

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan gizi yang sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit. Pelayanan gizi rumah sakit merupakan salah satu factor penting dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pelayanan gizi dilakukan untuk mempertahankan, memperbaiki dan meningkatkan status gizi melalui pendekatan *promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif*. Pelayanan gizi merupakan suatu upaya memperbaiki, meningkatkan gizi makanan, dietetik masyarakat, kelompok, individu atau klien yang merupakan suatu rangkaian kegiatan yang meliputi pengumpulan, pengolahan, analisis, simpulan, anjuran, implementasi dan evaluasi gizi, makanan dan dietetik dalam rangka mencapai status kesehatan optimal dalam kondisi sehat atau sakit. Pelayanan gizi harus disesuaikan dengan kondisi pasien berdasarkan kondisi klinis, gizi, dan metabolisme tubuhnya. Keadaan gizi pasien sangat dipengaruhi oleh seberapa baik mereka sembuh dari penyakit, tetapi bagaimana penyakit itu berkembang juga dapat mempengaruhi keadaan gizi pasien (Kemenkes, 2016).

Pelayanan gizi yang dilakukan di rumah sakit selalu menyesuaikan dengan keadaan pasien maupun keadaan klinisnya, serta status gizi, dan metabolisme tubuh pasien. pelayanan gizi dalam rawat inap dimulai dari proses pengkajian gizi, diagnosis gizi, intervensi gizi yang meliputi perencanaan, penyediaan makanan,

penyuluhan/edukasi, dan konseling gizi, serta monitoring dan evaluasi gizi. Tujuan dari pelayanan gizi rawat inap adalah memberikan pelayanan gizi kepada pasien rawat inap agar memperoleh asupan makanan yang sesuai dengan kondisi kesehatannya dalam upaya mempercepat proses penyembuhan, mempertahankan dan meningkatkan status gizi. Pelayanan gizi yang berkualitas tidak hanya berpengaruh kepada kesehatan fisik pasien, tetapi juga dapat berdampak kepada tingkat kepuasan selama menjalani perawatan di rumah sakit (PGRS, 2013).

Pelayanan gizi di rumah sakit berperan dalam memberikan asupan makanan yang sesuai dengan kondisi kesehatan pasien, yang bertujuan untuk mempercepat proses penyembuhan dan meningkatkan status gizi mereka. Pelayanan gizi yang berkualitas memiliki potensi yang rendah dalam masalah kesehatan. Menurut *World Health Organization* (WHO) kurang lebih 10-30% pasien yang dirawat di rumah sakit mengalami malnutrisi karena pelayanan makanan yang tidak baik. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, sekitar 27% pasien di rumah sakit mengeluhkan mutu pelayanan gizi yang kurang baik.

Salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Menurut Pohan (2017) Kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan. Kepuasan pasien berdampak pada pengalaman pasien secara keseluruhan dan berkelanjutannya rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan persepsi yang subjektif terhadap kualitas pelayanan yang pasien terima termasuk pada layanan gizi. Pada pelayanan gizi melibatkan berbagai aspek, seperti kualitas makanan, ketepatan

penyajian, kebersihan dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Pasien yang merasakan puas akan pelayanan yang diberikan akan cenderung akan melakukan kunjungan berulang pada rumah sakit.

Peningkatan mutu pelayanan gizi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Nur'aisah & Suhartini, 2024). Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya menyatakan bahwa terdapat 55,5% mutu pelayanan gizi baik dan 47,25 menyatakan telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan gizi dan kepuasan pasien (Suharsimi, 2016). Mutu pelayanan yang berkualitas akan memberikan tingkat kepuasan pasien semakin tinggi.

Pada mutu pelayanan gizi terdapat standar pelayanan minimal yang harus terlaksana dalam peningkatan mutu pelayanan. Standar tentang pelayanan gizi adalah ketepatan waktu pemberian makanan ( $>90\%$ ), sisa makanan ( $\leq 20\%$ ) dan pemberian diet (100%). Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal menyatakan bahwa standar pelayanan minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Indikator SPM adalah tolak ukur untuk prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi didalam pencapaian suatu SPM tertentu berupa masukan, proses, hasil dan atau manfaat pelayanan.

