

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam upaya peningkatan kesehatan, rumah sakit merupakan tempat yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk penyembuhan serta pengobatan. Dewasa ini kebutuhan akan kesehatan sangatlah penting, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga tingkat kesembuhan pasien di rumah sakit dapat tercapai dengan baik. Pelayanan rumah sakit yang berkualitas akan dapat memberikan kepuasan bagi pasien. Untuk itu rumah sakit perlu melakukan peningkatan mutu dalam hal pelayanan kesehatan baik berupa mutu pelayanan medis, mutu pelayanan keperawatan, mutu pelayanan gizi, serta mutu pelayanan rehabilitasi guna memenuhi kebutuhan kesehatan yang terus berkembang (Evawati dalam Vina, 2012).

Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik dan memuaskan (Assuari, 2003). Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien..

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa layanan kesehatan merupakan salah satu indikator dalam penilaian kualitas pelayanan di rumah sakit. Jika dalam suatu rumah sakit kepuasan pasien tinggi maka semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pasien, namun jika kepuasan pasien dirumah sakit tersebut rendah maka pelayanan yang diberikan kurang optimal. Kondisi tersebut akan dapat mengakibatkan rumah sakit kehilangan kepercayaan sehingga pasien beranggapan bahwa rumah sakit tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan (Supranto, 2006). Kepuasan akan sangat mempengaruhi keputusan untuk melakukan suatu pembelian kembali suatu produk (Oktaviani & Suryana 2005). Menurut Tjahyadi

(2006) kepuasan konsumen merupakan titik awal tumbuhnya loyalitas pelanggan sehingga penting untuk mengetahui penilaian terhadap kepuasan konsumen.

Rumah sakit sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggannya, salah satu diantaranya yaitu mampu memberikan pelayanan gizi yang bermutu dan berkualitas. Pelayanan gizi di rumah sakit merupakan salah satu upaya pelayanan berupa pemberian makan yang sesuai dengan keadaan atau penyakit yang dialami oleh pasien (DepKes RI, 2013). Ketika pelayanan yang diberikan baik diharapkan memberikan kepuasan bagi pasien sehingga dapat mempertahankan pelanggan yang datang ke rumah sakit untuk melakukan pengobatan di lain waktu (Tjahyadi, 2006).

Citra pasien terhadap makanan yang disajikan dirumah sakit merupakan salah satu pencerminan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Dalam pelayanan makanan dirumah sakit, kepuasan pasien juga menjadi prioritas utama, karena makanan merupakan faktor yang penting dalam kesembuhan pasien yang dirawat sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap rumah sakit agar bisa bersaing dengan rumah sakit lain (Hasan, 2008). Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa pentingnya penyelenggaraan makanan yang diterapkan oleh suatu institusi yang dapat memuaskan konsumen baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Pentingnya pelayanan makanan yang berkualitas selain untuk menjaga kepuasan pasien di rumah sakit juga untuk mencegah terjadinya infeksi nosokomial yang sering terjadi melalui peralatan yang digunakan di rumah sakit. Infeksi nosokomial dapat meningkatkan ketidakmampuan dalam pemenuhan antibodi pasien sehingga akan memperpanjang masa penyembuhan yang pada akhirnya akan menambah biaya pengeluaran pasien maupun institusi dalam proses penyembuhan (Potter & Perry, 2005). Di dunia terdapat 10% dari 1,4 juta pasien rawat inap mengalami infeksi nosokomial tiap tahun, di Amerika sendiri infeksi nosokomial telah membuat 20.000 kematian setiap tahun. Infeksi nosokomial terus meningkat sampai 40% di Asia, Amerika Latin, dan Afrika (Dimiyati, 2011). Penelitian yang

dilakukan di 11 rumah sakit di Jakarta pada tahun 2004 menunjukkan 9,8% pasien rawat inap mendapat infeksi nosokomial (Spritia, 2010). Berdasarkan Kepmenkes nomor 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, jumlah infeksi nosokomial yang dapat ditoleransi sebesar $\leq 1,5\%$ sehingga dari data tersebut terlihat masih tingginya angka kejadian infeksi nosokomial untuk itu perlunya melakukan upaya pencegahan dari pihak rumah sakit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Eka dalam Yuni, 2010) di RSUP Sanglah diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien di rumah sakit mengenai aspek kualitas penyajian yaitu sebagian besar pasien menganggap 5 aspek/ variabel yang sangat penting yaitu : alat yang digunakan sudah dalam keadaan bersih (87,04%), penyajian makanan seharusnya tepat waktu sesuai dengan jam makan (62.96%), alat yang digunakan dalam menyajikan makanan kepada pasien seharusnya dalam keadaan baik atau tidak rusak (59,26%), cara penyajian dalam menyajikan makanan seharusnya menarik dan bersih (59,26%), serta aroma makanan yang disajikan seharusnya dapat membangkitkan selera makan (55,56%).

Menurut Kepala Unit Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Kaliwates, pasien sering tidak menghabiskan makanan yang diberikan dan dilihat dari sisa makanan pasien masih banyak yang tersisa terutama dari lauk hewani, sayur dan nasi. Di Rumah Sakit Umum Kaliwates juga belum terdapat penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di ruang rawat inap, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis mutu pelayanan makanan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Kaliwates Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah “bagaimanakah hasil analisis kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan makanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember? “.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan makanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Kaliwates Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui kenyataan pasien tentang pelayanan makanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.
2. Mengetahui harapan pasien tentang pelayanan makanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.
3. Menganalisa antara kenyataan dengan harapan pasien terhadap pelayanan makanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Kaliwates Jember.
4. Mengetahui kepuasan pasien di ruang rawat inap menggunakan metode CSI (Customer Satisfaction Index).
5. Mengidentifikasi upaya perbaikan aspek pelayanan makanan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

1. Meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian dibidang pelayanan gizi terutama pada pelayanan makanan di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.

1.4.2 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

1. Sebagai bahan wacana serta acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang menyangkut tentang pelayanan makanan dirumah sakit.
2. Sebagai bahan referensi yang dapat digunakan untuk penelitian berikutnya.

1.4.3 Manfaat Bagi Rumah Sakit

1. Dari hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan makanan diruang rawat inap Rumah Sakit Kaliwates Jember.
2. Sebagai bahan masukan untuk peningkatan pelayanan makanan yang bertujuan untuk mempertahankan loyalitas pasien sehingga kepuasan pasien dapat tercapai.