

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang–Undang Kesehatan Republik Indonesia No.23 tahun 1992 menyatakan bahwa sehat adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara social dan ekonomis. Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak orang. Tidak hanya orang per orang tetapi juga keluarga, kelompok bahkan masyarakat. Guna mewujudkan keadaan sehat tersebut, banyak hal yang perlu dilakukan salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan (Blum, 1974).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga dan kelompok dan ataupun masyarakat (Levey and Loomba, 1973). Rumah Sakit sebagai salah satu institusi kesehatan mempunyai peran penting dalam melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan (Depertemen Kesehatan RI, 2007 ).

Pelayanan rumah sakit yang baik dan bermutu pada hakekatnya adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan (*health needs and demands*) yang apabila ia berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas (*client satisfaction*) pelayanan kesehatan yang diselenggarakan. Dengan demikian mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin

baik pula mutu pelayanan kesehatan (Azwar, 1996). Salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS). Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan No.134/Menkes/SK/IV/1978, pelayanan gizi di tetapkan sebagai pelayanan penunjang medis di dalam struktur organisasi rumah sakit dan dikelola oleh instalasi gizi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada direktur rumah sakit.

Dalam melaksanakan kegiatannya, PGRS harus diintegrasikan dengan pelayanan kesehatan lainnya yang berada di rumah sakit. Pelayanan gizi rumah sakit (PGRS) merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan paripurna rumah sakit dengan beberapa kegiatan, antara lain asuhan gizi pasien rawat jalan. Asuhan gizi pasien rawat inap, penyelenggaraan makanan, serta penelitian dan pengembangan gizi (Departemen Kesehatan RI, 2006).

Pelayanan gizi rumah sakit berperan dalam mempercepat penyembuhan pasien dan menjaga agar kondisinya tetap sehat. Dengan gizi yang baik, daya tahan tubuh akan meningkat sehingga dapat mempercepat penyembuhan penyakit dan menghindari komplikasi penyakit lainnya serta dapat membantu mencegah kambuhnya penyakit. Dalam penyelenggaraan pelayanan gizi, biaya untuk makanan mengambil bagian terbesar dari biaya pengelolaan rumah sakit. Dari data yang dikumpulkan 20 – 40 % dari belanja barang di rumah sakit adalah untuk bahan makanan (Departemen Kesehatan RI, 1991). Biaya tersebut tidak sedikit jumlahnya sehingga diharapkan dapat digunakan semaksimal mungkin untuk kepentingan pelayanan gizi demi tercapainya “kepuasan pasien”.

Masalah gizi klinis adalah masalah gizi yang ditinjau secara individual mengenai apa yang terjadi dalam tubuh seseorang yang seharusnya ditanggulangi secara individu. Demikian pula masalah gizi pada berbagai keadaan sakit yang secara langsung ataupun tidak langsung mempengaruhi proses penyembuhan, harus diperhatikan secara individual. Adanya kecenderungan peningkatan kasus penyakit yang terkait dengan gizi, ”nutritional related

disease“ pada semua kelompok rentan dari ibu hamil, bayi, anak, remaja, dewasa, dan usia lanjut semakin dirasakan perlunya penanganan khusus. Semua ini memerlukan pelayanan gizi yang bermutu untuk mempertahankan status gizi yang optimal sehingga tidak terjadi kurang gizi dan untuk mempercepat penyembuhan (Deperteman Kesehatan RI, 2006).

Tetapi gizi yang menjadi salah satu faktor penunjang utama penyembuhan tentunya harus diperhatikan agar pemberian tidak melebihi kemampuan organ tubuh untuk melaksanakan fungsi metabolisme. Tetapi gizi harus selalu disesuaikan seiring dengan perubahan diet pasien harus dievaluasi dan diperbaiki sesuai dengan perubahan keadaan klinis dan hasil pemeriksaan laboratorium, baik pasien rawat inap menyediakan pelayanan rawat jalan, UGD 24 jam, spesialis dan rawat inap.

Dalam hal ini, rumah sakit merupakan suatu tempat atau sarana yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan. Selaras dengan perkembangan penyakit, tuntutan terhadap pemakai jasa pelayanan kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit telah menjadi masalah mendasar yang dihadapi sebagian besar rumah sakit. Pelayanan gizi rumah sakit, khususnya di ruang rawat inap mempunyai kegiatan, antara lain menyajikan makanan kepada pasien yang bertujuan untuk penyembuhan dan pemulihan kesehatan pasien. Pasien yang dirawat di rumah sakit berarti memisahkan diri dari kebiasaan hidup sehari-hari terutama dalam hal makan, bukan saja jenis makanan yang disajikan, tetapi juga cara makanan dihidangkan, tempat, waktu, rasa, dan besar porsi makanan.

