

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memasuki era globalisasi yang ditandai dengan persaingan dalam berbagai aspek, diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas tinggi agar mampu bersaing dengan cara lain. Kesehatan dan gizi merupakan faktor penting karena secara langsung berpengaruh terhadap kualitas SDM di suatu negara, yang digambarkan melalui pertumbuhan ekonomi, usia harapan hidup, dan tingkat pendidikan. Tenaga SDM yang berkualitas tinggi hanya dapat dicapai oleh tingkat kesehatan dan status gizi yang baik. Untuk itu diperlukan upaya perbaikan gizi yang bertujuan untuk meningkatkan status gizi masyarakat melalui upaya perbaikan gizi di dalam keluarga dan pelayanan gizi pada individu yang karena kondisi kesehatannya harus dirawat di suatu sarana pelayanan kesehatan misalnya Rumah Sakit (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2013).

Fungsi utama rumah sakit adalah menyelenggarakan upaya penyembuhan dan pemulihan penyakit (UU No.44 Tahun 2009). Pengolahan makanan rumah sakit, sebagai bagian dari sistem pelayanan makanan di rumah sakit mempunyai tugas mendukung upaya penyembuhan dan pemulihan penyakit melalui penyelenggaraan makanan yang higienis dan sehat.

Salah satu masalah pelayanan gizi di rumah sakit dinilai sesuai kondisi perorangan yang secara langsung maupun tidak langsung

mempengaruhi proses penyembuhan. Kecenderungan peningkatan kasus penyakit yang terkait gizi (*nutrition - related disease*) pada semua kelompok rentan mulai dari ibu hamil, bayi, anak, remaja, hingga lanjut usia (Lansia), memerlukan penatalaksanaan gizi secara khusus. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan gizi yang bermutu untuk mencapai dan mempertahankan status gizi yang optimal dan mempercepat penyembuhan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013)

Tujuan penyelenggaraan makanan adalah menyediakan makanan yang berkualitas sesuai kebutuhan gizi, biaya, aman, dan dapat diterima oleh konsumen guna mencapai status gizi yang optimal (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013). Penyelenggaraan makanan adalah rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu hingga pendistribusian makanan kepada konsumen, termasuk kegiatan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi yang bertujuan untuk mencapai status kesehatan yang optimal melalui pemberian makanan yang tepat (Wirakusumah, 1991). Tidak jauh berbeda dengan penjelasan tersebut, penyelenggaraan makanan institusi dan industri adalah program terpadu yang terdiri atas perencanaan, pengadaan, penyimpanan, pengolahan bahan makanan, dan penghidangan makanan dalam skala besar (massal) serta pengadaan peralatan dan cara yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang dikoordinasikan secara penuh dengan menggunakan lembaga kerja sedikit mungkin, tetapi harus mengutamakan kepuasan pelayanan, kualitas yang maksimal dan pengontrolan biaya yang baik.

Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya adalah Rumah Sakit milik swasta dengan tipe Rumah Sakit adalah B Pendidikan. Rumah sakit ini beralamat di Jalan Jemursari No. 108 Surabaya, Jawa Timur. Tujuan dari pelayanan yang diberikan adalah meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat dan sebagai upaya untuk meningkatkan drajat kesehatan masyarakat. Rumah Sakit Islam Jemursari memberikan fasilitas di setiap instalasi yaitu dengan memberikan kotak saran baik secara tertulis maupun lisan untuk menampung keluhan, kritik dan saran dari pelanggan agar pihak rumah sakit dapat memperbaiki mutu pelayanannya.

Berikut ini adalah hasil data pencapaian indikator mutu unit instalasi gizi di ruang rawat inap yang terjadi selama tahun 2018 di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya :

Tabel 1. 1 Hasil Pencapaian Indikator Mutu Unit Instalasi Gizi di Ruang Rawat Inap RSI Jemursari Surabaya Tahun 2018

No	Indikator	Capaian 2018				Rata2	Standart	Keterangan
		TW1	TW2	TW3	TW4			
1	Ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien	57%	88%	87%	86%	80%	$\geq 90\%$	Belum mencapai standart
2	Sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien	30%	27%	25%	23%	26%	$\leq 20\%$	Belum mencapai standart
3	Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian diet				100%	100%	100%	

Sumber : Laporan Hasil Pencapaian Indikator Mutu Unit Instalasi Gizi di ruang rawat inap RSI Jemursari Surabaya Tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas, standar minimal presentase yang telah ditetapkan oleh RSI Jemursari Surabaya, standar ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien sebesar $\geq 90\%$, sedangkan pada tabel diatas rata-rata ketepatan waktu pemberian makan kepada pasien hanya sebesar 80%, standar sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien adalah $\leq 20\%$, namun rata-rata sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien sebesar 26%, ini berarti kedua indikator tersebut belum sesuai standar yang telah ditetapkan RSI Jemursari Surabaya.

