

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dalam era globalisasi saat ini, tidak hanya berfungsi sebagai pelayanan sosial (*non profit oriented*), tetapi juga harus dapat memenuhi tuntutan masyarakat yakni pelayanan prima. Masyarakat saat ini cenderung memilih rumah sakit yang dianggap bermutu walaupun kadang dengan biaya yang lebih mahal (Hartati dan Darmarini, 2005). Menurut Panduan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta (2012) dijelaskan bahwa pembangunan kesehatan dalam rumah sakit, tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan akses dan efisiensi pelaksanaan pelayanan kesehatan namun juga untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Pelayanan rumah sakit yang bermutu pada saat ini sudah merupakan tuntutan karena masyarakat saat ini sudah membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, pasti dan aman. Dimensi mutu pokok yang perlu dipenuhi adalah reliabilitas (kehandalan), daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung/fisik. Kelima dimensi mutu tersebut dikenal sebagai *service quality*. Beberapa dimensi tersebut diperoleh dengan mewawancarai para pelanggan untuk mengetahui atribut apa saja yang diharapkan para pelanggan dari perusahaan (Bustami, 2011).

Pemenuhan akan kepuasan pelanggan dan pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan merupakan dua komponen mutu pelayanan rumah sakit. Kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman dan bermutu. Menurut Gerson (2001), kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi.

Metode penilaian mutu pelayanan yang selama ini dilakukan adalah menggunakan metode SERVQUAL yang membandingkan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan persepsi atas pelayanan yang diterima. Selain metode SERVQUAL, pengukuran mutu pelayanan dapat juga menggunakan metode SERVPERF. SERVPERF merupakan kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar dirasakan. Supranto (1997), berpendapat bahwa mutu ditentukan sebagian oleh kenyataan tentang pemenuhan kebutuhan pelanggan terhadap barang dan jasa, maka pengukuran mutu di dalam perusahaan jasa lebih baik dengan menggunakan persepsi pelanggan tentang jasa yang diterima.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Supardi (2008) diperoleh bahwa ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan dokter dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan pengobatan di BKKRK (Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus). Penelitian yang dilakukan Prabowo (2011) di RSUD dr. Soediran MS Wonogiri pada mutu pelayanan gizi juga diperoleh bahwa ada kecenderungan pasien yang menyatakan pelayanan baik juga akan menyatakan puas pada pelayanan tersebut. Febriani (2012) juga menemukan bahwa

kepuasan konsumen 68,4% dipengaruhi oleh variabel bukti langsung/fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS) menurut Almatsier (2007) adalah bagian integral dari pelayanan kesehatan paripurna rumah sakit. Beberapa kegiatan Pelayanan Gizi Rumah Sakit antara lain yaitu pelayanan gizi rawat inap dan rawat jalan yang merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan gizi pasien melalui makanan sesuai penyakit yang diderita. Menurut Hartati dan Darmarini (2005), pelayanan gizi sebagai salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit, sudah sering digunakan sebagai tolok ukur mutu pelayanan di rumah sakit karena makanan merupakan kebutuhan dasar manusia dan sangat dipercaya menjadi faktor pencegahan dan penyembuhan suatu penyakit. Kegiatan pelayanan gizi meliputi pengadaan makanan, asuhan gizi pasien rawat inap maupun rawat jalan, konsultasi dan rujukan gizi serta penelitian gizi terapan.

Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta merupakan salah satu rumah sakit swasta diantara beberapa rumah sakit swasta lainnya di Kota Surakarta. Persaingan yang semakin meningkat mendorong perlunya dilakukan upaya-upaya peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit tersebut. Mutu pelayanan gizi di RS Panti Waluyo sudah dilakukan penilaian terhadap sisa makanan secara berkala, berdasarkan hasil laporan selama bulan Januari-Juni 2012 diperoleh sebagai berikut sisa makanan pokok 30,2 %; lauk hewani 27,6 %; lauk nabati 28 % dan sayur 27,5 %. Hal tersebut belum mencapai standar dari SPM yang telah ditetapkan yaitu bahwa sisa makanan < 20 %. Berdasarkan hasil angket

kepuasan pelanggan di RS Panti Waluyo Surakarta tahun 2011 tentang pelayanan gizi diperoleh bahwa 18,18 % pelanggan menyatakan ketepatan waktu penyajian makan cukup puas dan 51,19 % menyatakan puas; mengenai variasi makanan 29,47 % pelanggan menyatakan cukup puas dan 45,73 % pelanggan menyatakan puas; sedangkan mengenai cara penyajian (petugas) 23,97 % pelanggan menyatakan cukup puas dan 53,17 % pelanggan menyatakan puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan gizi dengan kepuasan pasien mengenai aspek dimensi mutu (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung/fisik) di RS Panti Waluyo Surakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Apakah ada hubungan mutu pelayanan gizi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan mutu pelayanan gizi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta.

2. Tujuan khusus :

- a. Mendeskripsikan harapan pasien tentang mutu pelayanan gizi yang meliputi aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung/fisik.
- b. Mendeskripsikan persepsi pasien tentang mutu pelayanan gizi yang meliputi aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung/fisik.
- c. Mendeskripsikan mutu pelayanan gizi yang meliputi aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung/fisik berdasarkan harapan dan persepsi pasien.
- d. Mendeskripsikan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan gizi yang meliputi aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung/fisik.
- e. Menganalisis hubungan mutu pelayanan gizi dengan kepuasan pasien.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan dasar pertimbangan dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan gizi rumah sakit, sehingga berdampak pada kepuasan pasien.