Hasil penelitian yang dilakukan di RS di DKI Jakarta terhadap 797 pasien yang penyakitnya tidak berat, 43,2% pasien menyatakan pendapatnya kurang baik terhadap mutu makanan yang disajikan (meliputi aspek rupa, besar porsi, rasa, keempukan, dan suhu makanan). Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 1,5% pasien menyatakan tidak puas, 17,75% menyatakan kurang puas, dan 81,5% menyatakan puas terhadap warna makanan. Dari tekstur makanan yang disajikan, sebanyak 27,27% pasien menyatakan kurang puas.

16,3% pasien menyatakan kurang puas terhadap porsi makanan, utamanya sayur yang porsinya terlalu sedikit, sementara nasi terlalu banyak, sehingga pasien tidak mampu menghabiskan. Sementara itu, penilaian terhadap bentuk makanan, 13,64% pasien menyatakan kurang puas (lih. Dalam Erni Mustafa, Veni Hadju, dan Nurhaedar Jafar, 2012).

Dari uraian di atas untuk meningkatkan mutu layanan gizi khususnya persepsi pasien terhadap makanan yang diberikan oleh pelayanan gizi di rumah sakit untuk pasien rawat inap maka dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah ada hubungan antara persepsi pasien dengan kepuasan pasien selama di rawat di rumah sakit Aminah Blitar. Khususnya bagaimana persepsi pasien terhadap porsi makanan yang di sajikan, rasa makanan, waktu penyajian makanan dalam hal ini waktu nya, variasi makan yang di sajikan, sikap petugas gizi saat memberikan kepada pasien serta kebersihan alat makan di rumah sakit Aminah Blitar .

## **B. Rumusan Masalah**

Apakah mutu pelayanan gizi (meliputi porsi makanan yang di sajikan, rasa makanan, variasi menu makanan, waktu penyajian makan yang tepat waktu, kebersihan alat makan, sikap petugas saat menyajikan makanan kepada pasien) berhubungan dan berpengaruh dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Aminah Blitar?

## **C. Tujuan Umum**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan dan pengaruh antara mutu pelayanan gizi di rumah sakit khususnya persepsi pasien terhadap makanan yang di sajikan di rumah sakit serta pelayanan petugas gizi dengan kepuasan pasien rawat inap.

## **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui apakah porsi makanan yang disajikan mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap.
- b. Mengetahui apakah waktu penyajian berhubungan dan berpengaruh dengan kepuasan pasien rawat inap
- c. Mengetahui apakah rasa makanan yang di sajikan berhubungan dan berpengaruh kepuasan kepuasan pasien rawat inap
- d. Mengetahui apakah penampilan makanan yang di sajikan berhubungan dan berpengaruh dengan kepuasan pasien rawat inap
- e. Mengetahui apakah sikap petugas saat menyajikan makanan berhubungan dan berpengaruh dengan kepuasan pasien rawat inap
- f. Mengetahui apakah kebersihan alata makanan yang di pakai berhubungan dan berpengaruh dengan kepuasan pasien rawat inap
- g. Mengetahui apakah varias makana yang di sajikan berhubungan dan berpengaruh dengan kepuasan pasien rawat inap.

## **D. Manfaat**

1. Manfaat teoritis : dapat memberikan kontribusi mengenai keberlakuan teori kepuasan konsumen yang terkait dengan mutu pelayanan gizi rumah sakit, yaitu pelayanan gizi yang baik khususnya mutu pelayanan makanan yang di berikan kepada pasien rawat inap di rumah sakit
2. Manfaat praktis : memberikan perubahan kepada manajemen rumah sakit khususnya bagian pelayanan gizi di rumah sakit terhadap faktor- faktor yang mempengaruhi persepsi pasien rawat inap terhadap makanan yang di sajikan di rumah sakit serta meningkatkan SDM di pelayanan gizi rumah sakit dalam penyajikan makanan terhadap pasien rawat inap.

- a. Membantu kegiatan di Rumah Sakit dalam persiapan proses Akreditasi khususnya Pelayanan Gizi yang berhubungan dengan salah satu indikator Mutu yaitu tentang Kepuasan pasien terhadap pelayanan asugan gizi.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit dalam meningkatkan Pelayanan Gizi guna, khususnya kepuasan pasien di rawat inap.
- c. Membantu Rumah Sakit dalam peningkatan mutu dan kualitas Pelayanan Gizi yang lebih baik.

