

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu pelayanan publik mempunyai beberapa fungsi. Tidak hanya memberikan pelayanan penanganan penyakit yang diderita oleh pasien, tapi lebih dari itu. Rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pelayanan gizi untuk menunjang pelayanan dan kesembuhan pasien.

Pelayanan gizi Rumah Sakit adalah pelayanan gizi yang disesuaikan dengan keadaan pasien, berdasarkan keadaan klinis, status gizi dan status metabolisme tubuh. Keadaan gizi pasien sangat berpengaruh pada proses penyembuhan penyakit, sebaliknya proses perjalanan penyakit dapat berpengaruh terhadap keadaan gizi pasien. Sering terjadi kondisi pasien semakin buruk, hal ini akibat tidak tercukupinya kebutuhan zat gizi tubuh, karena diet yang sudah diupayakan penyelenggaraannya oleh petugas tidak bisa optimal (Depkes RI, 2005).

Konsumsi makanan yang seimbang sesuai kebutuhan akan berpengaruh terhadap proses penyembuhan yang cepat bagi pasien yang dirawat di rumah sakit, sedangkan pemberian makanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan dapat memperlambat penyembuhan serta biaya pengobatan juga akan meningkat, bahkan bisa juga berakibat fatal terhadap pasien (Ferry dkk, 2008).

Setiap rumah sakit tentu memiliki aturan dan standar tersendiri di dalam memberikan pelayanan gizi kepada para pasien-pasiennya. Dan tentu saja harus tetap mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit. Namun,

meskipun sudah ada standar tersebut kekeliruan di dalam memberikan pelayanan gizi kerap terjadi. Sebagaimana yang dilaporkan di Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin Banda Aceh, dari hasil penelitian pada bulan Juni 2007 sampai dengan Februari 2008, sering terjadi ketidaktepatan pemberian diet (Ferry dkk, 2008).

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia dengan nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, maka setiap rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Untuk pelayanan gizi, setidaknya ada 3 indikator yang harus dipenuhi yaitu ; (1) ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien ($\geq 90\%$), (2) sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien ($\leq 20\%$), dan (3) tidak adanya kejadian kesalahan pemberian diet (100%) (Kemenkes, 2008).

Khasanah (2009) menyebutkan dalam laporannya, bahwa di Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta, masih terdapat kekurangan-kekurangan dan ketidaktelitian di dalam memberikan pelayanan gizi kepada pasien sehingga ini bisa berpotensi terhadap kesalahan diet yang diterima oleh pasien berdasarkan keadaan pasien. Dari hasil penelusuran studi literatur, sementara ini baru RSUP dr. Sardjito Yogyakarta (2010) yang sudah 100% menunjukkan ketepatan pemberian diet atau tidak adanya kesalahan di dalam memberikan diet kepada pasien (Fudholi, 2013).

Dari segi ketepatan waktu penyajian makanan pasien, berdasarkan hasil penelitian di RSUP Sanglah Denpasar, didapatkan fakta bahwa hanya 62,96% pasien menerima penyajian makan yang tepat waktu sesuai jam makan

(Padmiari, 2006). Di Rumah Sakit Puri Cinere Depok, 74% pasien mendapat makanan tidak sesuai dengan jadwal (Lumbantoruan, 2012).

Jika ditinjau dari sisi *waste* (sisa) makanan ada banyak fakta yang tidak dapat diabaikan. Sudah banyak penelitian yang menilik tentang sisa makanan ini. Di Rumah Sakit Puri Cinere Depok, rata-rata sisa makanan biasa pasien pada sampel penelitian sebesar 21,4%. Kalau ditinjau dari jadwal makan, sisa makanan pasien terbanyak terjadi pada jam makan siang yaitu sebesar 24,86% (Lumbantoruan, 2012). Di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Banjarmasin, rata-rata sisa makanan pasien adalah lebih dari 25%. Sisa jenis makanan sayur sebesar 67,8%, lauk hewani 52,2% dan lauk nabati 50,8% (Nida, 2011). Penelitian yang dilakukan oleh Munawar (2011) di Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung didapatkan data bahwa sisa makanan lunak pasien sebesar 31,2%.

