BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tingkat Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang antara yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dengan demikian tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dengan harapan. Pasien puas setelah menerima pelayanan yang sesuai dengan harapannya, pasien memutuskan memberikan suatu penilaian terhadap jasa dan bertindak atas dasar puas (Astuti, 2014).

Pelayanan gizi rumah sakit (PGRS) merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan lainnya di rumah sakit dan secara menyeluruh merupakah salah satu upaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Pelayanan gizi rumah sakit harus disiapkan secara professional disertai adanya usaha untuk memperbaiki di setiap unit pelayanan, sehingga kualitas pelayanan dalam rangka memperbaiki pelayanan yang optimal akan dapat dipertahankan dan di tingkatkan (Ruliana, 2016).

Kepuasan merupakan salah satu aspekpenilaian terhadap mutu pelayanan kesehatanyang mempunyai arti penting bagimasyarakat konsumen dalam menentukanperilaku kesehatan berikutnya. Walaupunpenilaian ini belum dapat sepenuhnyamenggambarkan bermutu tidaknyapelayanan dalam bidang kesehatan, tetapimampu menunjukkan kebutuhanmasyarakat akan pelayanan kesehatan. (Padmiari, 2007).

Kegiatan pelayanan gizi di rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan gizi masyarakat, baik rawat inap maupun rawat jalan yang ditunjukkan untuk kepentingan metabolisme tubuh dalam rangka upaya preventif, kuratif, rehabilitative maupun promotive (Aritonang, 2014).

Asupan makan pasien di rumah sakit tergantung pada tingkat kenyamanan pasien dalam mendapatkan makanan, mulai dari bentuk makanan, penyajian makanan, variasi makanan dan penampilan makanan. Penyajian makanan dengan pengaturan suhu pada waktu penyajian memegang peran penting dalam menentukan cita rasa makanan. Suhu lauk dan sayur saat dihidangkan memerlukan suhu yang panas atau hangat. Penyelenggaran makanan dengan skala besar, memerlukan ketelitian dalam pendistribusian makanan terutama dalam hal suhu makanan, seperti suhu pada nasi, lauk hewani dan lauk nabati. Konsumen cenderung kurang memiliki selera makan bila mengkonsumi makanan dengan suhu rendah atau tidak hangat (We dkk, 2013).

Tingkat kepuasan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dan pengalaman dari kinerja penyedia jasa. Harapan berasal dari harap yang berarti keinginan supaya sesuatu terjadi. Sehingga harapan juga berarti sesuatu yang diinginkan agar dapat terjadi, dengan demikian harapan menyangkut masa depan. Sedangkan kinerja adalah pandangan terhadap pelayanan yang telah diterima konsumen (Parwita & Tatrisna.,2006).

Pelayanan Gizi di rumah sakit memerlukan suatu pengolahan yang baik dan tepat sebagai acuan untuk pelayanan bermutu yang dapat mempercepat proses penyembuhan pasien, memperpendek lama hari rawat, dan menghemat biaya perawatan (Ruliana,2016).

Adapun beberapa kesamaan yang menyangkut komponen kepuasan pelanggan atau konsumen yaitu perbedaan antara harapan dengan hasil yang dirasakan. Ada 3 kemungkinan kepuasan yang berhubungan dengan performansi (*Performance*) dan harapan (*Expectation*) yaitu:

1) *Performance < Expectation*

   Bila hal ini terjadi, maka pelanggan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan jelek, karena harapan pelanggan tak terpenuhi atau pelayanannya kurang baik, belum memuaskan pelanggan.

2) *Performance = Expectation*

   Tidak istimewa, pelayanan yang diberikan biasa saja karena belum memuaskan pelanggan.

3) *Performance > Expectation*

   Terjadi bila, pelayanan terhadap pelanggan baik dan memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan optimal, bila kita memperhatikan apa yang menjadi harapan pelanggan dan berusaha melebihi harapan pelanggan.

2. Komponen Kepuasan

Menurut (Ari, 2013) menyebutkaan terdapat beberapa komponen penting untuk menentukan kualitas jasa sehingga tingkat kepuasan terdiri dari:

a) *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan ahli gizi untuk memberikan pelayanan secara tepat, benar dan sesuai dengan standar yang telah dibuat atau ditetapkan.

b) *Responsiv*e (Ketanggapan), yaitu respon ahli gizi dalam membantu pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat pada waktu yang telah ditetapkan.

c) *Assurance* (Keinginan), yaitu suatu kemampuan atau pengetahuan yang dimiliki ahli gizi terhadap makanan secara tepat, kualitas, keramahan dan kesopanan dalam menyajikan makanan serta keterampilan dalam memberikan informasi kepada pasien.

d) *Emphaty* (Perhatian), merupakan sikap perhatian kepada individu yang diberikan oleh ahli gizi kepada pasien atau konsumen. Kemauan untuk melakukan suatu pendekatan, memberikan rasa nyaman, perlindugan dan untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan pasien merupakan ciri – ciri dari dimensi empaty.

e) *Tangible* (Nyata), sesuatu yang terlihat nampak atau nyata yang meliputi penampilan fisik seperti alat ahli gizi, kebersihan dan penampilan ahli gizi terhadap pasien.