Berikut ini adalah hasil pencapaian data kepuasan mutu unit instalasi gizi di ruang rawat inap yang terjadi selama tahun 2018 di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya :

Tabel 1. 2 Data Kepuasan Pasien Instalasi Gizi Di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya Triwulan 4 Tahun 2018

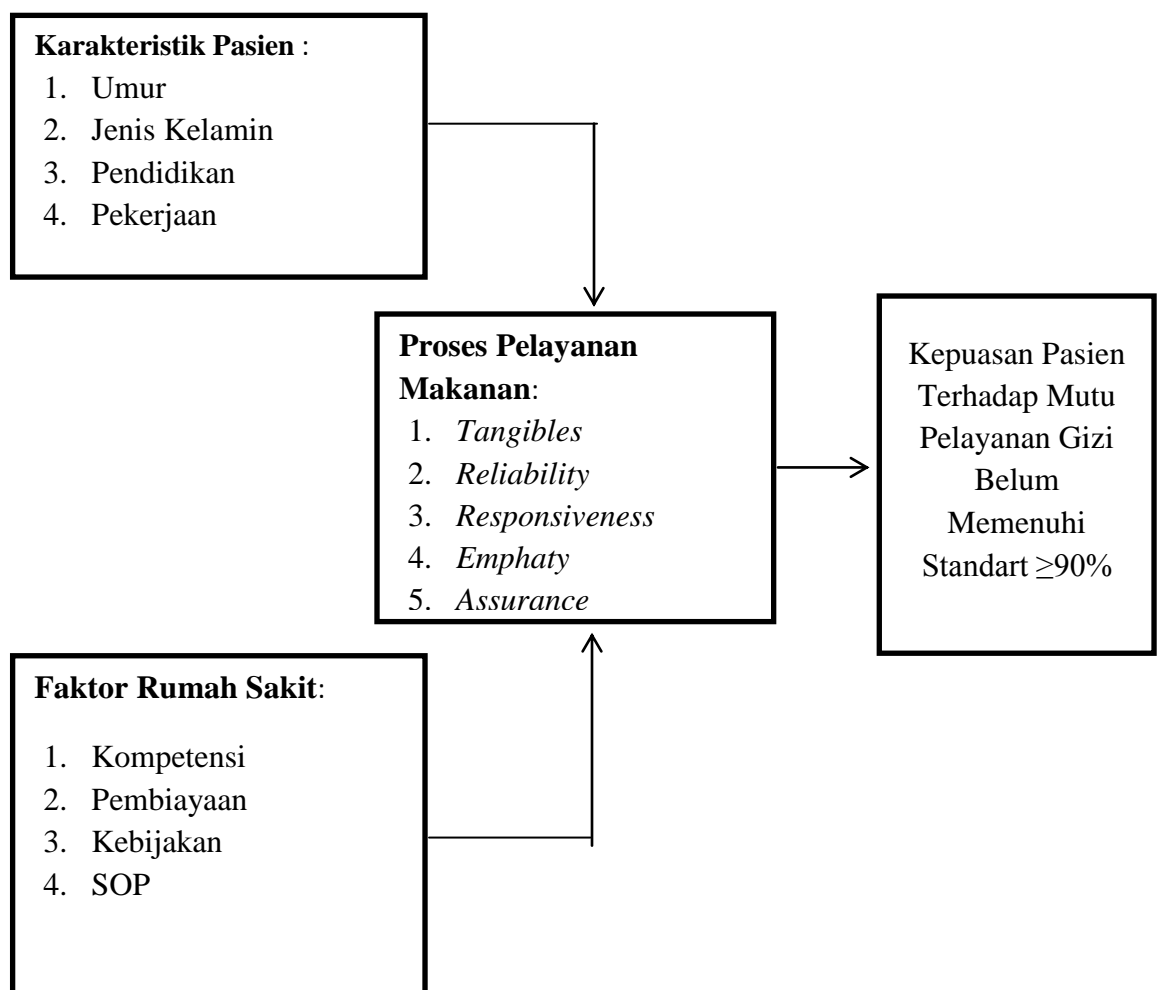
Variabel	Oktober	November	Desember	Standart
Kepuasan pasien terhadap rasa makanan	79%	81%	70%	$\geq 90\%$
Kepuasan pasien terhadap tampilan makanan	72%	73%	75%	
Kepuasan pasien terhadap porsi makanan yang disajikan	90%	88%	82%	
Kepuasan pasien terhadap kebersihan alat makanan	85%	85%	73%	
Kepuasan pasien terhadap ketepatan waktu penyajian	87%	87%	82%	

Sumber : Laporan Hasil Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya Triwulan 4 Tahun 2018

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pasien rawat inap belum puas terhadap pelayanan makanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sehingga belum memenuhi standart yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas maka peneliti merencanakan untuk melakukan penelitian terhadap mutu pelayanan gizi di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka permasalahan penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Kajian Masalah

Berdasarkan kajian masalah terkait dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi pada gambar 1.1 diatas maka dapat dijelaskan dalam uraian sebagai berikut :

a. Faktor karakteristik pasien

Karakteristik pasien yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi unsur – unsur sebagai berikut :

1. Umur

Tingkat umur pasien berpengaruh pada persepsi akan pelayanan yang diberikan serta pemilihan yang akan digunakan. Semakin tua umur seseorang akan semakin sensitif dengan pelayanan yang diterima.

