

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, pelayanan prima sebagai elemen utama di rumah sakit. Rumah sakit dituntut memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit agar mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang dikumpulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan persiapan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat penting dan sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit (Anjaryani, W.D.,2009).

Kepuasan merupakan salah satu aspek penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan rumah sakit yang mempunyai arti penting bagi pasien dalam menentukan perilaku kesehatan berikutnya. Walaupun penilaian ini belum dapat sepenuhnya menggambarkan bermutu tidaknya pelayanan dalam bidang kesehatan, tetapi mampu menunjukkan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Disamping penelitian tentang kepuasan merupakan hal yang sangat penting khususnya bagi sebuah rumah sakit. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa keberhasilan sebuah

rumah sakit tergantung pada diterima atau tidaknya produk jasa pelayanan kesehatan yang ditawarkan kepada pasien (Ari, 2013).

Penilaian tingkat kepuasan merupakan salah satu aspek penting dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan gizi rumah sakit. Tingkat kepuasan mempunyai arti penting bagi kelangsungan pelayanan gizi di rumah sakit yang menjadi salah satu bentuk pelayanan gizi agar menjadi lebih baik dari sebelumnya. Salah satu cara penilaian ini yaitu dengan cara mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi untuk selalu dapat memberikan pelayanan gizi yang optimal bagi pasien (Nopiani, 2011).

Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan terhadap pasien rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi, diagnose, terapi rehabilitasi medik dan pelayanan medik lainnya. Adapun prinsip pelayanan rawat inap yaitu penerimaan pasien, pelayanan medik, pelayanan obat, pelayanan makanan, pelayanan administrasi keuangan (Depkes RI yang dikutip dari Suryanti, 2002).

Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Arifin,2013)

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan yang dilakukan oleh (Nopiani, 2011) mengenai tingkat kepuasan pasien rawat inap tentang *Performance* ahli gizi

ruangan di RSUP Sanglah Denpasar Provinsi Bali, dinyatakan bahwa secara umum, tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap *Performance* ahli gizi ruangan mencapai 76,13% dan masih kurang standar tingkat kepuasan (90%).

Penelitian lainnya menyebutkan salah satu aspek yang mempengaruhi tingkat kepuasan adalah *Performance* pramusaji rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Trisnayanti, 2006) mengenai tingkat kepuasan penelitian tingkat kepuasan terhadap keterampilan pramusaji di RSUP Sanglah Denpasar, didapatkan presentase yaitu 82,57%. Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan belum mencapai standar. Faktor ini menjadi faktor yang sangat penting dalam penelitian tingkat kepuasan.

Dari permasalahan di atas maka penulis ingin mengetahui kepuasan pasien rawat inap terhadap *Performance* ahli gizi ruangan di rumah sakit BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan. Penulis ingin melakukan penelitian ini, karena belum pernah diteliti di rumah sakit RSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Bagaimanakah Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan *Performance* Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus. Rincian tujuan penelitian dijelaskan dalam sub bab berikut ini:

1. Tujuan Umum :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap *Performance* Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan.

2. Tujuan Khusus :

- a. Mengidentifikasi harapan pasien tentang *Performance* Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan.
- b. Mengidentifikasi Kinerja *Performance* ahli gizi ruangan berdasarkan penilaian pasien di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan.
- c. Menggambarkan perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap tentang *Performance* Ahli Gizi Ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan.
- d. Mengidentifikasi faktor – faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan *performance* ahli gizi ruangan di BRSUD Tabanan dan RS Wisma Prashanti Tabanan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi tentang *Performance* ahli gizi ruangan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap serta factor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan sehingga dapat di jadikan acuan dalam meingkatkan kualitas pelayanan gizi di rumah sakit. Agar nantinya pasien benar-benar mendapatkan pelayanan gizi yang optimal.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengetahui informasi – informasi yang berhubungan dengan perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan *Performance* ahli gizi ruangan di rumah sakit.

b. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Tabanan

Peneliti ini diharapkan Rumah Sakit dapat mempertahankan atau memperbaiki kualitas pelayanan *Performance* ahli gizi ruangan.

c. Bagi Masyarakat

Peneliti ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sehingga dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam dunia kesehatan. Peneliti ini diharapkan mampu memberikan informasi pada masyarakat tentang tingkat kepuasan pasien pasien rawat inap berdasar *Performance* ahli gizi ruangan.

d. Bagi Universitas dan Lembaga Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi para akademisi tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan *Performance* ahli gizi ruangan.