

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit

Penyelenggaraan makanan di rumah sakit (RS) adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari penetapan peraturan pemberian makan RS, perencanaan menu, sampai distribusi makanan pada pasien/konsumen dalam rangka pencapaian status kesehatan yang optimal melalui pemberian diet yang tepat. Tujuan penyelenggaraan makanan di RS untuk menyediakan makanan dengan kualitas yang baik dan jumlah sesuai kebutuhan serta pelayanan yang layak dan memadai.

Kegiatan penyelenggaraan makanan meliputi penetapan peraturan pemberian makanan RS, penyusunan standar makanan, perencanaan anggaran bahan makanan, perencanaan menu, perhitungan taksiran kebutuhan bahan makanan, perhitungan harga makanan, pengadaan bahan makanan, pemesanan bahan makanan, penerimaan dan penyimpanan bahan makanan, distribusi bahan makanan, persiapan bahan makanan, pengolahan bahan makanan dan distribusi makanan.

2. Menu

Menu adalah hidangan makanan yang disajikan dalam suatu acara makan, baik makan pagi, makan siang, maupun makan malam, serta makanan selingan jika ada.

Variasi menu yang ada di Indonesia umumnya adalah terdiri dari susunan hidangan sebagai berikut (Wayansari, 2018) :

- a. Makanan pokok, merupakan sumber tenaga yang rasanya netral. Zat gizi utama dalam makanan pokok adalah karbohidrat, sehingga menghidangkannya perlu disertai lauk pauk dan sayuran untuk mencukupkan kebutuhan gizi dan mencegah seseorang dari kekurangan gizi. Makanan pokok berasal dari tanaman, baik dari serealialia seperti beras, gandum, jagung atau umbi-umbian seperti kentang, ubi jalar, talas dan singkong, sagu atau pun dari hasil olahan seperti roti, mi atau pasta.
- b. Lauk hewani dan nabati, yang memberi rasa nikmat dan membangkitkan selera makan. Lauk hewani berupa ikan, ayam, telur, daging dan berbagai makanan bersumber hewani lainnya. Lauk nabati berupa kacang-kacangan dan hasil olahannya seperti kacang hijau, kacang tanah, tempe, tahu, oncom dan lain-lain.
- c. Sayuran memberikan rasa segar, dapat berupa masakan berkuah, berkuah sedikit atau tanpa kuah menyesuaikan dengan jenis masakan lauk hewani dan nabati. Ada banyak jenis sayuran seperti sayuran daun, sayuran buah, sayuran akar, dan sayuran kacang-kacangan.
- d. Buah berfungsi sama seperti sayuran, memberi rasa segar, dapat dimakan sebelum makan atau sesudah makan. Seringkali juga digunakan sebagai makanan selingan.

Dalam setiap kali makan diperlukan padu padan hidangan yang serasi antara makanan pokok, lauk pauk, sayuran dan buah agar citarasa makanan dapat disukai konsumen. Untuk mendapatkan citarasa dan nilai gizi seimbang, dianjurkan untuk mengkonsumsi berbagai variasi bahan makanan setiap kali makan.

3. Faktor Penyusunan Menu

Penyusunan menu dalam penyelenggaraan makanan institusi dan jasa boga harus memperhatikan faktor-faktor berikut ini (Moehyi, 1992):

- a. Kebutuhan gizi penerima makanan yang berpedoman pada susunan menu yang ada di Indonesia terdiri dari makanan pokok, lauk-pauk hewani dan nabati, sayur yang terbuat dari sayur-mayur dan buah-buahan, maka menu yang disajikan dapat memenuhi kebutuhan zat gizi penerimanya.
- b. Kebiasaan makan penerima atau konsumen sering berbeda-beda, apalagi jika penerima makanan itu bukan berasal dari satu daerah. Masakan yang disajikan harus bersifat netral dan dapat diterima oleh semua konsumen.
- c. Masakan harus bervariasi karena satu jenis masakan yang dihidangkan berkali-kali dalam jangka waktu yang singkat akan membosankan. Begitu juga penggunaan bahan makanan dasar untuk membuat masakan berkali-kali dalam jangka waktu yang singkat akan membuat penerima merasa jenuh.

- d. Biaya yang tersedia pada penyelenggaraan makanan institusi, biasanya sudah ditetapkan biayanya dalam anggaran biaya tahunan. Makanan yang disajikan harus sesuai dengan jumlah anggaran yang tersedia.
- e. Iklim dan musim harus diperhatikan karena ada jenis-jenis bahan makanan yang hanya mudah didapat pada musim atau iklim tertentu.
- f. Peralatan untuk mengolah makanan jenis tertentu yang memerlukan peralatan khusus untuk memasaknya sebaiknya tidak disediakan jika institusi itu tidak memiliki peralatan tersebut.
- g. Ketentuan-ketentuan lain yang berlaku pada institusi, karena institusi biasanya mempunyai ketentuan-ketentuan atau peraturan tersendiri, misalnya dalam hal penggunaan biaya.

