

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan gizi di rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan dan disesuaikan dengan keadaan pasien berdasarkan keadaan klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuh. Keadaan gizi pasien sangat berpengaruh pada proses penyembuhan penyakit, sebaliknya proses perjalanan penyakit dapat berpengaruh terhadap keadaan gizi pasien. Sering terjadi kondisi pasien yang semakin buruk karena tidak tercukupinya kebutuhan zat gizi untuk perbaikan organ tubuh. Kegiatan Pelayanan Gizi Rumah Sakit, meliputi asuhan gizi rawat jalan, asuhan gizi rawat inap, penyelenggaraan makanan, dan penelitian dan pengembangan (Kementerian Kesehatan RI, 2013).

Pelayanan gizi rawat inap mempunyai kegiatan diantaranya menyajikan makanan kepada pasien dengan tujuan untuk penyembuhan dan pemulihan kesehatan pasien. Salah satu tujuan khusus dari pelayanan gizi rawat inap adalah menyelenggarakan makanan sesuai standar kebutuhan gizi dan aman dikonsumsi. Tujuan penyelenggaraan makanan di rumah sakit adalah untuk menyediakan makanan yang berkualitas sesuai kebutuhan gizi, biaya, aman, dan dapat diterima oleh konsumen guna mencapai status gizi yang optimal (Semedi et al., 2013).

Penyelenggaraan makanan di rumah sakit, seringkali menjadi sorotan banyak pihak, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien (Semedi et al., 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. Ada tiga komponen mutu pelayanan gizi rumah sakit yaitu pengawasan dan pengendalian mutu untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan aman, menjamin kepuasan pasien, dan asesmen yang berkualitas (Kementerian Kesehatan RI, 2013).

Tuntutan pasien terhadap pelayanan yang berkualitas bukan hanya dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, tetapi juga menyangkut kepuasan pasien terhadap kualitas keseluruhan proses pelayanan termasuk pelayanan gizi pasien di rumah sakit. Semakin baik kualitas pelayanan gizi rumah sakit semakin tinggi tingkat kesembuhan pasien (Rachmawati & Afridah, 2014).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul setelah memakai suatu layanan kesehatan (kualitas pelayanan) dan membandingkan pelayanan tersebut setidaknya memenuhi atau melebihi dengan apa yang diharapkannya (Siti et al., 2016). Apabila kenyataan yang diterima di bawah harapan, maka pasien merasa tidak puas. Apabila kenyataan yang diterima sesuai dengan harapan, maka pasien merasa puas (Sunarto, 2011).

Keberhasilan suatu pelayanan gizi antara lain dikaitkan dengan daya terima pasien terhadap makanan yang disajikan, sehingga merupakan salah satu cara penentuan dari evaluasi dan dapat dipakai sebagai indikator keberhasilan pelayanan gizi. Penyajian makanan pada orang sakit lebih kompleks dibandingkan dengan penyajian makanan kepada orang yang sehat karena faktor nafsu makan dan kondisi mental pasien yang berubah akibat penyakit yang dideritanya, aktifitas fisik yang berkurang serta reaksi obat – obatan (Safmila et al., 2022).

Pembatasan ataupun larangan untuk mengkonsumsi beberapa jenis makanan tertentu yang menjadi kesukaan pasien sehubungan dengan penyakitnya, disamping waktu makan, besar porsi dan rasa makanan yang berbeda dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam menerima pelayanan gizi di rumah sakit. Oleh karena itu jika penerapan mutu pelayanan gizi tercapai dengan baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas dengan mutu pelayanan rumah sakit, akan mempergunakan atau memanfaatkan kembali fasilitas pelayanan kesehatan tersebut (Rachmawati & Afridah, 2014).

Keberhasilan suatu penyelenggaraan makanan sering dikaitkan dengan adanya sisa makanan yang dikonsumsi oleh pasien. Kualitas makanan meliputi penampilan makanan dan citarasa. Kualitas jasa berupa penampilan pramusaji, kejelasan ahli gizi dalam berkomunikasi dan ketepatan waktu penyajian. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), pencapaian ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien yaitu 100%, pencapaian sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien $\leq 20\%$, dan tidak ada kesalahan pemberian diet yaitu 100% (Rimporok et al., 2019).

Penelitian di RSUD Gunung Jati Cirebon menunjukkan bahwa dengan indikator kepuasan pasien (perspektif pelanggan) yang digunakan pada beberapa rumah sakit dengan kisaran puas antara 85-100%, maka kepuasan pasien pada penelitian di RSUD Gunung Jati Cirebon dapat dikatakan kurang dengan nilai kisaran $<85\%$. Ketidakpuasan tersebut kemungkinan bukan disebabkan oleh rasa makanan akibat tidak ada perbedaan menu setiap kelas perawatan, melainkan disebabkan frekuensi pengulangan variasi lauk nabati sama yang terlalu sering dalam waktu berdekatan seperti tahu dan tempe. Penggunaan bahan makanan yang bermacam-macam dan cara pengolahan yang beraneka ragam dapat menghasilkan menu yang bervariasi (Tanuwijaya et al., 2013).

