

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era *modern* ini berbagai Institusi Pemerintah maupun non pemerintah berlomba-lomba untuk membenahi sistem pelayanannya agar menjadi lebih baik. Salah satunya adalah rumah sakit. Berdasarkan Undang-Undang tentang rumah sakit no. 44 tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Cahyaningrum, 2013).

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*) terhadap 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. Salah satu pelayanan yang ada di rumah sakit dan harus menjadi fokus perhatian adalah pelayanan gizi yang diberikan oleh profesional gizi karena merupakan faktor penting dalam upaya perawatan dan penyembuhan pasien (Isnaeni, 2013).

Pelayanan gizi di rumah sakit melakukan empat kegiatan pokok yaitu asuhan gizi pasien rawat jalan, asuhan gizi pasien rawat inap, penyelenggaraan makanan, penelitian dan pengembangan gizi terapan. Pelayanan gizi salah satunya adalah memberikan makanan kepada pasien rawat jalan dan rawat inap yang disesuaikan dengan standar diet masing-masing pasien (Muliawardani & Mudayana, 2016).

Pasien berhak mendapatkan pelayanan gizi yang berkualitas karena pelayanan gizi adalah bagian integral dalam proses mempercepat penyembuhan pasien. Pelayanan gizi yang berkualitas juga dapat

meningkatkan efektivitas dan efisiensi sumber daya serta memberikan kepuasan kepada pasien. Pasien di rumah sakit mempunyai kebutuhan, pilihan, kepentingan, keunikan dan sensitivitas yang berbeda-beda, sehingga pelayanan gizi sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan, kepentingan dan harapan pasien (Iwaningsih, 2005).

Namun dalam pelayanan gizi sendiri masih sering ditemukan berbagai kekurangan didalamnya sehingga membuat pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan gizi di rumah sakit. Misalnya ahli gizi dinilai kurang luwes dalam segi penyampaian ketika konsultasi gizi berlangsung sehingga pasien sulit mengerti dengan apa yang dijelaskan, kurang ramah dalam berkomunikasi, dinilai tidak disiplin terhadap jadwal kunjungan yang sudah ditetapkan, termasuk pula makanan yang disajikan dalam segi rasa terkadang tidak sesuai harapan atau sulit diterima. Selain itu faktor internal (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status ekonomi), faktor eksternal (pelayanan, lokasi, fasilitas, biaya) juga menjadi salah satu yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hal-hal seperti itu akan membuat pasien jadi tidak patuh terhadap pemanfaatan sarana yang diberikan rumah sakit khususnya dalam bidang gizi sehingga akan menghambat peningkatan status kesehatan (Bata, 2013).

Menurut standar tenaga gizi di Rumah Sakit dalam memenuhi standar akreditasi dan terlaksananya pelayanan gizi rumah sakit, dibutuhkan pimpinan pelayanan gizi yang memiliki kompetensi dan pengalaman di bidang gizi/dietetik, yaitu seorang *Registered Dietisien* (RD) dan diutamakan yang telah memperoleh pendidikan manajemen. Untuk rumah sakit tipe C seperti Rumah Sakit Dr H Marsidi Judono Belitung kebutuhan tenaga gizinya adalah 18 orang *Registered Dietisien*, dan 12 orang *Technical Registered Dietisien*. Untuk pelaksanaan kegiatan asuhan gizi terstandar dibagi menjadi beberapa bagian termasuk intervensi konseling gizi, mengikuti ronde tim kesehatan dan memberikan arahan mengenai intervensi gizi pasien rawat inap, mengumpulkan/menyusun dan menggunakan materi dalam memberikan edukasi gizi serta interpretasi dan

menggunakan hasil penelitian terkini yang berkaitan dengan asuhan gizi (Kemenkes RI, 2013).

Salah satu hal yang menjadi tanggung jawab ahli gizi adalah konsultasi gizi yang merupakan kegiatan penyampaian pesan-pesan gizi dengan tujuan menanamkan dan meningkatkan pengertian, sikap serta perilaku sehat bagi individu dan masyarakat rumah sakit. Selain itu konsultasi gizi juga berperan dalam membantu pasien dalam mengubah perilaku yang positif hubungannya dengan makanan dan gizi, mengenali permasalahan kesehatan dan gizi yang dihadapi serta mendorong pasien dalam mencari pemecahan masalah (Persagi, 2013).