2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin akan berpengaruh pada pemilihan institusi pelayanan kesehatan. Kemungkinan perempuan akan lebih sensitif terhadap pemberian pelayanan. Sedangkan laki – laki sebaliknya, yaitu mudah menerima pelayanan.

3. Pendidikan

Tingkat pendidikan akan berpengaruh pada pemilihan institusi pelayanan dan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Pekerjaan

Tingkat mobilitas pekerjaan seseorang akan berpengaruh terhadap permintaan dan kebutuhan pelayanan. Semakin tinggi mobilitas pekerjaan seseorang maka tuntutan untuk kepuasan dalam mendapatkan pelayanan

juga tinggi. Karena seseorang tersebut berharap sembuh cepat sehingga dapat melakukan pekerjaannya kembali.

b. Faktor Pelayanan Makanan

Dalam pemberian pelayanan makan harus mempertimbangkan aspek – aspek sebagai berikut :

1. Ketepatan Waktu Distribusi Makanan

Ketepatan waktu akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, jika waktu pemberian makan tepat maka mencegah pasien mengonsumsi makanan dari luar rumah sakit.

2. Variasi Menu

Variasi menu akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, jika penyusunan menu terlihat membosankan dan bentuk warna masakan yang kurang menarik. Oleh karena itu variasi menu atau keanekaragaman makanan dalam menu sehari-hari perlu mendapatkan perhatian yang utama agar menarik selera makan pasien, disisi lain mungkin berharap seperti yang biasa dikonsumsi di rumah.

3. Cita Rasa Makanan

Cita rasa makanan mencakup makanan pokok, lauk hewani, nabati, sayuran dan makanan selingan. Apabila makanan yang disajikan dengan memperhatikan hal – hal tersebut maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

4. Peralatan Saji

Penggunaan alat pelayan makanan yang mencakup kelengkapan, kebersihan, dan penampilan alat makan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

c. Faktor Rumah Sakit

Faktor rumah sakit sebagai pemberi pelayanan maka berperan penting dalam menentukan kepuasan pasien. Oleh karena terdapat unsur – unsur yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, yaitu meliputi :

1. Kompetensi

Kompetensi berarti keterampilan yang dimiliki petugas rumah sakit dalam mengelola pelayanan gizi pasien.

2. Pembiayaan

Biaya juga akan berpengaruh terhadap pemilihan institusi pelayanan. Jika biaya terlalu mahal, maka konsumen akan memilih institusi yang tarifnya lebih terjangkau.

3. Kebijakan

Kebijakan merupakan aturan – aturan yang ditentukan oleh rumah sakit terkait dengan hal – hal yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sehingga dalam pembuatan kebijakan harus melihat dari sisi pasien dan juga dari sisi internal rumah sakit.

4. SOP

Pemberian pelayanan yang sesuai prosedur akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Jika pelayanan dilakukan sesuai dengan standar

operational prosedur (SOP) akan lebih terstruktur, serta untuk menghindari adanya tuntutan hukum terhadap institusi.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi penyebab masalah yang telah dipaparkan, maka dalam penelitian ini akan difokuskan pada proses pelayanan makanan dan faktor rumah sakit di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Peneliti memilih untuk meneliti proses pelayanan makanan dan faktor rumah sakit karena berdasarkan data di atas kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan gizi belum memenuhi standart yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit. Peneliti tidak meneliti variabel pembiayaan karena sangat bersifat rahasia.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis mutu pelayanan gizi pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis mutu pelayanan gizi pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.
2. Mengidentifikasi mutu pelayanan gizi di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

3. Mengidentifikasi faktor Rumah Sakit pada mutu pelayanan gizi Rumah Sakit.

1.6 Manfaat Peneliti

1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

1. Dapat digunakan sebagai sarana untuk mendalami permasalahan mengenai mutu pelayanan gizi pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

1. Melalui penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak rumah sakit dan instalasi gizi dalam mengetahui mutu pelayanan gizi pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.
2. Melalui penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak rumah sakit sebagai bahan meningkatkan kualitas pelayanan gizi.

1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran, memperkaya bahan pembelajaran dan mengaplikasikan ilmu pengatuhan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen mutu pelayanan dan manajemen sumber daya manusia.