4. Kepuasan Pasien

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Kepuasan merupakan tingkatan di mana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan

ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas (Kotler, 2008).

Menurut Abdullah (2012) tingkat kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang, puas dengan pelayanan karena sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalamannya.

Pasien akan menghabiskan makanan yang disajikan jika pasien merasa puas. Beberapa faktor yang menyebabkan seseorang tidak dapat menghabiskan makanan yang disajikan antara lain faktor yang berasal dari dalam diri sendiri (faktor internal), faktor dari luar pasien / cita rasa makanan (faktor eksternal) serta faktor lain yang mendukung (Almatsier, 2004)

5. Cita Rasa

Cita rasa adalah suatu cara pemilihan makanan yang harus dibedakan maknanya dari rasa (*taste*) makanan. Cita rasa merupakan

atribut makanan yang meliputi penampakan, bau, rasa, tekstur dan suhu (Indrasari, 2017).

Cita rasa seseorang dapat berbeda dan berubah tergantung dari karakteristiknya. Hal ini menyebabkan penilaian terhadap suatu masakan oleh sekelompok orang dapat berbeda-beda. Penilaian cita rasa dapat dibedakan atas penampilan makanan dan penilaian rasa makanan. Penampilan makanan, yaitu pada saat indra penglihatan, penciuman dan perabaan sudah mulai bekerja. Dan penilaian rasa makanan, yaitu ketika indra perasa, penciuman, perabaan, dan pendengaran mulai bekerja. Penampilan makanan dapat di kategorikan atas warna, potongan/bentuk makanan, konsistensi dan besar porsi. Sedangkan rasa terdiri atas rasa, bumbu, suhu, tekstur (Wayansari, 2018).

Agar penilaian citarasa makanan sesuai dengan standar dan selera pengguna, sebaiknya perlu diperhatikan hal-hal berikut (Wayansari, 2018):

- a. Warna hidangan akan lebih menarik apabila dalam satu set menu atau dalam sepiring makanan terdiri atas beberapa variasi warna sehingga piring terlihat seperti pelangi, warna dapat diperoleh dari warna asli bahan makanan atau dari penggunaan bumbu. Anak-anak umumnya lebih menyukai warna-warna cerah seperti warna merah, hijau, kuning, jingga. Warna yang menarik akan

- meningkatkan daya jual makanan. Penggunaan garnis dapat menambah daya tarik warna hidangan.
- b. Bentuk makanan dapat dinilai dari potongan bahan makanan, kerapihan dalam memotong dan variasi bentuk potongan makanan, akan meningkatkan daya tarik penampilan makanan. Penilaian bentuk makanan meliputi kerapihan memotong dan variasi potongan yaitu rata, bulat, panjang, cincang, pipih, tebal dan lain-lain.
 - c. Besar porsi/jumlah makanan dinilai dari banyaknya makanan yang disajikan dalam piring saji. Keserasian antara ukuran piring saji dan jumlah makanan yang di sajikan di piring saji akan mempengaruhi penampilan makanan. Penampilan makanan akan terlihat menarik apabila disajikan pada piring saji yang sesuai ukuran, bentuk ataupun warnanya, dan ditata dengan rapih. Jumlah makanan yang terlalu banyak atau terlalu sedikit dalam piring saji akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Kriteria penilaian besar porsi umumnya untuk memperoleh informasi tentang porsi terlalu besar, cukup atau kurang.
 - d. Aroma atau bau makanan diperoleh dari hasil campuran zat kimia dalam makanan yang tercampur udara, umumnya dengan konsentrasi yang sangat rendah, yang kemudian diterima manusia melalui indra penciuman. Bau dapat berupa bau enak maupun tak enak. Istilah aroma biasanya digunakan untuk menggambarkan bau