Didalam penelitiannya Gunawan, tahun 2013 menjelaskan bahwa ketidakpuasan pelayanan kesehatan yang diterima pasien akan menimbulkan dampak adanya konflik dalam diri pasien dan keluarganya, sehingga seringkali pasien mengadukan ketidakpuasannya kepada media massa baik cetak maupun elektronik, bahkan ada yang sampai ke meja pengadilan. Kasus yang sering terjadi sebagai akibat dari ketidakpuasan pasien adalah permohonan pindah ke rumah sakit lain (dirujuk), pulang dalam keadaan terpaksa sebelum sakitnya sembuh (pulang paksa), bahkan tidak jarang pula pasien yang memilih kabur (pulang tanpa pamit) dari rumah sakit. Salah satu contoh kejadian pulang paksa di kasus rawat inap di Indonesia adalah di RSUD Praya Kabupaten Lombok Tengah pada tahun 2006 sekitar 5,4% dari 8.733 sedangkan pada tahun 2011 di RSUD Jampangkulon Kabupaten Sukabumi kasus pulang paksa mencapai 23,4% dari 4.815 kasus rawat inap dengan sebab yang sering terjadi adalah karena alasan ketidakpuasan terhadap pelayanan di rumah sakit dan masalah ketiadaan biaya. Tingginya kasus pulang paksa maka akan menurunkan pendapatan rumah sakit juga menunjukkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Dalam penelitiannya (Haryanto & Olivia, 2009) juga menjelaskan bahwa pada tahun 2005, sekitar 40 persen jumlah pasien internasional atau dari luar Singapura di *Tan Tock Seng Hospital* (TTSH) dan *National*

University Hospital (NUH) berasal dari Indonesia. Jumlah itu meningkat delapan persen dibanding tahun 2004. Di NUH, tahun 2005 tercatat sekitar 49.000 pasien internasional, dan 44% merupakan pasien Indonesia. NUH dan TTSH merupakan rumah sakit milik pemerintah Singapura.

Berdasarkan latar belakang di atas dan hasil penelitian terdahulu, belum ada penelitian yang meneliti secara spesifik mengenai hubungan faktor internal dan faktor eksternal dengan kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan ahli gizi, kebanyakan penelitian hanya meneliti tentang makanan disebuah rumah sakit yang kemudian menjadi salah satu unsur pelayanan gizi dan kemudian berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait masalah tersebut di Rumah Sakit Umum Daerah Dr H Marsidi Judono Kabupaten Belitung mengenai hubungan faktor internal dan faktor eksternal dengan kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan ahli gizi. Kualitas yang diberikan oleh pelayanan ahli gizi di rumah sakit akan menimbulkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Namun seringkali terdapat perbedaan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh sarana pelayanan kesehatan. Faktor internal dan faktor eksternal juga diketahui menjadi salah satu yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Untuk itu diharapkan penelitian ini bisa menjadi acuan terhadap perbaikan pelayanan ahli gizi yang sesuai dengan keinginan pasien khususnya pasien rawat inap sehingga tercapai tingkat kepuasan yang diinginkan.

B. Identifikasi Masalah

Pelayanan ahli gizi adalah salah satu pelayanan yang ada di sebuah rumah sakit. Pelayanan tersebut juga menjadi salah satu penunjang kesembuhan pasien, oleh sebab itu harus dilakukan secara maksimal. Namun terkadang ditemukan pelayanan yang kurang sesuai dengan prosedur atau harapan pasien sehingga terjadi ketidakpuasan. Misalnya : jam kunjungan ahli gizi tidak sesuai jadwal (terlambat), sikap ahli gizi

yang kurang ramah, penjelasan ahli gizi yang sulit dimengerti pasien, makanan yang disajikan kurang dapat diterima dan lain sebagainya. Dalam rangka pengembangan layanan kinerja ahli gizi di Rumah Sakit Umum Daerah dr H Marsidi Judono Kabupaten Belitung, perlu diketahui bagaimana pengaruh faktor internal dan faktor eksternal dengan kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan ahli gizi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr H Marsidi Judono Kabupaten Belitung.

