

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Gizi

1. Definisi Pelayanan Gizi

Karena makanan merupakan kebutuhan dasar manusia dan berperan dalam pencegahan dan pengobatan penyakit, layanan gizi merupakan salah satu komponen layanan penunjang medis dan menjadi tolok ukur kualitas layanan di rumah sakit. (Emiliana et al., 2021). Di rumah sakit, layanan gizi bertujuan untuk menyediakan makanan berkualitas tinggi yang memenuhi standar kesehatan pasien. (Muliawardani & Mudayana, 2016)

Pemberian nutrisi di klinik adalah pemberian yang diberikan berdasarkan kondisi pasien, serta berdasarkan keadaan klinis, pencernaan tubuh, dan status kesehatan. Nutrisi yang tidak mencukupi untuk perbaikan organ sering kali menyebabkan kondisi pasien yang buruk. Adanya penyakit dan kekurangan gizi akan memperburuk fungsi organ yang terganggu.. (Kandou et al., 2023).

Salah satu dari dua puluh layanan rumah sakit penting yang ditetapkan berdasarkan Keputusan No. 1333/Menkes/Sk/XII/1999. Kebutuhan gizi masyarakat dipenuhi oleh PGRS, yaitu layanan gizi yang disediakan oleh rumah sakit yang juga menyediakan perawatan rawat jalan. (Waktu, 2023)

Menurut Isnaeni dalam Kurniawati (2018), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan gizi klinik gawat darurat antara lain:

1. Waktu pemberian makan

Persepsi pasien terhadap jadwal makan dikenal dengan istilah waktu makan. Makanan yang sudah diolah dan rasanya enak, tetapi waktu makannya tidak tepat tidak akan ada nilainya. Waktu makan akan menstimulasi indera penglihatan yang membuat orang secara alami merasa lapar setelah tiga sampai empat jam makan, sehingga mereka makan setelah itu, baik berupa camilan maupun makanan besar. (Rosad dan Supraranto, 2020). Sarapan pagi disajikan mulai pukul 06.00 sampai 19.00, dilanjutkan camilan pagi mulai pukul 09.00 sampai 22.00, makan siang mulai pukul 12.00 sampai 13.00, camilan sore mulai pukul 14.00 sampai 15.00, dan makan siang mulai pukul 17.00. Waktu makan

akan dibagi menjadi kelompok yang sesuai dan yang tidak..(Widosari & Widiyaningsih, 2017)

2. Sikap Penampilan Petugas

Dalam hal penyediaan layanan makanan, sikap petugas merupakan indikasi seseorang yang mampu berkomunikasi secara efektif baik melalui sikap maupun ekspresi wajah dan senyumannya. Hal ini akan mendorong pasien untuk menikmati makanan dan pada akhirnya menimbulkan rasa puas, sebagaimana perhatian dari petugas kesehatan akan menimbulkan rasa puas.

3. Peralatan yang digunakan

Kebersihan peralatan yang digunakan untuk menyajikan makanan merupakan pertimbangan penting saat menyajikan atau mengatur makanan karena dapat memengaruhi seberapa baik makanan diterima oleh pasien..(Pratiwi et al., 2022)

B. Kualitas Makanan

1. Definisi kualitas makanan

Kualitas makanan dapat diartikan sebagai penilaian terhadap makanan yang diterima oleh pelanggan yang membeli makanan tersebut. Pengorbanan yang dilakukan pelanggan dan makanan yang mereka dapatkan keduanya terkait dengan kualitas makanan.. (Binaraesa et al., 2021)

Karena keputusan pembelian konsumen sangat dipengaruhi oleh kualitas makanan, maka masuk akal jika keputusan pembelian konsumen pun akan mengikuti hal yang sama. Kualitas dapat ditemukan pada produk makanan maupun barang atau jasa, dan orang yang datang untuk makan tentu ingin membeli makanan berkualitas tinggi.(Winarsih et al., 2022)

2. Faktor-Faktor Kualitas Makanan

Berikut ini secara umum faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pangan menurut Margaretha dan Edwin (2012: 11):

a. Warna

Kombinasi warna bahan-bahan dalam makanan harus tepat agar tidak terlihat pucat atau tidak seimbang. Kombinasi warna sangat membantu selera makan konsumen.