- enak. Bau yang tercium akan sangat mempengaruhi citarasa makanan. Kriteria yang dinilai adalah bau yang sedap atau kurang sedap.
- e. Rasa makanan dapat bervariasi, antara rasa manis, pedas, asin, gurih, pahit, asam, dan getir. Rasa dapat berupa rasa asli bahan makanan atau hasil campuran dengan makanan atau bumbu yang digunakan. Ketrampilan dalam mengolah makanan dengan menggunakan komposisi bahan makanan dan bumbu yang tepat serta penggunaan teknik memasak yang benar, akan mempengaruhi rasa makanan. Kriteria penilaian rasa makanan meliputi enak dan tidak enak.
- f. Tekstur makanan tergantung dari struktur makanan dan dapat dirasakan ketika makanan masuk ke dalam mulut. Penilaian tekstur meliputi hal-hal seperti garing, lembut, kasar, halus, keras, liat. Dalam suatu menu hendaknya terdapat beberapa variasi tekstur masakan. Contohnya lalaban yang teksturnya garing renyah dihidangkan bersama semur ayam yang teksturnya lunak dan rempeyek kacang yang garing. Kriteria penilaian biasanya meliputi kesesuaian dengan tekstur yang diharapkan dan variasi tekstur dalam satu menu.
- g. Suhu menunjukkan derajat panas suatu makanan atau hidangan. Semakin tinggi suhunya, berarti makanan semakin panas. Suhu dapat diukur dengan alat thermometer. Konsumen menilai suhu

pada waktu makanan baru dihidangkan, baik untuk makanan yang harus dihidangkan panas maupun makanan yang harus dihidangkan dingin.

- h. Bumbu yang digunakan untuk memasak mempengaruhi cita rasa masakan. Bumbu yang selalu digunakan dalam masakan adalah garam. Masakan yang kurang atau kelebihan garam akan menjadi tidak enak. Selain garam juga ada bumbu untuk menambah rasa manis (gula), rasa asam (cuka, asam Jawa, jeruk nipis) serta aneka bumbu dapur seperti kunyit, lengkuas, jahe, kencur, temu kunci, sereh, daun salam, daun kunyit dan lain-lain. Penilaian terhadap bumbu masakan meliputi ketepatan komposisi dan jenis bumbu serta variasi rasa yang dihasilkan seperti pedas, asam, manis, asin, gurih, pahit, hambar.

6. Olahan Daging Ayam

Salah satu jenis unggas yang sering dikonsumsi oleh sebagian besar masyarakat adalah ayam. Ayam merupakan sumber protein yang tinggi, karena mengandung asam amino esensial yang lengkap. Selain itu, ayam juga memiliki serat-serat yang pendek dan lunak sehingga mudah untuk dicerna (Anjarsari,2010). Daging ayam merupakan bahan pangan yang kaya akan gizi.

Terdapat bermacam-macam olahan daging ayam yang menggugah selera. Daging ayam yang bertekstur lembut, didukung dengan harga yang relatif stabil dan terjangkau menjadi alasan berkembangnya olahan daging

ayam. Beberapa wilayah di Indonesia ataupun dunia memiliki olahan khas berbahan dasar daging ayam dengan rasa yang sangat lezat. Ada berbagai cara untuk mengolah daging ayam. Daging ayam dapat diolah dengan cara digoreng seperti ayam goreng. Selain digoreng, daging ayam dapat diolah menjadi beberapa menu yang terkenal yaitu soto ayam, sate ayam, opor ayam, ayam bumbu balado, dan lain-lain.

B. Landasan Teori

Penyelenggaraan makanan di rumah sakit (RS) adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari penetapan peraturan pemberian makan RS, perencanaan menu, sampai distribusi makanan pada pasien/konsumen dalam rangka pencapaian status kesehatan yang optimal melalui pemberian diet yang tepat. Menu adalah hidangan makanan yang disajikan dalam suatu acara makan, baik makan pagi, makan siang, maupun makan malam, serta makanan selingan jika ada.

Tingkat kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Abdullah, 2012). Pasien akan menghabiskan makanan yang disajikan jika pasien merasa puas. Beberapa faktor yang menyebabkan seseorang tidak dapat menghabiskan makanan yang disajikan antara lain faktor yang berasal dari dalam diri sendiri (faktor internal) dan cita rasa makanan (faktor eksternal).

Penilaian cita rasa dapat dibedakan atas penampilan makanan dan penilaian rasa makanan. Penampilan makanan dapat di kategorikan atas warna, potongan/bentuk makanan, aroma dan besar porsi. Sedangkan rasa terdiri atas rasa, bumbu, suhu, tekstur (Wayansari,2018).

Salah satu jenis unggas yang sering dikonsumsi oleh sebagian besar masyarakat adalah daging ayam. Daging ayam merupakan bahan pangan yang kaya akan gizi. Ayam merupakan sumber protein yang tinggi, karena mengandung asam amino esensial yang lengkap. Terdapat bermacam-macam olahan daging ayam yang menggugah selera. Daging ayam yang bertekstur lembut, didukung dengan harga yang relatif stabil dan terjangkau menjadi alasan berkembangnya olahan daging ayam.

C. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 3 pada rasa olahan daging ayam?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 3 pada penampilan olahan daging ayam?