikan kepada pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien. Salah satunya manajemen sistem penyelenggaraan makanan pada bagian proses dari sistem pengadaan makanan mulai dari perencanaan menu sampai penyimpanan, proses produksi atau pengolahan makanan berupa penyajian makanan yang meliputi penampilan makanan (warna, besar porsi, bentuk makanan, tekstur), citarasa (aroma, suhu, bumbu, tingkat kematangan), variasi menu dan proses distribusi makanan serta

penerapan hygiene berupa ketepatan waktu, kebersihan dan sikap perilaku petugas (Wayansari *et al.*, 2018).

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan di BLUD Rumah Sakit Umum Kota Banjar diperoleh data dari laporan mutu instalasi gizi dari manajemen sistem penyelenggaraan makanan pada bagian proses bahwa rata-rata pada proses pengolahan yaitu pelayanan penyajian makanan di tahun 2020 sebesar 95,75% dari standar 100%, sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien sebesar 23,64% dari standar $\leq 20\%$, dan ketepatan citarasa sebesar 91,79% dari standar 100%. Hal tersebut menunjukkan indikator mutu standar pelayanan minimal di instalasi gizi rumah sakit belum sepenuhnya tercapai terutama untuk aspek sisa makanan dengan tidak adanya sisa makanan atau dapat diminimalkan asupan zat gizi akan menjadi lebih baik.

Selain itu, dari hasil wawancara dengan kepala instalasi gizi pada aspek input yaitu *man* (tenaga kerja), *money* (biaya), *material* (bahan makanan dan bahan lainnya), *machine* (peralatan), *method* (prosedur kerja, peraturan-peraturan, standar-standar dan kebijakan institusi rumah sakit) tidak ada masalah pada manajemen input penyelenggaraan makanan.

Pelayanan makanan rawat inap yang diberikan yaitu kepada pelayanan rawat inap kebidanan. Pada pasien rawat inap ruang kebidanan sebagai subjek penelitian mempertimbangkan jenis diet yang diperoleh yaitu diet tinggi kalori dan tinggi protein (TKTP). Menurut Lironika dan Mailia (2019) pasien obstetri (pasien pasca bersalin) rentan mengalami

malnutrisi karena ketidakcukupan asupan energi dan protein. Padahal energi dan protein sangat diperlukan untuk menunjang proses penyembuhan dan perbaikan sel maupun jaringan terutama pada pasien pasca operasi. Sehingga perlu mendapatkan asupan makanan dengan diet tinggi kalori dan tinggi protein. Jumlah diet pada makanan pasien pasca bersalin sudah disesuaikan dengan kebutuhan kondisi pasien, sehingga makanan diharapkan habis agar kebutuhan kalori dan protein terpenuhi bagi tubuh pasien.

Begitupun sebaliknya, banyaknya sisa makanan mengakibatkan asupan nutrisi pasien tidak adekuat. Pasien dengan asupan gizi yang tidak adekuat jika dibiarkan dalam jangka waktu yang lama mempunyai risiko 2,4 kali untuk terjadi malnutrisi pada pasien di rumah sakit dan ketidaksesuaian asupan dengan kebutuhan gizi pasien selama pasien dirawat (Wahyanta, 2017).

Selain itu, pasien ibu bersalin tidak terganggu indera pengecapnya berbeda dengan pasien rawat inap lainnya yang kemungkinan indera pengecapnya terganggu. Sehingga penyajian makanan terkait citarasa makanan kepada pasien menjadi indikator penting standar citarasa makanan bisa terpenuhi atau tidak terpenuhi untuk dijadikan evaluasi pada perbaikan penyajian makanan secara umum pada manajemen sistem penyelenggaraan makanan pada bagian proses di Instalasi Gizi.

Berdasarkan hasil survey awal dari hasil wawancara dengan ahli gizi bahwa sisa makanan pada pasien rawat inap kebidanan dengan diet

tinggi kalori tinggi protein masih tinggi dibandingkan dengan sisa makanan rawat inap lain. Ini yang menjadi dasar penelitian dilakukan di ruang rawat inap kebidanan di BLUD Rumah Sakit Umum Kota Banjar.

Berdasarkan penelitian Sholeha *et al.* (2020) tentang Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap kebidanan di RS Muhammadiyah Taman Puring Jakarta menjelaskan terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RS Muhammadiyah Taman Puring Jakarta. Selain itu, berdasarkan penelitian Wahyanta dan Nareswara (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan kepuasan pasien terhadap penampilan makanan dengan sisa makanan, terdapat hubungan rasa makanan terhadap sisa makanan dan terdapat hubungan kepuasan terhadap makanan dengan sisa makanan.

