

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bentuk pelayanan kesehatan rumah sakit yaitu dengan memberi perawatan yang intensif melalui penyelenggaraan makanan (Kemenkes RI, 2013). Rumah sakit memberikan pelayanan meliputi 3 hal yaitu asuhan medis, asuhan keperawatan, dan asuhan gizi. Ke tiga hal tersebut saling berkaitan satu sama lain dan merupakan bagian dari pelayanan medis yang tidak dapat dipisahkan. Dukungan gizi merupakan bagian dari terapi yang berperan penting dalam kesembuhan pasien.

Pasien membutuhkan asupan zat gizi sesuai dengan kondisi atau kebutuhan tubuh pasien. Malnutrisi terjadi karena asupan pasien yang kurang dan mempengaruhi status gizi pasien (Lisa Elizabeth, 2011). Cara mengetahui asupan gizi pasien yaitu menggunakan evaluasi terhadap sisa makanan (Barker, 2011).

Pelayanan gizi rumah sakit adalah pelayanan gizi yang disesuaikan dengan keadaan pasien dan berdasarkan keadaan klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuhnya. Pelayanan gizi rumah sakit memiliki tiga komponen yaitu pengawasan dan pengendalian mutu untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan aman, menjamin kepuasan pasien, dan asesmen yang berkualitas (Depkes RI, 2013). Keadaan gizi pasien sangat berpengaruh pada proses penyembuhan penyakit, sebaliknya proses perjalanan penyakit dapat berpengaruh terhadap keadaan gizi pasien. Keadaan pasien yang memburuk dapat terjadi karena keadaan gizi yang tidak diperhatikan (Depkes RI, 2003). Pelayanan makanan dapat memperpendek lama hari rawat dan menghemat biaya pasien yang tentunya mempercepat proses penyembuhan (Depkes RI, 2006). Penyelenggaraan makanan yaitu rangkaian proses kegiatan yang dimulai dari pengadaan bahan makanan, penyimpanan, pengolahan, pemorsian, sampai dengan pendistribusian makanan kepada pasien hingga mendapat keadaan yang baik dengan diet yang tepat (Kemenkes, 2013).

Standar Pelayanan Minimum (SPM) dapat dikatakan berhasil apabila pemberian makanan kepada pasien tepat waktu (100 %) (Kemenkes, 2013). Mutu pelayanan gizi yang baik dapat mempengaruhi indikator mutu pelayanan rumah sakit. Semakin baik kualitas pelayanan gizi rumah sakit semakin tinggi tingkat kesembuhan pasien. Semakin pendek lama rawat inap dan semakin kecil biaya perawatan rumah sakit.

Hasil penelitian di RS Puri Cinere menunjukkan bahwa 60% pasien menilai rasa makanan enak, 32% pasien yang menilai penampilan petugas distribusi baik, dan 79.4% pasien yang menilai variasi makanan yang baik memiliki sisa makanan <20% (Dian, 2012). Menurut Kusumayanti (2014) 77.1% pasien di RSUD Mandau Duri yang menilai alat makan bersih memiliki sisa makanan <20%. Hasil penelitian lain di RS PKU Muhammadiyah Surakarta menunjukkan bahwa 60% pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan makan, memiliki sisa makanan < 20% (Metiara, 2013).

Lima kelompok dimensi mutu yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dalam bidang jasa yaitu: bukti langsung/dapat diraba/sarana fisik (tangibles), keandalan pelayanan (reliability), ketanggapan petugas (responsiveness), jaminan/keyakinan (assurance) dan empati (empathy) (Supranto, 2011). RS Bhayangkara sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang terdapat di wilayah Nganjuk. Yang tidak dapat terhindar dari pengaruh reformasi di bidang kesehatan dengan kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan kesehatan menuntut rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Untuk itu perlu dikembangkan upaya yang maksimal baik kekuatan internal maupun kekuatan eksternal yang ada di rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien (Supranto, 2011).

Berdasarkan data yang dimiliki Unit Gizi di Rumah Sakit Bhayangkara, sebanyak 2534 pasien mendapatkan penyajian makanan pada bulan Maret 2020, dan belum pernah dilakukan penilaian kepuasan pasien tentang penyajian makanan di rumah sakit ini. sehingga selama ini Unit Gizi tidak mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan yang diberikan dari Unit Gizi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap faktor-faktor

yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap penyajian makanan biasa pada pelayanan gizi di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Nganjuk. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor – faktor pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan biasa menggunakan diagram kuadran kartesius.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian di atas maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan biasa menggunakan diagram kuadran kartesius ?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor – faktor pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan biasa menggunakan diagram kuadran kartesius

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan biasa dilihat dari dimensi *tangible* menggunakan diagram kuadran kartesius
2. Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan biasa dilihat dari dimensi *reliability* menggunakan diagram kuadran kartesius
3. Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan biasa dilihat dari dimensi *responsive* menggunakan diagram kuadran kartesius
4. Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan biasa dilihat dari dimensi *asurance* menggunakan diagram kuadran kartesius
5. Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan biasa dilihat dari dimensi *emphaty* menggunakan diagram kuadran kartesius

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Dalam hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan gizi terhadap pemenuhan kepuasan pelayanan pasien di rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam penyelenggaraan makanan di rumah sakit, sehingga terciptanya pelayanan gizi

yang optimal, serta sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, berkaitan dengan pelayanan gizi pada rumah sakit.