b. Rasa

Kemampuan mengenali rasa dasar manis, asin, asam, dan pahit merupakan tingkatan pengecap di lidah. Pada jenis makanan tertentu, keempat preferensi ini dikonsolidasikan menjadi satu rasa yang luar biasa dan menarik untuk diapresiasi.

c. Aroma

Aroma merupakan respon makanan yang akan mempengaruhi pembeli. Sebelum pembeli mencicipi makanan tersebut, pembeli dapat mencium aroma makanan tersebut.

d. Tekstur

Makanan dapat dirasakan melalui tekanan dan pergerakan reseptor pada tingkat kematangan makanan akan memengaruhi tekstur makanan. Tekstur makanan ada banyak macamnya, termasuk halus atau tidak halus, cair atau padat, keras atau lunak, kering atau lembap. (Auliya & Aprilia, 2016)

C. Kepuasan Pasien

1. Definisi kepuasan pasien

Menurut Kotler 2004, kepuasan merupakan sensasi senang atau tidak senang yang muncul pada diri seseorang setelah melihat pemahaman atau kesan mereka terhadap kinerja atau akibat dari suatu item dan asumsi mereka. (Kosnan, 2020)

Ketika pasien membandingkan kinerja layanan kesehatan dengan apa yang diharapkannya, kepuasan pasien mengacu pada peningkatan kualitas perasaan pasien terhadap layanan tersebut. Harapan dan persepsi pasien terhadap kualitas layanan dapat digunakan untuk mengekspresikan kepuasan pasien terhadap makanan yang disediakan di rumah sakit. Tingkat layanan yang diberikan kepada pasien dapat berkorelasi langsung dengan tingkat kepuasan mereka. (Ari, 2018)

2. Aspek-Aspek kepuasan pasien

3. Sabarguna (2004) mengatakan ada empat aspek kepuasan pasien yaitu: (Junaidi Edy Purwanto, 2012)

1. Kenyamanan

Kepercayaan, kepuasan, dan kemauan pasien untuk kembali ke rumah sakit untuk layanan kesehatan tambahan dapat dipengaruhi oleh faktor kenyamanan, yang secara langsung berkaitan dengan layanan kesehatan tetapi bukan efektivitas klinis.

2. Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit

Rasa percaya yang kuat akan terbentuk ketika dua orang, dalam hal ini petugas dan pasien, memiliki hubungan yang baik. Jika petugas bersikap ramah, tanggap, suportif, dan cekatan, pasien akan senang untuk kembali ke rumah sakit untuk berobat. Sebaliknya, jika pasien diperlakukan dengan buruk, mereka akan cenderung mengabaikan saran atau anjuran dokter, dan petugas kesehatan pun tidak akan mau kembali ke rumah sakit.

3. Kompetensi teknis petugas

Keberanian bertindak, pengalaman, dan jabatan pejabat teknis merupakan faktor yang perlu dipertimbangkan. Kompetensi teknis berkaitan dengan kemampuan pejabat untuk mematuhi standar layanan yang ditetapkan dalam hal akuntabilitas, keandalan, keakuratan, dan konsistensi.

4. Biaya

Pasien yang mendapatkan barang atau administrasi tidak perlu mengeluarkan biaya ekstra dan tidak perlu duduk menunggu untuk mendapatkan administrasi, mereka akan cukup sering merasa senang dengan bantuan yang diberikan. (Junaidi Edy Purwanto, 2012)

4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Simamora (2004) dan Andriyani (2017) faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sebagai berikut: Faktor internal

1. Karakteristik individu

Usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan adalah karakteristik individu.

2. Kebudayaan

Karena budaya dan keyakinan pasien berdampak pada perilaku mereka, penyedia layanan kesehatan harus memahami peran mereka..

a. Faktor eksternal

1. Karakteristik produk

Karakteristik produk ini adalah pelayanan kesehatan fisik, seperti kebersihan ruang perawatan, sehingga pasien akan merasa puas dengan kebersihan pelayanan kesehatan tersebut.