C. Pembatasan Masalah

Pelayanan ahli gizi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien khususnya pasien rawat inap. Namun dalam penelitian ini kepuasan pasien dinilai dengan melihat pengaruh faktor internal meliputi usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan dan tingkat pendapatan juga faktor eksternal yang meliputi pelayanan dan fasilitas.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis merumuskan masalah penelitian yaitu “apakah ada hubungan faktor internal dan faktor eksternal dengan kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan ahli gizi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr H Marsidi Judono Kabupaten Belitung ?”

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum :
Mengetahui hubungan faktor internal dan faktor eksternal dengan kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan ahli gizi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr H Marsidi Judono Kabupaten Belitung
2. Tujuan Khusus :
 - a. Mengidentifikasi faktor internal yang meliputi usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan dan tingkat pendapatan

- b. Mengidentifikasi faktor eksternal yang meliputi pelayanan dan fasilitas gizi
- c. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr H Marsidi Judono Kabupaten Belitung
- d. Menganalisis hubungan faktor internal dengan kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan ahli gizi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr H Marsidi Judono Kabupaten Belitung
- e. Menganalisis hubungan faktor eksternal dengan kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan ahli gizi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr H Marsidi Judono Kabupaten Belitung

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi pasien
Dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang sistem pelayanan gizi yang baik dan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di sebuah rumah sakit.
2. Manfaat Bagi Program Gizi
Menambah pengetahuan khususnya bagi profesional di bidang gizi agar mengetahui hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Dapat membuka wawasan untuk memperbaiki kinerja pelayanan gizi agar memberikan pelayanan maksimal pada pasien.
3. Manfaat Bagi Peneliti
 - a. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti mengenai pelayanan gizi seperti apa yang bisa diupayakan untuk memberikan kepuasan pada pasien sehingga akan berguna apabila sudah memasuki dunia kerja.
 - b. Sebagai wahana aplikasi terhadap teori yang telah diperoleh pada kegiatan perkuliahan dan menambah pengalaman.

c. Digunakan sebagai syarat kelulusan sarjana gizi pada Program Studi Ilmu Gizi, Fakultas Ilmu-ilmu kesehatan, Universitas Esa Unggul.

4. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi rumah sakit sebagai masukan dan bahan pertimbangan terhadap perbaikan pelayanan khususnya pelayanan ahli gizi agar bisa berjalan lebih maksimal sebagaimana faktor-faktor yang sudah diketahui berpengaruh terhadap kepuasan pasien

G. Keaslian Penelitian

No.	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Rancangan Penelitian	Hasil
1	Ida Ayu Eka Padmiari, Pande Putu Sri Sugiani & G.A Dewi Kusumayanti	2014	Analisis Faktor Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Ahli Gizi Ruangan Di RSUP Sanglah Denpasar, Provinsi Bali	<i>Cross-sectional</i>	Ditemukan tingkat kepuasan pasien tentang kinerja ahli gizi di RSUP Sanglah mencapai 76,31% dan masih kurang dari standar tingkat kepuasan 85%

No.	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Rancangan Penelitian	Hasil
2	Prima Isnaeni	2013	Hubungan Mutu Pelayanan Gizi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Aminah Blitar	<i>Cross-sectional</i>	Terdapat hubungan antara porsi makanan dan variasi menu makanan dengan kepuasan pasien sedangkan variabel waktu penyajian, rasa makanan, penampilan makanan, sikap petugas dan kebersihan alat makan tidak berhubungan dengan kepuasan pasien.
3	Galuh Setyawati	2008	Hubungan Mutu Pelayanan Gizi dengan Kepuasan Pasien Dibangsal III Rawat Inap		Mutu pelayanan gizi berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien sebesar $0,725 >$ dari nilai r tabel $0,199$ dengan tingkat signifikan 5%

No.	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Rancangan Penelitian	Hasil
			Rumah Sakit Umum Daerah Wates		

Berdasarkan keaslian penelitian diatas dapat terlihat bahwa ada perbedaan penelitian-penelitian sebelumnya dengan penelitian yang saat ini saya buat. Dalam penelitian ini, saya menspesifikan hubungan faktor internal dan faktor eksternal dengan kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan ahli gizi sedangkan di dalam penelitian-penelitian serupa diatas tidak ada yang membahas langsung secara rinci faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Kebanyakan dari penelitian membahas kualitas/mutu pelayanan gizi dalam bentuk kepuasan terhadap makanan namun tidak membahas tentang kepuasan terhadap pelayanan ahli gizi.