

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi penyelenggara pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat. Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif mencakup semua aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif bagi seluruh lapisan masyarakat.¹

Rumah sakit dituntut harus dan mampu mewujudkan pelayanan yang efisien, efektif dan bermutu serta berorientasi pada kepuasan pasien.²

Pelayanan gizi rumah sakit adalah kegiatan pelayanan gizi di rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan gizi masyarakat rumah sakit baik rawat inap maupun rawat jalan, untuk keperluan metabolisme tubuh, peningkatan kesehatan, maupun mengoreksi kelainan metabolisme, dalam rangka upaya preventif, kuratif, *rehabilitatif* dan promotif.³ Pelayanan gizi rawat inap merupakan pelayanan gizi yang dimulai dari proses pengkajian gizi, diagnosis gizi, intervensi gizi meliputi perencanaan, penyediaan makanan, penyuluhan/edukasi dan konseling gizi serta monitoring dan evaluasi gizi.⁴

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan.⁵ Pasien dikatakan puas jika pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan harapan pasien atau melampaui harapan yang pasien inginkan dan jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak sesuai harapan maka sebaliknya pasien tidak puas.⁶ Rasa puas pada diri seorang pasien muncul dari kesan pertama pasien masuk rumah sakit,

misalnya: pelayanan yang cepat tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan kesehatan.⁷

Kepuasan pasien bersifat subjektif karena dilandasi oleh pengalaman masa lalu pasien, pendidikan pasien, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan saat itu.⁸ Oleh karena itu pengukuran kepuasan pasien mutlak dilakukan, melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan Pasien.⁹ Menurut Parasuraman mutu pelayanan memiliki lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*).¹⁰

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh *Washington Based Tecnical Assistance Program* menunjukkan bahwa bila mutu pelayanan tidak baik menyebabkan pelanggan tidak puas, maka ia akan menceritakan kepada sembilan orang lainnya. Sedangkan bila pelayanan memuaskan ia hanya akan menceritakan kepada lima orang lainnya. Penelitian yang dilakukan *Jerald Young* di *University of Florida* menunjukkan bahwa alasan pelanggan keluar atau pindah dari suatu penyelenggara pelayanan kesehatan sebanyak 23% karena mutu pelayanan yang kurang.¹¹

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjukkan pada tingkat kesempurnaan

pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pada mutu pelayanan kesehatan.¹²

Berdasarkan bentuknya, terdapat empat jenis diet yang diberikan kepada pasien yaitu diet makanan biasa, makanan lunak, makanan saring dan makanan cair.. Makanan biasa sama dengan makanan sehari-hari yang beraneka ragam, bervariasi dengan bentuk, tekstur dan aroma yang normal. Makanan biasa diberikan kepada pasien yang berdasarkan penyakitnya tidak memerlukan makanan khusus (diet). Walau tidak ada pantangan secara khusus, makanan sebaiknya diberikan dalam bentuk yang mudah dicerna dan tidak merangsang pada saluran cerna³

Penelitian yang dilakukan Pramono (2005) pada 50 pasien rawat inap di RSUD Kartini Jepara menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien pada pelayanan kesehatan. Persentase terbesar yang belum memuaskan yaitu pelayanan perawat sebesar 36% dan pelayanan dokter sebesar 34%, sedangkan menu makanan sebesar 8% dan sarana penunjang sebesar 4%.¹³ Hasil penelitian Purba R.B di RSUP Prof. Dr.R.D Kandao (2013) diperoleh hasil pasien merasa puas dengan penyelenggaraan makanan yang ada, namun masih terdapat 27.0% pasien yang merasa tidak puas dengan variasi menu, 43% pasien merasa tidak puas dengan cara penyajian makanan, dan 36% pasien merasa tidak puas dengan ketepatan waktu penyajian makanan.⁷ Sedangkan hasil penelitian Isnaeni di rumah sakit umum Blitar (2015) pasien yang menyatakan variasi menu yang disajikan bervariasi 85,7%, ketepatan waktu distribusi 71,4%, kebersihan alat makan 68,6%, kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan 85%.¹⁵

Menurut penelitian Ernalina di RSUD Mandau Duri Tahun 2014 menemukan pasien yang menyatakan bervariasi terhadap variasi menu sebesar (64,4%), kebersihan alat

makan tidak bersih sebanyak 28,9%, pendistribusian makanan tidak tepat waktu sebanyak 24,4%, penampilan petugas tidak rapih sebanyak 35,6%.¹⁶ Sedangkan dari hasil penelitian Nuryati Tahun 2008 yang menyatakan waktu penyajian tepat sebanyak 32 orang sebesar (91,4%), penampilan makanan sebagian besar menyatakan menarik sebanyak 34 orang (97,1%), rasa makanan yang menyatakan enak sebanyak 33 orang (94,3%) dan sisa makanan dengan kategori banyak sebesar 3 (8,6%).¹⁷

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Achmad Mochtar Bukittinggi merupakan Rumah Sakit dengan tipe B milik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang terletak di Kota Bukittinggi. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan April 2017, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Achmad Mochtar Bukittinggi pernah melakukan survey kepuasan yaitu pada tahun 2013 terhadap seluruh pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit tersebut, akan tetapi pendokumentasiannya yang kurang baik. Hal ini dikarenakan adanya perbaikan beberapa ruangan yang ada di rumah sakit, sehingga peneliti tidak mendapatkan data yang dibutuhkan.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pada pasien yang mendapatkan diet makanan biasa di ruang rawat inap RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka dapat di rumuskan masalah yaitu Faktor apa saja yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien yang mendapatkan makanan biasa di ruang rawat inap RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Diketahui hubungan dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien yang mendapatkan makanan biasa di ruang rawat inap RSUD dr.Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2017.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Diketahui frekuensi distribusi tingkat kepuasan pasien
2. Diketahui persepsi pasien terhadap kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*)
3. Diketahui hubungan kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*), dan kepuasan pelayanan gizi di RSUD dr.Achmad Mochtar Bukittinggi.
4. Mengukur diagram kartesius

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan sumbangan pengetahuan yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi terhadap kegiatan perkuliahan yang telah dilaksanakan sehingga akan bermanfaat untuk pengembangan pendidikan selanjutnya dan dapat dijadikan referensi penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama.

1.4.2 Manfaat Bagi RSUD dr.Achmad Mochtar Bukittinggi

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi atau masukan tentang Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelayanan gizi pada pasien yang

mendapatkan makanan biasa di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD dr.Achmad Mochtar Bukittinggi.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

Merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu di Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Gizi Universitas Andalas, serta untuk menambah wawasan bagi peneliti dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah penulis dapatkan di bangku perkuliahan

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pasien yang mendapatkan makanan biasa di ruang rawat inap RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Jenis penelitian ini adalah *cross-sectional* dengan variabel independen kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik serta variabel dependen tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2017.