Dari ketiga indikator SPM rumah sakit tersebut, semuanya memiliki masalah. Belum ada rumah sakit yang sempurna memenuhi ketiganya. Tingkat keberhasilan pelaksanaan ketiga indikator SPM tersebut akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi yang mereka terima. Dari hasil penelitian di RSUD Ungaran, sebanyak 52% pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan makanan yang diberikan pihak rumah sakit (Prawati, 2011). Penelitian oleh Mustafa, dkk (2012) di RSUD Mamuju Sulawesi Barat, tingkat kepuasan pasien berdasarkan nilai rata-rata median pada penampilan makanan ada pada tingkat tidak puas (<3) dan rasa makanan juga ada pada tingkat tidak puas (<3).

Demikian juga di Mataram NTB, RSUD Kota Mataram yang baru-baru ini naik peringkat menjadi rumah sakit tipe B tidak luput akan hal-hal seperti itu. Berdasar hasil penuturan *nutrisionist* atau ahli gizinya, pernah terjadi beberapa

kasus pasien mengalami kesalahan diet yang diterima. Meskipun sudah ada standar diet yang ditetapkan. Untuk sisa makanan, ketepatan waktu penyajian dan kepuasan pasien belum ada data yang pasti karena belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya.

Jika ditinjau dari visi RSUD Kota Mataram untuk menjadi Rumah Sakit unggulan yang ramah dan profesional, visi tersebut dituangkan ke dalam tiga misi, yaitu ; pertama, menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang komprehensif, profesional dan bermutu tinggi bagi masyarakat Kota Mataram, kedua, menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan, dan yang ketiga, meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan karyawan RSUD Kota Mataram (Pemkot Mataram, 2011).

Beranjak dari visi misi inilah, RSUD Kota Mataram harus memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada pengguna jasa pelayanan kesehatan (pasien). Salah satunya adalah pelayanan gizi. Pelayanan gizi di rumah sakit dikatakan bermutu setidaknya harus memenuhi 3 indikator dari Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit seperti yang telah disinggung di atas. Dengan terpenuhinya SPM ini, diharapkan bisa memberikan kepuasan bagi setiap pasien yang dilayani di RSUD Kota Mataram

Memperhatikan uraian di atas, perlu dilakukan penelitian untuk meneliti kesesuaian pelayanan gizi yang diberikan kepada pasien dengan SPM yang telah ditetapkan oleh Kemenkes RI dan hubungannya dengan kepuasan pasien sesuai dengan visi misi RSUD Kota Mataram.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kesesuaian pelayanan gizi dengan standar pelayanan minimal dan hubungan antara pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kota Mataram?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum :

Tujuan umum dari penelitian ini adalah :

Mengetahui kesesuaian pelayanan gizi yang dilakukan di RSUD Kota Mataram dengan standar pelayanan minimal rumah sakit dan mengetahui hubungan antara pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien.

1.3.2 Tujuan Khusus :

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui ketepatan diet (bentuk, jenis, dan nilai gizi) yang disajikan pihak rumah sakit kepada pasien.
2. Mengetahui ketepatan waktu penyajian makanan yang diterima pasien.
3. Mengetahui sisa makanan pasien.
4. Mengetahui kepuasan pasien terhadap makanan yang disajikan.
5. Mengetahui hubungan antara pelayanan gizi rumah sakit (ketepatan diet, ketepatan waktu penyajian makanan, dan sisa makanan pasien) dengan tingkat kepuasan pasien.
6. Menganalisis kesesuaian pelayanan gizi dengan standar pelayanan minimal.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Praktis

Bisa dijadikan sebagai bahan acuan untuk mengambil kebijakan untuk menyusun rencana perbaikan mutu pelayanan rumah sakit khususnya pelayanan gizi di RSUD Kota Mataram.

1.4.2 Akademis

Sebagai tambahan referensi di dalam mata kuliah gizi institusi seperti manajemen sistem penyelenggaraan makanan atau *food service*.