Standar pelayanan Minimal Rumah Sakit adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada Masyarakat.

Standar pelayanan minimal rumah sakit pada hakekatnya merupakan jenis-jenis pelayanan rumah sakit yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah/pemerintah provinsi/pemerintah kebupaten/kota dengan standar kinerja yang diterapkan. Namun demikian meningkat kondisi masing-masing daerah yang terakit dengan sumber daya yang tidak merata maka diperlukan pentahapan dalam pelaksanaan SPM oleh masing-masing daerah sejak ditetapkan pada tahun 2007 sampai dengan tahun 2012, sesuai dengan kondisi/perkembangan kapasitas daerah. Mengingat

SPM sebagai hak konstitusional maka seyogyanya SPM menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran daerah. Dengan disusunnya standar pelayanan minimal rumah sakit diharapkan dapat membantu pelaksanaan penerapan standar pelayanan minimal di rumah sakit. SPM ini dapat dijadikan acuan bagi pengelola rumah sakit dan unsur terkait dalam melaksanakan perencanaan, pembiayaan dan pelaksanaan setiap jenis pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar tingkat kepusan pasien rawat inap terhadap pelayanan yang diberikan adalah ≥ 90%. Jika tingkat kepuasan lebih dari atau sama dengan 90%, maka dikatakan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun jika tingkat kepuasan kurang dari 90%, maka pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

3. Standar Makanan di Rumah Sakit

Makanan / diet yang diberikan kepada pasien disesuaikan dengan kondisi pasien. Oleh karena itu ditentukan standar makanan rumah sakit sebagai acuan dalam memodifikasi menu, antara lain (Almatsier, 2004). Makanan lebih menarik disajikan dalam bentuk-bentuk tertentu. Bentuk maakan yang serasa akan memberikan daya tarik tersendiri bagi setiap makanan yang disajikan (Aliffianti, 2015):

a. Makanan biasa

Merupakan makanan yang susunannya sama dengan makanan sehari-hari yang beraneka ragam, bervariasi dengan bentuk, tekstur dan aroma normal. Susunan makanan mengacu pada pola menu seimbang dan Angka Kecukupan Gizi

(AKG) yang dianjurkan bagi orang dewasa sehat. Makanan bias diberikan pada pasien yang berdasarkan penyakitnya tidak memerlukan makanan khusus atau diet

b. Makanan lunak

Merupakan makanan yang memiliki tesktur yang mudah dikunyah, ditelan, dan dicerna dibandingkan makanan biasa. Makanan ini mengandung cukup zat-zat gizi, asalkan pasien mampu mengonsumsi makanan dalam jumlah cukup. Menurut kedaa penyakit, makanan lunak dapat diberikan langsung kepada pasien atau sebagai perpindahan dari makanan saring ke makanan biasa.

c. Makanan saring

Merupakan makanan semi padat yang mempunyai tekstur halus daripada makanan lunak, sehingga lenh mudah ditelan dan dicerna. Menurut keadaan penyakit, makanan saring dapat diberikan secara langsung kepada pasien atau merupakan perpindahan dari makanan cair kental ke makanan lunak.

d. Makanan cair

Merupakan makanan yang memiliki konsistensi cair hingga kental. Makanan ini diberikan kepada pasien yang mengalami gangguan mengunyah, menelan, dan mencernakan makanan yang disebabkan oleh menurunnya kesadaran, suhu tinggi, rasa mual, muntah, pasca pendarahan saluran cerna, serta pra dan pasca bedah. Makanan dapat diberikan secara oral atau parenteral.

B. Performance Ahli Gizi

1. Pengertian Performance

Suparyanto, 2011 megidentifikasikan *Performance* sebagai penampilan hasil karya personil baik kuntitas dalam suatu orgaisasi. Pengertian *Performance* antara lain :

a) Performance merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja.

   Penampilan merupakan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktual, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil maupun struktual, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.

b) Performance adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.

c) *Performance* adalah suatu catatan keluaran hasil pada suatu fungsi jabatan kerja oleh seluruh aktivitas kerja dalam periode waktu tertentu.

2. Indikator Performance ahli gizi

a) Penampilan.

Penampilan merupakan faktor penunjang yang cukup penting terhadap penerimaan makanan oleh pasien. Penampilan ahli gizi meliputi kebersihan diri, pakaian dan seluruh badan ahli gizi. Penampilan ahli gizi dikatakan baik apabila dalam berpakaian selalu rapi dan bersih, tidak berbau badan yang menyengat, tidak memakai *make up* dan *deodorant* yang terlalu mencolok.

b) Keterampilan.