Menurut Tanuwijaya *et al.* (2018) determinan penyebab terjadinya sisa makanan antara lain faktor internal dan eksternal pasien. Faktor internal yang mempengaruhi yaitu kondisi klinis, kebiasaan makan dan jenis kelamin. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi yaitu penyajian makanan yang meliputi penampilan makanan (warna, besar porsi, bentuk makanan, tekstur), citarasa (aroma, suhu, bumbu, tingkat kematangan), variasi menu, ketepatan waktu, kebersihan dan sikap perilaku petugas.

Keberhasilan atau tidaknya suatu pelayanan gizi dalam pelayanan makanan dapat dilihat dari kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi yang

diberikan dengan baik atau sebaliknya kepada pasien. Makanan yang disajikan oleh rumah sakit berfungsi sebagai salah satu komponen kegiatan dalam rangka kesembuhan pasien. Mutu makanan yang dihasilkan, diharapkan dapat mempercepat kesembuhan penyakit. Makanan yang disajikan dikatakan bermutu baik jika makanan tersebut mempunyai citarasa yang tinggi, penampilan, dan penyajian yang menarik sehingga mendorong pasien untuk menghabiskan makanannya dan mempercepat proses penyembuhan (Nareswara, 2018).

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan di BLUD Rumah Sakit Umum Kota Banjar diperoleh data dari komite peningkatan mutu dan keselamatan pasien bahwa kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Kota Banjar terbagi menjadi dua semester pengukuran kepuasan pasien. Standar pelayanan minimal kepuasan pasien rawat inap sebesar $\geq 90\%$. Pada semester I sebesar 76.71 % dan semester II sebesar 81%. Hal ini menunjukkan belum tercapainya kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap BLUD Rumah Sakit Umum Kota Banjar Tahun 2020. (PMKP, 2020)

Pentingnya mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan gizi melalui manajemen sistem penyelenggaraan makanan pada bagian proses yang diberikan dalam penyajian makanan, jasa pelayanan makanan serta melihat output pelayanan makanan dari sisa makanan pasien agar dapat mengukur dan menilai pelayanan yang diberikan guna

dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan untuk kepuasan pasien di BLUD Rumah Sakit Umum Kota Banjar.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Pada Bagian Proses Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di BLUD Rumah Sakit Umum Kota Banjar Tahun 2021”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian yaitu “Bagaimana manajemen sistem penyelenggaraan makanan pada bagian proses terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan di BLUD Rumah Sakit Umum Kota Banjar Tahun 2021?”

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mendeskripsikan manajemen sistem penyelenggaraan makanan pada bagian proses terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan di BLUD Rumah Sakit Umum Kota Banjar Tahun 2021.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan manajemen sistem penyelenggaraan makanan pada bagian proses sistem pengadaan makanan (Penerimaan, penyaluran dan penyimpanan bahan makanan) terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan.
- b. Mendeskripsikan manajemen sistem penyelenggaraan makanan pada bagian proses sistem produksi atau pengolahan yaitu

penyajian makanan meliputi penampilan makanan (warna, besar porsi, bentuk makanan, tekstur), citarasa (aroma, suhu, bumbu, tingkat kematangan) dan variasi menu terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan.

- c. Mendeskripsikan manajemen sistem penyelenggaraan makanan pada bagian proses sistem distribusi makanan yaitu ketepatan waktu, kebersihan dan sikap perilaku petugas dalam pelayanan makanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan.
- d. Mendeskripsikan kepuasan pasien rawat inap kebidanan terhadap proses penyelenggaraan makanan pada bagian proses di BLUD Rumah Sakit Umum Kota Banjar Tahun 2021.
- e. Mendeskripsikan metode comstock pengukuran sisa makanan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan.

D. Ruang Lingkup Masalah

1. Lingkup Masalah

Masalah penelitian ini dibatasi hanya pada manajemen sistem penyelenggaraan makanan pada bagian proses terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan di BLUD Rumah Sakit Umum Kota Banjar Tahun 2021.

2. Lingkup Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif.

3. Lingkup Keilmuan

Bidang ilmu yang diteliti merupakan lingkup kesehatan masyarakat dengan peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di BLUD Rumah Sakit Umum Kota Banjar Tahun 2021.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah petugas instalasi gizi, perawat ruang kebidanan dan pasien rawat inap kebidanan di BLUD Rumah Sakit Umum Kota Banjar Tahun 2021.

6. Lingkup Waktu

Waktu penelitian ini dilakukan selama dua bulan yaitu bulan Agustus sampai dengan September 2021.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang cukup baik terutama dapat membuka pola pikir dan dapat memperluas wawasan serta pengetahuan secara komparatif antara teori yang diperoleh di akademi pendidikan dan penerapannya di lapangan.

2. Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan

Menambah hasil penelitian kualitatif khususnya tentang manajemen sistem penyelenggaraan makanan pada bagian proses

terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan di BLUD Rumah Sakit Umum Kota Banjar Tahun 2021.

3. Bagi BLUD Rumah Sakit Umum Kota Banjar

Memberikan masukan dan informasi yang diperlukan sebagai upaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan gizi dalam pelayanan makanan bagi pasien.