Studi menunjukkan bahwa terdapat 90% pasien yang berada di RSUD Meuraxa, 86% menyatakan bahwa pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan (Nurhafidza et al., 2024). Penelitian yang dilakukan oleh Nur'aisah & Suhartini (2024) pada Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon menyatakan bahwa dari 68 responden menyatakan 21 orang (65.6%) menyatakan pelayanan gizi kurang baik dan tidak puas dengan pelayanan gizi, 11 orang (34.4%) menyatakan pelayanan gizi kurang baik tetapi puas dengan pelayanan yang diberikan. 10 orang (27.8%) menyatakan pelayanan gizi baik tetapi tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, dan 26 orang (72.2%) menyatakan pelayanan gizi baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat menunjukkan bahwa masih ada pasien yang kurang puas akan pelayanan gizi yang diberikan sehingga rumah sakit masih ada ruang untuk dapat dilakukannya perbaikan dalam mutu pelayanan gizi di rumah sakit.

Selanjutnya pemberian gizi pada pasien di RSUD Manokwari, Papua Barat terdapat standar pelayanan minimal belum terpenuhi pada pola asuhan gizi yang kurang berdasarkan ketepatan waktu distribusi makanan pada Manokwari dengan ketepatan waktu distribusi makan pagi 0% dan makan sore hanya mencapai 18,87%. Namun pada ketepatan distribusi makan siang di Manokwari telah mencapai standar minimal yang ditetapkan yaitu 92,45%. Pada sisa makanan pada RSUD Kabupaten Manokwari mencapai 34,55% sehingga belum mencapai standar yang ditetapkan. Dan ketepatan pemberian diet pada pasien juga belum mencapai standar yaitu hanya mencapai 83,87% (Mardianingsih et al., 2020).

Hasil wawancara dengan petugas ahli gizi di Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang, menyatakan bahwa selama ini belum melakukan survey kepuasan

pasien yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang. Sedangkan diketahui bahwa kepuasan pasien adalah suatu hal yang penting untuk melihat apakah pasien merasakan kepuasan dalam pelayanan yang rumah sakit berikan sesuai dengan harapan pasien. Pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien sehingga membentuk loyalitas bagi pasien untuk menggunakan kembali layanan yang diberikan rumah sakit atau setidaknya merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada orang lain yang juga membutuhkan pelayanan yang sama. Pelayanan yang berkualitas dapat dijadikan bahan penilaian terhadap kinerja pelayanan kesehatan untuk mengetahui komponen yang perlu ditingkatkan oleh rumah sakit.

Tabel 1.1 Hasil Survei Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Ngimbang

| Indikator                                    | Kategori |            | Total | Presentase |
|----------------------------------------------|----------|------------|-------|------------|
|                                              | Puas     | Tidak puas |       |            |
| <b>Ketepatan Pemberian Makanan (&gt;90%)</b> | 6        | 4          | 10    | 100%       |
| <b>Sisa Makanan (<math>\leq 20\%</math>)</b> | 4        | 6          | 10    | 100%       |
| <b>Ketepatan Diet (100%)</b>                 | 5        | 5          | 10    | 100%       |

Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang tentang pelayanan gizi yang diberikan Rumah Sakit terhadap 10 responden didapatkan hasil sebagai berikut. Sebanyak 6 responden (60%) menyatakan puas dengan ketepatan waktu pemberian makanan yang diberikan sedangkan 4 responden lainnya (40%) menilai tidak puas dengan ketepatan waktu pemberian makanan yang diberikan. Hal ini masih belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal tentang ketepatan waktu pemberian makanan yaitu sebesar 90%. 40% pasien merasa puas dengan makanan yang disajikan dan 60% pasien merasa makanan yang disajikan tidak sesuai dengan standar yang telah

ditetapkan sehingga pasien tidak menghabiskan makanan yang disajikan, selanjutnya 50% pasien merasa puas dengan ketepatan diet yang diberikan dan 50% pasien lainnya merasa tidak puas dengan ketepatan diet yang diberikan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyawan et al., (2023) terdapat beberapa indikator yang belum terpenuhinya standar SPM Gizi di Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang antara lain sisa makanan yang tidak termakan dan ketepatan diet.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, di antaranya sebagai berikut, persepsi pada pelayanan setiap pasien berbeda karena dipengaruhi oleh gender, usia, Pendidikan, dan pekerjaan yang berbeda. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati), dan *responsive* (daya tanggap). *Reability* merupakan Kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten. Pasien akan merasa puas jika dimensi kapasitas perawat dipenuhi dengan baik (Ummah et al., 2021). *Assurance* adalah jaminan tentang kemampuan dan kesopanan staf kesehatan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien (Huang zhongzhi & Florenly, 2024). *Tangible* mencakup komponen fisik layanan kesehatan, seperti kebersihan dan peralatan modern. Fasilitas yang lengkap menunjukkan bahwa pasien sangat puas dengan kualitas perawatan (Santoso et al., 2024). *Empathy* menunjukkan tingkat perawatan dan perhatian seorang petugas yang akan diberikan pasien. Empati ini berdampak pada kepuasan pasien karena akan menekankan pentingnya hubungan yang baik antara petugas dan pasien (Huang zhongzhi & Florenly, 2024). *Responsiveness*

menunjukkan bahwa karyawan siap membantu pasien dan memenuhi kebutuhan pasien segera. Kepuasan pasien secara keseluruhan dapat dipengaruhi oleh respons petugas yang baik (Kalaja & Krasniqi, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di rumah sakit umum Bina Kasih Medan mengatakan bahwa rendahnya kepuasan pasien dapat berdampak pada minat kunjungan ulang di ruang rawat inap (Shilvira et al., 2022). Kemudian menurut Fadhila & Diansyah (2018) menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pada Klinik Syifa Medical Center.

Agar kepuasan pasien dapat meningkat, maka perlu dilakukan beberapa strategi seperti contohnya dengan lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan, rasa aman dan nyaman, dan menjanjikan kepercayaan serta pelayanan secara cepat, akurat dan pasti (Laily, 2022).

Berdasarkan latar belakang dan studi pendahuluan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan antara ketepatan waktu pemberian makanan, sisa makanan, dan ketepatan diet di Instalasi Gizi dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan dan umpan balik bagi Instalasi Gizi untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas makanan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara mutu pelayanan gizi (meliputi tentang ketepatan waktu dalam penyajian makanan, sisa makanan, dan pemberian diet) dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang?

## 1.3 Tujuan

### 1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan mutu pelayanan gizi dengan kepuasan pasien di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi mutu pelayanan gizi (meliputi ketepatan pemberian makanan, sisa makanan, dan ketepatan diet) di Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang
- 2) Mengidentifikasi Kepuasan pasien (meliputi *Reability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness*) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang.
- 3) Menganalisis hubungan mutu pelayanan gizi dengan kepuasan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang.

## 1.4 Manfaat

### 1.4.1 Bagi Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan dan referensi tentang hubungan mutu pelayanan gizi dengan kepuasan pasien rawat inap.

### 1.4.2 Bagi Praktisi

#### 1) Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dapat memberikan masukan kepada kepala Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan gizi.

#### 2) Bagi Ilmu Pengetahuan

Bagi ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan informasi mengenai pelayanan gizi di rumah sakit serta sebagai masukan untuk peneliti selanjutnya.

#### 3) Bagi Penulis

Sebagai informasi dan tambahan ilmu pengetahuan tentang hubungan mutu pelayanan gizi dengan kepuasan pasien rawat inap.