Keterampilan ahli gizi yaitu kemampuan yang dimiliki oleh ahli gizi dalam upaya melakukan suatu makanan yang berkualitas, seperti cara ahli gizi atau penata hidangan yang menarik sehingga dapat membangkitkan selera pasien untuk mengkonsumsi makanan yang disajikan. Kemampuan ahli gizi ditunjukan dengan kopetensi yang harus dilaksanakan. Kompetensi didefinisikan sebagai kemampuan manusia (yang ditunjukkan dengan karya, pengetahuan, keterampilan, perilaku,

sikap, motif, dan atau bakatnya) di temukan secara nyata dapat membedakan antara mereka yang sukses dan biasa-biasa saja ditempat kerja. Selain itu, kompetensi adalah karakteristik dasar manusia yang dari pengalaman nyata (Nampak dari perilaku) ditemukan mempengaruhi, atau dapat dipergunakan untuk memperikan (tingkat) *performance* ditempat kerja atau kemampuan mengatasi persoalan pada suatu situasi tertentu. (Permadi,R.,2012)

Unjuk kerja atau kompetensi ahli gizi dibedakan berdasarkan tata kerja dari tingkatan yang disusun secara berurutan dan mulai dari tingkatan unjuk kerja yang paling rendah. Tingkat unjuk kerja yang lebih tinggi menggambarkan bahwa tingkatan unjuk kerja yang lebih rendah dianggap telah mampu dilaksanakan. Unjuk kerja yang dimaksud antara lain :

1) Membantu : melakukan kegiatan secara independen dibawah pengawasan atau berpartisipasi mengambil bagian kegiatan tim.
2) Melaksanakan : mampu memulai kegiatan tanpa pengawasan langsung, atau melakukan dan mampu melakukan kegiatan secara mandiri.
3) Mendidik : mampu melaksanakan fungsi-fungsi khusus yang nyata, aktifitas yang didelegasikan yang bertujuan untuk memperbaiki keadaan atau pekerjaan dan lain-lain atau menyelia/mengawasi/memantau dan mampu mengamati kegiatan sehari-hari satu unit termasuk SDM, penggunaan sumber daya, masalah-masalah lingkungan atau mampu mengkoordinasi dan mengarahkan kegiatan dan pekerjaan tim.

c) Keramahan.

Keramahan merupakan suatu kemampuan dalam menyajikan makanan pada pasien dengan baik seperti memberikan petunjuk maupun keterangan mengenai

makanan yang disajikan serta memberikan saran serta dorongan kepada pasien sehingga pasien mau mengkonsumsi makanan sesuai dengan porsi yang disajikan dengan baik.

d) Perhatian.

Perhatian meupakan kemampuan dalam memberikan perhatian kepada pasien sebelum maupun pada saat pasien mengkonsumsi makanan yang disajikan, serta mendengarkan segala keluhan-keluhan yang dirasakan pasien mengenai makanan yang disajikan. Perhatian ahli gizi juga dilihat dari kemampuan ahli gizi dalam meyakini pasien agar pasien mau mengkonsumsi makanannya dengan baik

e) Ketepatan Waktu.

Ketepatan waktu ahli gizi yaitu kemampuan ahli gizi dalam menyajikan makanan kepada pasien tepat waktu sesuai dengan waktu makan yang sudah ditentukan. Komposisi dan porsi makanan disesuaikan dengan jam makan. Permadi,R, 2012).

3. Pengukuran *Perfomance*

Suparyanto 2010 mengatakan bahwa untuk mengukur *Performance*, masalah yang paling penting adalah menetapkan kriterianya. Usaha untuk menentukan ukuran tentang sukses ini amatlah sulit, karena seringkali pekerjaan itu begitu komplek sehingga sulit ada ukuran output yang pasti. Hal seperti ini terutama terdapat pada jabatan-jabatan yang bersifat administrative.

Suparyanto, 2010 mengatakan bahwa umum dianggap sebagai kriteria *Performance* antara lain ialah : kualitas, kuantitas, waktu yang dipakai, jabatan yang dipegang, absensi, dan keselamatan dalam menjalankan tugas pekerjaan.

Dikatakan selanjutnya bahwa dimensi dimana yang penting adalah berbeda antara pekerjaan yang satu dengan lainnya. Jika kriteria *Performance* pekerjaan sudah ditetapkan, maka langkah berikutnya dalam mengukur *Performance* adalah mengumpulkan informasi yang behubungan dengan hal-hal tersebut dari seseorang dalam periode tertentu. Dengan membandingkan hasil ini terhadap standar yang dibuat untuk periode waktu yang bersangkutan, akan didapatkan level of *Performance* seseorang.