Hasil penelitian di Instalasi Gizi RSUD Sulawesi Tenggara menunjukkan bahwa manajemen produksi instalasi gizi untuk pengadaan bahan makanan sering tidak sesuai dengan rencana yang diterapkan. Akibatnya kualitas bahan makanan yang dipesan ada yang baik dan ada yang buruk. Hal ini juga akan mempengaruhi kualitas makanan yang diberikan kepada pasien, misalnya dari segi rasa, aroma, dan penampilan makanan. Selain itu, menu yang disajikan tidak sesuai dengan siklus menu yang ada dan terkadang tidak sesuai dengan diet dan jenis penyakit yang diderita pasien. Penggunaan menu pilihan meningkat secara bermakna terhadap kepuasan makan pasien. Hasil penelitian di Paviliun RSUP Dr. M Djamil Padang menyatakan bahwa penggunaan menu pilihan setelah pelatihan kuliner berpengaruh pada peningkatan mutu makanan pasien di rumah sakit tersebut (Gobel et al., 2011).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi merupakan Rumah Sakit tipe B milik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang terletak di Kota Bukittinggi, di samping itu juga merupakan RS rujukan untuk wilayah Sumatera Barat bagian Utara (Yurensia & Putri, 2020). Kegiatan perencanaan menu Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi menggunakan siklus menu 10 hari untuk pasien berdasarkan kelas perawatan (VVIP, Kelas I, Kelas II dan Kelas III) dan berdasarkan diet pasien sesuai dengan penyakitnya.

Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi melakukan revisi sekali 6 bulan atau sewaktu-waktu apabila diperlukan. Revisi berupa standar porsi, standar menu, standar formula makanan sesuai dengan menu yang disusun untuk semua kelas perawatan. Dilakukan juga uji coba menu kepada pasien untuk melihat daya terima pasien terhadap menu tersebut, apabila menu tersebut kurang disukai maka akan dilakukan evaluasi kembali.

Hasil penelitian di ruang rawat inap RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi tahun 2017 menunjukkan 70,4% pasien yang mendapatkan makanan biasa menyatakan puas terhadap pelayanan gizi yang di dapatkan (Afrizal, 2017). Hasil wawancara terkait dengan Instalasi Gizi RSUD Dr. Achmad Mochtar diketahui masih ada pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan gizi yang diberikan dibuktikan dengan masih terdapat pasien yang menyisakan makanan.

Berdasarkan laporan tahunan instalasi gizi tahun 2021, diketahui hasil rata-rata ketepatan waktu pemberian makan pada pasien sebesar 99,47% tepat jadwal. Masih ada beberapa kali pemberian makan tidak tepat jadwal, karena transportasi ke gedung baru yang terkendala supir tidak ada dan bahan makanan yang datang terlambat dari pemasok. Hasil rata-rata sisa makanan yang tidak habis dimakan pasien sebesar 22,9%. Hasil rata-rata ketepatan pemberian diet pasien sebesar 99,78%.

Dilihat dari data laporan instalasi gizi tahun 2021, masih belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Sehingga, perlu adanya solusi atau upaya dari rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan gizi yang ada. Peningkatan kualitas pelayanan tentunya akan terus dilakukan untuk mendapatkan kepercayaan dari pasien. Sehingga peneliti tertarik untuk melihat tingkat kepuasan pasien pada pelayanan gizi yang diberikan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut; “Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien terkait Pelayanan Gizi di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2023?”

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terkait pelayanan gizi di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi tahun 2023.

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Tingkat kepuasan pasien terkait aspek makanan yang diberikan di RSUD Dr. Achmad Mochtar.
2. Tingkat kepuasan pasien terkait aspek pelayanan pramusaji yang diberikan di RSUD Dr. Achmad Mochtar.
3. Tingkat kepuasan pasien terkait aspek asuhan gizi yang diberikan di RSUD Dr. Achmad Mochtar.
4. Tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Achmad Mochtar.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang bagaimana gambaran kepuasan pasien terkait pelayanan gizi di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

1.4.2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat menjadi informasi dan pengetahuan masyarakat tentang pelayanan gizi di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

1.4.3. Bagi Jurusan Gizi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi mahasiswa gizi.

1.4.4. Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini dapat digunakan sebagai alat evaluasi bagi pihak rumah sakit untuk melihat kembali mutu pelayanan gizi yang telah diberikan.