

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Permenkes RI No. 147 tahun 2010, rumah sakit adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan gizi merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan rumah sakit yang saling menunjang dan tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan lain. Kegiatan penyelenggaraan makanan di rumah sakit dilaksanakan dengan tujuan untuk menyediakan makanan yang aman dan bermutu secara pelayanan yang layak bagi pasien (Damayanti 2014).

Keberhasilan pelayanan gizi di ruang rawat inap berkaitan dengan kepuasan pasien yang dilayani. Kepuasan pasien dapat menilai mutu atau pelayanan gizi, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan gizi. Hal ini dapat memberikan informasi terhadap suksesnya pelayanan gizi bermutu, dengan nilai dan harapan pasien mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien dapat di artikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidak sukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku pembeli (Ilyas, A, 1999). Menurut Sabarguna (2004) bahwa, kepuasan pasien merupakan nilai pasientif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Sabarguna, Boy, 2004 dalam Abdurrachim, 2016)

Dukungan Gizi merupakan bagian dari terapi yang berperan penting dalam kesembuhan pasien. Dukungan gizi yang optimal akan meningkatkan daya tahan tubuh pasien sehingga juga akan meningkatkan kemampuan tubuh untuk melawan penyakit (Lipoeto, 2006).

Kualitas penyelenggaraan makanan diorientasikan kepada kepuasan pasien dengan memperhatikan berbagai hal antara lain penampilan makanan, cita rasa makanan, kebutuhan alat, ketepatan waktu dalam menghidangkan makanan serta sikap dan perilaku petugas dalam menghidangkan makanan yang secara langsung ataupun tidak langsung bisa mempengaruhi selera makanan pasien (Niluh, 2015 dalam Damayanti 2014).

Keadaan gizi pasien sangat berpengaruh terhadap proses penyembuhan penyakit. Demikian pula, proses perjalanan penyakit dapat berpengaruh terhadap keadaan gizi pasien. Kondisi klien atau pasien yang semakin buruk sering terjadi karena keadaan gizinya tidak diperhatikan, yakni tidak tercukupinya kebutuhan zat gizi bagi perbaikan organ tubuh. Fungsi organ yang terganggu akan lebih terganggu lagi dengan adanya penyakit dan kekurangan gizi (Aritonang 2017).

Masalah gizi dirumah sakit dinilai sesuai kondisi perorangan yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi proses penyembuhan. Kecenderungan peningkatan kasus penyakit yang terkait gizi (nutrion-related disesae), memerlukan penatalaksanaan gizi secara khusus. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan gizi yang bermutu untuk mencapai dan mempertahankan status gizi yang optimal dan mempercepat penyembuhan (Kemenkes RI, 2013).

Kepuasan yang diperoleh pasien dalam penyelenggaraan makanan rumah sakit dapat diidentifikasi dari ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan (Hartwell, 2006). Berbagai studi menunjukkan, variasi makanan merupakan faktor kunci mempengaruhi kepuasan pelanggan (Pride dan Ferrel, 2010; Saidani et al., 2013). Haghghi et al., (2012) mengungkapkan variasi makanan atau kualitas produk merupakan faktor terpenting mempengaruhi kepuasan. Hasil penelitian Ryu dan Han (2010) menegaskan pentingnya variasi makanan sebagai faktor kunci mempengaruhi kepuasan konsumen. Namun penelitian Sabir et al (2014) mengungkapkan bahwa variasi makanan tidak berpengaruh signifikan dengan kepuasan konsumen.

RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang merupakan rumah sakit pusat rujukan pelayanan kesehatan di Kabupaten Pemalang. Salah satu bagian pelayanan yang terdapat di RSUD dr. M. Ashari adalah bidang gizi yang menangani penyelenggaraan makanan bagi semua pasien rawat inap serta memberikan asuhan gizi kepada pasien rawat inap dan rawat jalan. Untuk mencapai kualitas pelayanan gizi rumah sakit secara berdaya guna dan berhasil guna dibidang pelayanan gizi, penyelenggaraan makanan rumah sakit, penyuluhan, konsultasi, konseling dan rujukan gizi sesuai kemampuan institusi merupakan tujuan dari penelitian dan pengembangan gizi terapan. (Profil RSUD 2015).

