

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Gizi Rumah Sakit menurut SK Menkes No.134/Menkes/SK/IV/1978 terdiri dari 4 kegiatan yaitu : (1) kegiatan pengadaan, (2) kegiatan pelayanan gizi di ruang rawat inap, (3) kegiatan penyuluhan/konsultasi dan rujukan gizi, (4) kegiatan penelitian dan pengembangan gizi terapan (Depkes RI, 2003). Konseling gizi merupakan pelayanan gizi yang sangat penting, karena setiap orang mempunyai masalah yang berbeda – beda. Masalah gizi yang sekarang ini sering disebut dengan masalah gizi ganda, yaitu masalah gizi kurang dan masalah gizi lebih (Supariasa, 2013). Peran konseling gizi adalah gizi membantu klien/pasien dalam mengubah perilaku yang positif hubungannya dengan makanan dan gizi, mengenali permasalahan kesehatan dan gizi yang dihadapi, mengatasi masalah, mendorong klien untuk mencari cara pemecahan masalah, mengarahkan klien untuk memilih cara pemecahan masalah yang paling sesuai dan membantu proses penyembuhan penyakit melalui perbaikan gizi klien (Persagi, 2013).

Kegiatan konseling gizi di rumah sakit merupakan kegiatan penyampaian pesan-pesan gizi dengan tujuan menanamkan dan meningkatkan pengertian, sikap serta perilaku sehat bagi individu dan masyarakat rumah sakit. Masyarakat rumah sakit meliputi semua pasien, keluarga/kerabatnya yang datang ke rumah sakit, dan semua petugas rumah sakit. Sasaran kegiatan konseling gizi adalah golongan masyarakat yang sedang menghadapi

masalah kesehatan tertentu dan mengharapkan suatu pemecahan bagi persoalannya (Deri, 2000).

Pasien berhak mendapatkan konseling gizi yang berkualitas karena konseling gizi adalah bagian *integral* dalam proses mempercepat proses penyembuhan pasien. Konseling gizi yang berkualitas juga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi sumber daya serta memberikan kepuasan kepada pasien. Pasien di rumah sakit mempunyai kebutuhan, pilihan, kepentingan, keunikan dan sensitivitas yang berbeda-beda, sehingga konseling gizi sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan, kepentingan dan harapan pasien (Iwaningsih, 2005).

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Subyektifitas pasien dipengaruhi oleh pengalaman pasien dimasa lalu, pendidikan, situasi psikis saat itu, dan pengaruh lingkungan (Firdaus, 2007). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka pelanggan tidak puas, sebaliknya jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan puas dan senang (Wardhana, 2011). Kepuasan atau ketidak puas merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan (Tjiptono, 2006). Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh unsur budaya, unsur ekonomi dan karakteristik pasien (Wardhana, 2011).

Faktor-faktor yang mempengaruhi jalannya konseling gizi hubungannya dengan kepuasan pasien berkaitan dengan karakteristik pasien seperti umur, pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan. Aspek-aspek yang diperlukan dalam

pelaksanaan konseling gizi meliputi : konselor, metode, materi, media, tempat, waktu, dan frekuensi (Depkes RI, 1991). Pelayanan konseling gizi yang baik apabila pelayanan tersebut handal, canggih, modern, lengkap, dan cepat dalam merespon pasien serta lokasi yang mudah dijangkau dan strategis, sehingga pasien bisa mengambil keputusan untuk menggunakan jasa tersebut dan akan timbul sikap tentang kepuasan pasien (Kotler, 2000). Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan sebagai modal menarik minat konsumen (Tjiptono, 2006).

Hasil penelitian Umarella (1998) menunjukkan bahwa ada hubungan antara jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan pasien dengan kepuasan konseling gizi. Hal ini sejalan dengan penelitian Wardhana (2011) bahwa ada hubungan karakteristik responden terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian Asih (2003) menyatakan bahwa ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien. Penelitian Martiana (2006) menunjukkan tidak ada hubungan antara karakteristik pasien (jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan) terhadap kepuasan pasien.

Adapun aspek-aspek dalam pelaksanaan konseling gizi dapat diketahui dari hasil penelitian Deri (2000), bahwa mutu konseling gizi rata-rata 99,7 % (sangat memuaskan) yang terdiri dari aspek penampilan sebesar 100 %, prosedur pelayanan sebesar 99,7 %, dan sikap pelayanan petugas sebesar 96,7 %. Berdasarkan penelitian Martiana (2006) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap konselor 100% puas, terhadap metode 89,7 % puas, terhadap materi 98,5 % puas, terhadap media 91,2 % puas, terhadap tempat 89,7 % puas, terhadap lama konseling gizi 80,9 % puas, dan terhadap frekuensi kunjungan ahli gizi (konselor) 66,2 % puas. Penelitian Sulasty

(2008) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tidak ada hubungannya dengan sikap, materi, metode, dan media terhadap pelaksanaan konseling gizi. Untuk waktu, tempat dan frekuensi kunjungan konselor berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelaksanaan konseling gizi.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Soehadi Prijoneoro Sragen merupakan Rumah Sakit Kelas B di Propinsi Jawa Tengah, sesuai dengan misi pertamanya menyelenggarakan pelayanan yang prima dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Instalasi gizi RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen telah melaksanakan konseling gizi di rawat inap dan rawat jalan. Dari laporan penyelenggaraan pelayanan gizi di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen rata-rata pasien yang mendapat konseling gizi pada 6 bulan (Juli-Desember tahun 2013) sebanyak 155 orang.

Konselor terdiri dari ahli gizi lulusan D3, D4, dan S1 Gizi yang menangani pasien. Penyelenggaraan Gizi di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen, selama ini belum pernah melakukan evaluasi tentang pelayanan konseling gizi dilihat dari segi kepuasan pasien. Selain itu juga belum diketahui aspek-aspek yang menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki dalam pelayanan konseling gizi yang mencakup sikap konselor, materi, media, lama, dan tempat konseling. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang hubungan pelaksanaan konseling gizi dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas layanan konseling gizi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Apakah ada hubungan pelaksanaan konseling gizi dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen ?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui ada hubungan pelaksanaan konseling gizi dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendiskripsikan pelaksanaan konseling gizi yang terdiri dari sikap konselor, materi konseling, media konseling, lama konseling, dan tempat konseling.
- b. Mendiskripsikan kepuasan pasien dalam pelaksanaan konseling gizi.
- c. Menganalisis hubungan pelaksanaan konseling gizi dengan kepuasan pasien.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen

Memberikan masukan pada pengambil keputusan terutama di lingkungan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen dalam pengembangan layanan konseling gizi dalam meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen

Memberikan gambaran konkrit dalam pengembangan dan penerapan layanan konseling gizi dalam hal meningkatkan kepuasan pasien.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Pengembangan untuk ilmu pengetahuan, baik konsep maupun teori berhubungan dengan pelaksanaan konseling gizi yang berhubungan dengan kepuasan di rumah sakit, serta sebagai masukan bagi peneliti lain apabila akan melanjutkan penelitian sejenis.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup materi pada penelitian ini dibatasi pada pembahasan mengenai pelaksanaan konseling gizi yang berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.