2. Suasana

Bantuan yang menyenangkan dan aman akan memberikan kesan yang positif pada pasien dan tamu, namun iklim yang ramah di antara pasien dan petugas kesejahteraan juga akan memengaruhi kepuasan pasien.

3. Komunikasi

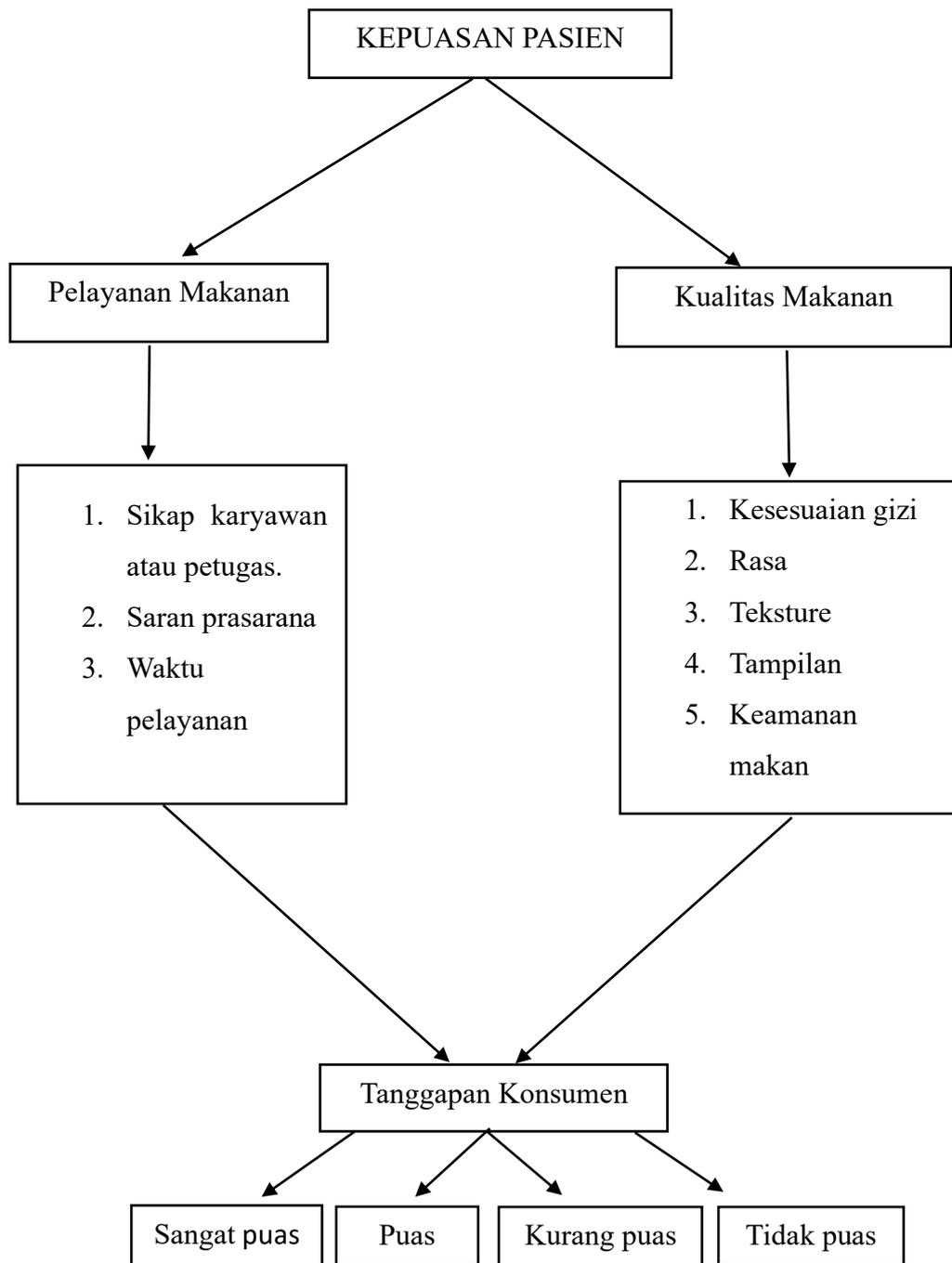
Jika komunitasnya juga baik, interaksi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan dapat terjalin dengan baik. Agar pasien merasa diperhatikan, petugas kesehatan harus segera menanggapi setiap keluhan dari pasien.

