

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan penyelenggaraan makanan dalam jumlah besar didukung oleh adanya kebutuhan masyarakat terhadap makanan dan kemajuan teknologi yang menuntut efektivitas penggunaan jam kerja. Pelayanan makanan dalam jumlah besar di berbagai institusi seperti institusi pendidikan, institusi transportasi, institusi komersial, perkantoran dan sebagainya sudah menjadi hal yang penting dimana dalam penyediaan makanan, pihak penyelenggara harus bisa memenuhi selera dan kepuasan konsumen (Bakri, Intiyati, & Widartika, 2018). Kepuasan konsumen tersebut diperoleh melalui perbandingan dari apa yang diharapkan dengan kinerja layanan yang diperoleh konsumen (Tjiptono, 2015). Dengan kata lain kepuasan konsumen juga bisa menggambarkan kualitas pelayanan makanan tersebut.

Memenuhi kepuasan pelanggan telah menjadi kewajiban bagi setiap organisasi bisnis (Tjiptono, 2012). Produk jasa maupun barang dengan berkualitas dan konsisten akan memberi pengaruh kepada kepuasan konsumen yang juga bisa merupakan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan memberikan manfaat bagi perusahaan itu sendiri, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, terjadinya pembelian ulang, peningkatan penjualan, menciptakan adanya harga premium yang pelanggan berikan, serta membuat pelanggan cenderung tidak memiliki keinginan beralih memilih perusahaan lain atau dengan kata lain untuk menciptakan loyalitas pelanggan.

Pelayanan makanan dalam jumlah besar juga terdapat dalam intitusi pelayanan kesehatan, seperti rumah sakit. Pelayanan makanan tersebut juga merupakan salah satu jenis pelayanan yang bisa dinilai oleh konsumen atau pelanggan. Pelayanan makanan di sebuah rumah sakit termasuk kedalam unit instalasi gizi. Instalasi gizi adalah salah satu bagian dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Pelayanan makanan instalasi gizi bertujuan untuk mempercepat penyembuhan pasien melalui pemenuhan kebutuhan zat gizi, mencapai status gizi yang optimal, dan dapat memenuhi ukuran kepuasan pasien. Makanan yang diselenggarakan untuk pasien terdiri dari makanan khusus dan makanan biasa, dimana disesuaikan dengan kebutuhan diet setiap pasien.

Kualitas pelayanan makanan rumah sakit harus berdasarkan ketentuan yang sudah ditetapkan rumah sakit dan mengacu pada buku Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS) tahun 2013, dimana pelayanan gizi di rumah sakit dikatakan bermutu jika memenuhi 3 (tiga) komponen mutu, yang pertama adalah pengawasan dan pengendalian mutu untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan aman, yang kedua adalah menjamin kepuasan konsumen, dan yang terakhir adalah *assessment* yang berkualitas. Pada komponen butir ke-dua disebutkan bahwa mutu pelayanan makanan di rumah sakit dapat dinilai dari tingkat kepuasan konsumen yaitu pasien di rumah sakit dengan kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang ditentukan sesuai dengan peraturan masing-masing rumah sakit. Adanya pembahasan mengenai hasil penilaian tingkat kepuasan pasien tersebut dapat digunakan sebagai upaya perbaikan secara berkesinambungan. Untuk mengetahui pelayanan makanan di rumah sakit diperlukan komunikasi dengan pasien dan evaluasi oleh pasien dan tenaga medis

lainnya. Hal ini dikarenakan kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan makanan.

Kepuasan pasien dalam hal pelayanan makanan bisa mencakup kualitas pelayanan dan kualitas makanan. Kualitas pelayanan mencakup *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* (Tjiptono & Chandra, 2016). Sedangkan menurut Johns dan Howard (1998) dan Kivela et al. (1999) dalam Wijaya (2017) kualitas makanan mencakup *freshness*, *presentation*, *well cooked*, dan *variety of food and beverage*.

Dalam menentukan rumah sakit, calon pasien rawat inap yang dipengaruhi oleh segmentasi berdasarkan demografis, geografis, dan psikografis juga mempertimbangkan fasilitas yang ada serta kualitas pelayanan yang disediakan oleh sebuah rumah sakit, dengan harapan memilih klasifikasi kelas rumah sakit yang baik dapat memberikan pelayanan yang baik juga. Menurut Permenkes No 56 Tahun 2014, berdasarkan kemampuan pelayanan dan fasilitasnya, Klasifikasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) tersusun dari RSUD kelas A, B, C, dan D. Di Jakarta Barat, terdapat tiga RSUD, yaitu dua RSUD Kelas D dan satu RSUD Kelas B.

Salah satu misi dari RSUD kelas B di Jakarta Barat adalah mewujudkan dan mengembangkan layanan serta manajemen rumah sakit yang professional dan berfokus pada kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan perbaikan kualitas pelayanan makanan di RSUD kelas B di Jakarta Barat juga berfokus pada kepuasan pasien. Unit Instalasi Gizi RSUD Kelas B Jakarta Barat memiliki kerangka acuan kerja penyelenggaraan makanan untuk pelayanan makanan pasien. Sesuai dengan

