BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah Institusi Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan Perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan Rawat Inap, Rawat Jalan dan Gawat Darurat(Permenkes 3 tahun 2020). Pelayanan Gizi Rumah Sakit adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien untuk mencapai kondisi yang optimal dalam memenuhi kebutuhan gizi pasien melalui makanan sesuai penyakit yang dideritanya. Salah satu komponen dalam pelayanan makanan yang cukup penting di Rumah Sakit adalah Penyajian Makanan pada pasien Rawat Inap. Pelayanan Gizi Rawat Inap yaitu penyelenggaraan makanan bagi pasien yang dirawat (Sulistiyanto & Oktia, 2017). Penyelenggaraan makanan dilakukan bertujuan untuk menyediakan makanan dengan kualitas baik, jumlah sesuai kebutuhan serta pelayanan yang layak dan memadai bagi pasien yang membutuhkan.

Penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit merupakan salah satu kegiatan Pelayanan Gizi Rumah Sakit. Rangkaian Penyelenggaraan Gizi Rumah Sakit mulai dari Perencanaan Menu, Perencanaan Kebutuhan Bahan Makanan, Perencanaan Anggaran Belanja, Pengadaan Bahan Makanan, Penerimaan dan Penyimpanan, Pengolahan Bahan Makanan, Distribusi Makanan dan Pencatatan, Pelaporan serta Evaluasi. Penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit bertujuan untuk menyediakan makanan yang berkwalitas sesuai kebutuhan gizi dan biaya, aman dan dapat diterima oleh konsumen guna mencapai kebutuhan gizi yang optimal (Kementrian Kesehatan RI, 2013).

Pelayanan Gizi Rumah Sakit merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan Paripurna Rumah Sakit dengan beberapa kegiatan antara lain Pelayanan Gizi Rawat Inap, Pelayanan Gizi Rawat Jalan, Penyelenggaraan Makanan serta Penelitian dan Pengembangan Gizi Terapan. Pelayanan Gizi Rawat Inap meliputi kegiatan Skrining Gizi, Pengkajian Gizi, Diagnosa Gizi, Intervensi Gizi serta Monitoring dan Evaluasi Gizi. Pelayanan Gizi Rawat Jalan meliputi kegiatan konseling Gizi dan Dietetik atau Edukasi Gizi. Penyelenggaraan Makanan meliputi kegiatan Penyediaan Makanan bagi Pasien Rawat Inap Sedangkan Penelitian dan Pengembangan meliputi kegiatan Penelitian dan Pengembangan Kualitas Pelayanan Gizi (Kementrian Kesehatan RI, 2013).

Asuhan Gizi Geriatri merupakan pelayanan gizi secara individu yang dilakukan di fasilitas pelayanan kesehatan oleh tim asuhan gizi dan merupakan salah satu bagian pelayanan kesehatan lanjut usia/geriatri yang terpadu, sehingga pelaksanaannya ditangani bersama-sama secara terkoordinasi oleh berbagai disiplin ilmu terkait. Kerjasama antara lanjut usia, keluarga/pengasuh dengan tim asuhan gizi sangat penting untuk menunjang keberhasilan pelayanan gizi lanjut usia.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 79 tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pelayanan Geriatri di Rumah Sakit, Pasien Geriatri adalah pasien lanjut usia dengan multi penyakit dan/atau gangguan akibat penurunan fungsi organ, psikologi, sosial, ekonomi dan lingkungan yang membutuhkan pelayanan kesehatan secara terpadu dengan pendekatan multidisiplin yang bekerja secara interdisiplin. Sedangkan lanjut usia(lansia) adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun keatas.

Keberhasilan dari penyelenggaraan makanan di Rumah Sakit dapat dilihat dari kepuasan pasien. Penilaian kepuasan pasien adalah salah satu cara pendekatan yang cukup efektif, murah dan mudah dalam upaya menjaga mutu pelayanan di Rumah Sakit. Kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman dan bermutu. Menurut Amstrong (Mandasari & Tama, 2013), kepuasan konsumen merupakan suatu tingkat yang mana anggapan terhadap suatu produk sesuai dengan harapan dari konsumen. Target terukur terhadap Peningkatan kepuasan Pelanggan > 85 % (Customer Satisfaction Index).

Berdasarkan Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim dan Hafizah pada tahun 2013 dengan judul "Tingkat Kepuasan Lansia terhadap Pelayanan di UPTD Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh" menunjukkan dari 60 sampel lansia, 43 lansia berada dalam kategori puas(71,7%) dan 17 lansia(28,3%) berada dalam kategori tidak puas.