4. Dimensi Kepuasan Pasien

Konsep pengukuran kepuasan pasien memiliki lima determinan menurut Hastuti & Nasri (2014):

1. Dalam hal bagaimana memenuhi kebutuhan prasarana, gedung, dan tersedianya sarana pada saat menerima pelayanan, maka pemberi pelayanan memberikan bukti fisik (tangibles).
2. Kemampuan penyedia layanan untuk menyediakan layanan yang tepat sesuai dengan prosedur operasi standar (SOP) yang dapat mengatasi masalah kesehatan pasien dikenal sebagai keandalan.
3. Kesiediaan untuk menanggapi keluhan pasien, serta cara tenaga kesehatan memberikan informasi khusus pasien dan layanan tepat waktu, semuanya merupakan contoh daya tanggap.
4. Konfirmasi merupakan cara bagi pekerja kesejahteraan untuk menawarkan jenis bantuan yang menjamin kenyamanan pasien dalam administrasi kesejahteraan.
5. Istilah "empati" mengacu pada proses di mana seseorang merasakan empati terhadap orang lain. Proses ini dicontohkan oleh berbagai cara di mana seseorang merasakan empati terhadap orang lain..(Auliya & Aprilia, 2016)

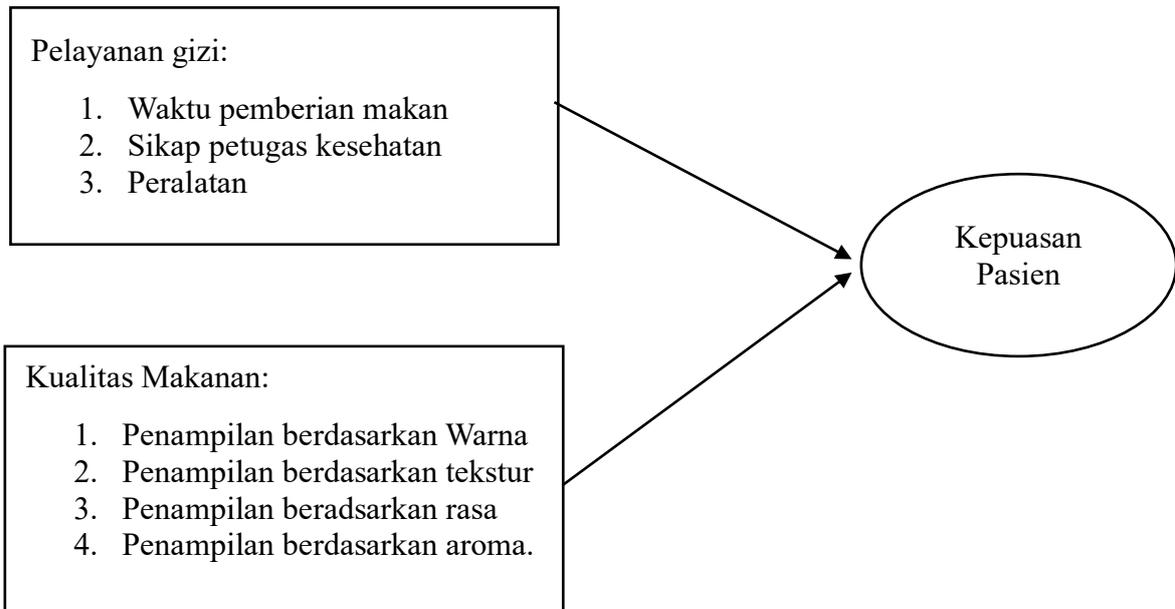
D. Kerangka Teori



Gambar 1. Kerangka Teori

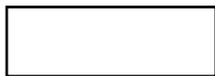
Sumber: (Zickuhr, 2016)

E. Kerangka Konsep

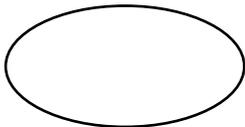


Gambar 2. Kerangka konsep

Keterangan



: Variabel Independen



: Variabel Dependen



: Hubungan antar variabel