observasi awal yang telah dilakukan, penyelenggaraan makanan yang ada mencakup makanan biasa/lunak pasien rawat inap VIP, Kelas I, II, dan III, serta makanan cair (biasa, diit, dan anak), dimana unit instalasi gizi terus mengevaluasi kinerja yang diberikan melalui kritik dan saran dari pasien untuk perbaikan yang berkesinambungan setiap bulannya. Dalam segi pelayanan, RSUD Kelas B Jakarta barat berusaha memberikan pelayanan yang baik seperti memberikan pelayanan dengan keramahan, menjaga kesopanan petugas, memberikan informasi edukasi gizi atau konsultasi gizi dengan benar dan jelas, menetapkan standar seragam yang digunakan setiap petugas, serta standar cara mengolah dan menyajikan makanan. Unit instalasi gizi juga menerima saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keramahan petugas yang perlu ditingkatkan. Untuk kualitas makanan, uji cita rasa makanan harus dilakukan oleh unit instalasi gizi yang meliputi penilaian terhadap masakan yang terdiri atas rasa, tekstur dan cara penyajian. Penyelenggaraan makanan terdiri dari makan pagi, *snack* pagi, makan siang, *snack* siang, makan malam, dan *snack* malam untuk kelas VIP/utama, kelas I, dan kelas II, sedangkan untuk kelas III terdiri dari makan pagi, makan siang, makan malam, dan *snack* malam. Unit instalasi gizi masih menerima kritik tentang rasa makanan, namun unit instalasi gizi terus berusaha meningkatkan variasi rasa makanan dan kualitas cita rasa makanan dan tetap menggunakan ketentuan bahan makanan yang sesuai standar resep. Untuk pembuatan siklus menu pasien, unit instalasi gizi membuat siklus menu pasien 10 hari sehingga menciptakan variasi menu dengan variasi *menu item* yang berbeda sesuai dengan kelas rawat inap, namun dengan adanya siklus tersebut unit instalasi gizi masih menerima adanya keluhan tentang variasi *menu item* yang disajikan dari

pasien rawat inap. Unit instalasi Gizi juga mendapatkan masukan untuk penyajian makanan yang harus lebih diperhatikan, hal ini juga menjadi bahan evaluasi unit instalasi gizi. Sesuai dengan data capaian pelayanan RSUD kelas B di Jakarta Barat pada tahun 2019, kepuasan pasien dan keluarga mencapai 75, 93% dimana target yang ingin dicapai adalah 80%, dimana data ini juga belum berfokus pada tingkat kepuasan pelayanan makanan pasien rawat inap.

Berdasarkan pembahasan di atas, diketahui bahwa ada aspek dalam kualitas pelayanan makanan yang perlu dievaluasi dan perlu diketahui skala prioritasnya saat melakukan peningkatan kualitas yang juga berguna untuk perbaikan yang berkesinambungan. Salah satu cara melaksanakan perbaikan berkesinambungan dalam pelayanan makanan adalah mengetahui tingkat kepuasan pelayanan makanan secara mendalam dengan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Metode ini akan menjelaskan aspek-aspek dalam tingkat kepuasan pelayanan makanan pasien rawat inap yang menjadi kepentingan bagi pasien dan seberapa baik kinerja yang diterima oleh pasien terutama untuk pelayanan makanan dengan prosedur di kelas VIP, I, II, dan III. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin menganalisa masalah ini lebih dalam dan melaporkan hasilnya dalam skripsi berjudul “Tingkat Kepuasan Pelayanan Makanan Pasien Rawat Inap di RSUD Kelas B Jakarta Barat dengan Metode *Importance-Performance Analysis*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang diajukan adalah bagaimana tingkat kepuasan pelayanan makanan pasien rawat inap di RSUD Kelas B Jakarta Barat, yang meliputi:

1. Bagaimana karakteristik pasien rawat inap di RSUD kelas B Jakarta Barat?
2. Bagaimana tingkat kepuasan kualitas pelayanan di RSUD kelas B Jakarta Barat?
3. Bagaimana tingkat kepuasan kualitas makanan di RSUD kelas B Jakarta Barat?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Formal

Tujuan formal dari penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Studi Program S-1, Program Studi Akomodasi dan Katering di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung

2. Tujuan Operasional

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan makanan pasien rawat inap di RSUD kelas B di Jakarta Barat yang meliputi:

- a. Menemukenali dan menganalisa karakteristik pasien rawat inap yang ada di RSUD kelas B Jakarta Barat.
- b. Meneliti, menganalisa, dan mengukur tingkat kepuasan kualitas pelayanan pasien rawat inap yang ada di RSUD kelas B Jakarta Barat.

- c. Meneliti, menganalisa, dan mengukur tingkat kepuasan kualitas makanan pasien rawat inap yang ada di RSUD kelas B Jakarta Barat.

#### **D. Batasan Masalah**

Adanya batasan masalah dalam penelitian ini adalah peneliti hanya meneliti tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik pasien dengan segmentasi berdasarkan jenis kelamin, tempat tinggal, usia, pekerjaan, dan kelas rawat inap. Aspek yang dinilai untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan makanan pasien rawat inap mencakup sub variabel *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* dalam kualitas pelayanan, serta sub variabel *freshness*, *presentation*, *well cooked*, dan *variety of food and beverage* dalam kualitas makanan. Metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan adalah metode *Importance-Performance Analysis*.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam penerapan teori tentang tingkat kepuasan pelayanan makanan khususnya di sebuah rumah sakit milik pemerintah, serta menjadi bahan kajian akademik yang mempelajari tentang tingkat kepuasan pelayanan makanan.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi mahasiswa, pengaplikasian ilmu selama perkuliahan yang telah didapatkan secara langsung di lapangan dan mendapatkan pengalaman mengkaji tingkat kepuasan pelayanan makanan pasien rawat inap.
- b. Bagi Program Studi Akomodasi dan Katering, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung terlaksananya salah satu upaya untuk mengimplementasikan penelitian dan terbinanya kerja sama dengan tempat/ lokus penelitian yang berkelanjutan.
- c. Bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kelas B Jakarta Barat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan masukan guna peningkatan kualitas pelayanan makanan sehingga dapat mencapai target kepuasan pasien.