Pada bulan September tahun 2017 telah dilakukan penelitian di Instalasi Gizi RSUD dr. M. Ashari Pemalang tentang kepuasan pasien dengan porsi makanan, ketepatan penyajian waktu makanan, rasa makanan, penampilan makanan, sikap petugas penyaji makanan, kebersihan alat dan variasi menu makanan. Dari hasil penelitian tersebut didapatkan hasil pada rasa makanan terdapat 50,4 % yang menyatakan tidak enak, 49,3% variasi menu makanan yang disajikan menyatakan kurang bervariasi, 48,8% penampilan masakan yang disajikan menyatakan kurang menarik, dari total 291 subyek. Penelitian dilakukan meliputi semua diet, sehingga hasil yang didapatkan berpengaruh kepada kepuasan pasien diantaranya mempengaruhi rasa makanan yang disajikan, variasi menu yang disajikan, penampilan masakan. Sesuai dengan Kemenkes RI (2013) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah ketepatan waktu distribusi makanan, variasi menu makanan, cita rasa makanan, kebersihan alat, serta penampilan petugas.

Berdasarkan data pasien rawat inap pada bulan September tahun 2017 di RSUD dr. M. Ashari Pemalang didapatkan jumlah pasien 1671 dengan rata-rata lama dirawat pasien selama 3 hari.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas penulis ingin mengetahui apakah ada hubungan pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan dan lama hari rawat pada pasien rawat inap di RSUD dr. M. Ashari Pemalang ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan dan lama hari rawat pada pasien rawat inap di RSUD Dr. M Ashari Pemalang.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mendiskripsikan karakteristik pasien.
- b. Mendiskripsikan pelayanan gizi (porsi makan, ketepatan waktu penyajian, rasa makanan, penampilan makanan, sikap petugas, kebersihan alat, variasi menu makanan) dengan tingkat kepuasan pasien.
- c. Mendiskripsikan tingkat kepuasan pasien.
- d. Mendiskripsikan lama hari rawat pada pasien rawat inap.
- e. Menganalisa hubungan pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan.
- f. Menganalisa hubungan pelayanan gizi dengan lama hari rawat.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Bagi Penulis**

Memperoleh informasi mengenai Hubungan Pelayanan Gizi dengan Tingkat Kepuasan dan Lama Hari Rawat Pada Pasien Rawat Inap di RSUD dr M Ashari Pemalang

#### **1.4.2 Bagi RS dr M Ashari Pemalang**

Sebagai informasi dan alat bantu dalam mengevaluasi pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

## 1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Abdurrachim Rinjani	Proses Asuhan Gizi Terstandar (PAGT) Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Lama Hari Rawat Pasien Anak Infeksi RSUD Uli Banjarmasin	Tahun 2016	Variabel Bebas:PAGT Variabel Terikat : Tingkat Kepuasan Dan Lama rawat	1. Ada hubungan Proses Asuhan Gizi Terstandar (PAGT) Terhadap Tingkat Kepuasan Rawat Pasien Anak Infeksi RSUD Uli Banjarmasin dengan nilai <i>p value</i> 0,000 (< 0,05) 2. Ada hubungan Proses Asuhan Gizi Terstandar (PAGT) Terhadap lama rawat inap dengan nilai <i>p value</i> 0,001 (<0,05)
2.	Rachmawati Iin	Mutu pelayanan Gizi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien	Tahun 2014	Variabel bebas : Mutu pelayanan gizi variabel terikat : Tingkat kepuasan pasien	Ada hubungan Mutu pelayanan Gizi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dengan nilai <i>p value</i> 0,007 (< 0,05)
3.	Angraeni Resti Ria	Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian dan pelayanan makanan yang disajikan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta	Tahun 2016	Variabel Bebas : Tingkat kepuasan Variabel terikat : Penyajian makanan dan pelayanan makanan yang disajikan	1 Tingkat kepuasan terhadap penyajian makanan rata rata 3,48> 3,29.dapat diartikan pasien belum puas. 2 Tingkat kepuasan terhadap pelayanan makanan nilai rata-rata 3, 57 > 3.28 makan dapat disimpulkan bahwa pasien belum puas.

Dari beberapa penelitian di atas adalah :

1. Variabel bebas yaitu PAGT, Mutu pelayanan gizi, tingkat kepuasan.
2. Variabel terikat yaitu tingkat kepuasan dan lama rawat, tingkat kepuasan pasien, penyajian makanan dan pelayanan makanan yang di sajikan.
3. Waktu penelitian tahun 2016, 2014, 2016.
4. Tempat penelitian di RSUD Uli Banjarmasin, di ruang terati RS Islam Jemur Sari Surabaya, Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta.

Adapaun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah

1. Variabel bebas yaitu pelayanan gizi.
2. Variabel terikat yaitu tingkat kepuasan dan lama hari rawat.
3. Waktu penelitian tahun 2017.
4. Tempat penelitian di RSUD dr. M. Ashari Pemalang.