Berdasarkan Hasil Penelitian yang dilakukan Evi Kusumahati pada tahun 2012 dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Lanjut Usia berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Lembang Kabupaten Bandung Barat Tahun 2012" dengan jumlah sampel sebanyak 86 orang menunjukkan bahwa secara umum pasien lansia yang berkunjung ke Puskesmas Jayagiri Lembang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sebanyak 51,2%. Kualitas pelayanan ditinjau dari bukti fisik(*tangible*) sebanyak 48,8%, sebanyak 45,3% merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan ditinjau dari kepedulian petugas(*emphati*), sebanyak 40,7% pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan ditinjau dari keandalan dan keterampilan petugas(*reliability*), mayoritas pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan ditinjau dari daya tanggap

petugas(*responsiveness*) sebanyak 47,7%, setengah dari pasien merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan ditinjau dari jaminan yang diberikan petugas(*assurance*) sebanyak 50%.

Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Gianyar yang mempunyai tugas pokok melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya promosi dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan kepada masyarakat. Berdasarkan Hasil Kegiatan Penelitian dan Pengembangan Gizi di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar tentang Kinerja di bidang Gizi serta Survey Kepuasan Pasien yang dilaksanakan setiap bulan di dapat hasil untuk tahun 2020 sebagai berikut: Pencapaian Ketepatan Waktu Pemberian Makanan kepada pasien Rawat Inap (83,34 %), Sisa Makanan yang tidak termakan oleh pasien (42,35 %), Tidak adanya kesalahan dalam pemberian diet (100%) dan Kepuasan Pelanggan sudah mencapai target (95,57 %). Walaupun Kepuasan Pelanggan/ Pasien sudah mencapai target tetap harus ada monitoring dan evaluasi untuk mempertahankan mutu dan kualitas Pelayanan Gizi oleh tenaga Gizi dan juru masak/pramusaji (Laporan Tahunan Instalasi Gizi, 2020).

Pelayanan Geriatri di Rumah Sakit Merupakan Program Nasional dari SNARS(Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit) oleh karena itu di RSUD Sanjiwani Gianyar menyelenggarakan pelayanan geriatri dengan tingkat jenis pelayanan geriatri tingkat sederhana. Survey Kepuasan Pasien di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar masih bersifat umum untuk semua pasien sedangkan Pasien Geriatri merupakan pasien lanjut usia dengan multi

penyakit dan/atau gangguan akibat penurunan fungsi organ , psikologi, sosial, ekonomi dan lingkungan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien geriatri terhadap pelayanan gizi oleh karena itu Peneliti melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Geriatri terhadap Pelayanan Gizi di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar.

B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan : Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Geriatri terhadap Pelayanan Gizi di Ruang Rawat Inap Interna Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar?

C. Tujuan Penelitian .

1. Tujuan umum.

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Geriatri terhadap Pelayanan Gizi di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar.

2. Tujuan khusus.

a. Menentukan Harapan Pasien Geriatri terhadap Pelayanan Gizi.

b. Menentukan Kinerja Pelayanan Gizi berdasarkan Penilaian Pasien Geriatri.

c. Menganalisis Tingkat Kepuasan Pasien Geriatri terhadap Pelayanan Gizi.

d. Menganalisis aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien geriatri terhadap pelayanan Gizi.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari Penelitian ini adalah :

1. Manfaat praktis

a. Bagi rumah sakit

Dari penelitian ini dapat memberikan masukan dan juga sebagai bahan evaluasi kepada Rumah Sakit agar Rumah Sakit dapat semakin meningkatkan mutu pelayanan pada pasien.

b. Bagi instalasi gizi

Sebagai upaya meningkatkan pelayanan kesehatan pada umumnya dan pelayanan gizi pada khususnya bagi pasien Rawat Inap. Selain itu, untuk mengukur keberhasilan ahli gizi dalam penyelenggaraan makanan di Rumah Sakit, sebagai masukan untuk perencanaan peningkatan kepuasan pasien Rawat Inap terhadap makanan yang disajikan pihak penyelengaraan makanan Rumah Sakit.

c. Bagi peneliti lain

Diharapkan penelitian ini dapat menambah bahan referensi bagi pembaca dan dapat menjadi bahan untuk penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan peneliti bahwa pencapaian pelayanan penyelenggaraan yang baik tidak hanya melihat seberapa baik makanan yang kita sajikan dari Instalasi Gizi tapi juga melihat seberapa puas pasien terhadap pelayanan makan yang Rumah Sakit berikan.