

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Pelayanan Gizi Rumah Sakit

Pelayanan gizi di rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan untuk pasien dan disesuaikan dengan keadaan klinis, status gizi, serta status metabolisme tubuh. Tujuan PGRS adalah terciptanya sistem pelayanan gizi yang bermutu dan lengkap sebagai bagian dari pelayanan kesehatan di rumah sakit. Selain itu, PGRS bertujuan untuk meningkatkan pelayanan gizi yang mencakup penyelenggaraan asuhan gizi terstandar pada pelayanan gizi rawat inap dan rawat jalan, penyelenggaraan makanan sesuai standar kebutuhan gizi dan aman dikonsumsi, penyelenggaraan penyuluhan dan konseling gizi pada klien/pasien dan keluarganya, serta penyelenggaraan penelitian aplikasi di bidang gizi dan dietetik sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (PGRS, 2013).

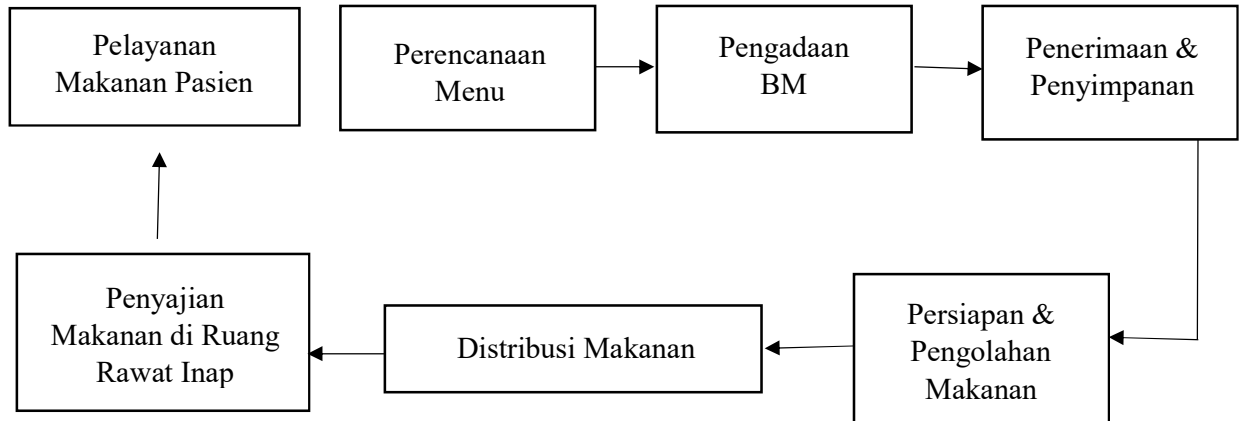
Berdasarkan pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit tahun 2013, pengorganisasian Pelayanan Gizi Rumah Sakit mengacu pada SK Menkes Nomor 983 Tahun 1998 tentang Organisasi Rumah Sakit dan Peraturan Menkes Nomor 1045/MENKES/PER/XI/2006 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit di lingkungan Departemen Kesehatan. Kegiatan Pelayanan Gizi Rumah Sakit, meliputi : Asuhan Gizi Rawat Jalan, Asuhan Gizi Rawat Inap, Penelitian dan Pengembangan, serta Penyelenggaraan Makanan.

2. Penyelenggaraan Makanan

Penyelenggaraan makanan institusi adalah rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mencapai status kesehatan yang optimal melalui pemberian makan yang tepat mulai dari perencanaan menu hingga pendistribusian makanan kepada konsumen, termasuk kegiatan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi (Wirakusumah, 1991 : 89). Penyelenggaraan makanan di rumah sakit merupakan suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu, perencanaan kebutuhan bahan makanan, pengadaan bahan makanan, penerimaan dan penyimpanan, pemasakan bahan makanan, distribusi dan pencatatan, pelaporan serta evaluasi (Kemenkes, 2013).

Sasaran penyelenggaraan makanan di RS adalah pasien rawat inap. Selain kepada pasien, penyelenggaraan makanan dapat juga dilakukan bagi pengunjung yaitu pasien rawat jalan atau keluarga pasien (Aritonang, 2014). Penyelenggaraan makanan institusi bertujuan untuk menyediakan makanan yang bervariasi, berkualitas baik, memenuhi kecukupan gizi, dapat diterima, layak dan memadai bagi pasien/konsumen yang membutuhkan guna mencapai status gizi optimal, serta memerhatikan standar higiene dan sanitasi yang tinggi termasuk alat dan sarana (Rotua, Siregar, 2015).

Alur penyelenggaraan makanan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Alur Penyelenggaraan Makanan

Sumber: Permenkes 2013

Penyelenggaraan makanan diawali dengan:

a. Perencanaan menu

Perencanaan menu merupakan serangkaian kegiatan yang kritis, artinya menu yang disusun mempunyai dampak pada kegiatan penyelenggaraan makanan selanjutnya (PGRS, 2007). Menu yang telah disusun, diolah untuk memenuhi selera konsumen/pasien dan berguna untuk memenuhi kebutuhan zat gizi pasien sesuai prinsip gizi seimbang (Aritonang, 2014). Dalam menyusun menu, harus bervariasi dan ada keseimbangan dalam rasa, warna, serta penggunaan bahan makanan. Artinya, menu pada satu kali makan tidak ada pengulangan warna, bahan, bentuk, ataupun rasa.

b. Perencanaan Kebutuhan Bahan Makanan

Perencanaan kebutuhan bahan makanan adalah suatu rangkaian kegiatan untuk menetapkan macam, mutu dan jumlah bahan makanan dengan spesifikasi yang ditetapkan dalam kurun waktu tertentu (PGRS, 2013). Perencanaan kebutuhan bahan makanan dilakukan dengan menghitung kebutuhan bahan makanan yang diperlukan secara kualitas dan kuantitas dalam rangka mempersiapkan penyelenggaraan makanan rumah sakit.

Data yang perlu dipersiapkan dalam melakukan perencanaan kebutuhan bahan makanan, antara lain: (1) Daftar bahan makanan yang dibutuhkan, untuk itu perlu membuat pedoman menu yang memuat tentang bahan makanan yang diperlukan dan besar porsi yang dicantumkan dalam berat kotor. (2) Menetapkan jumlah porsi makanan yang dibutuhkan untuk masing-masing konsumen/pasien. Jumlah porsi yang dibutuhkan untuk masing-masing bahan makanan tergantung pada kebutuhan energi dan zat gizi yang sudah dihitung sebelumnya. (3) Menentukan aturan pemberian makanan. (4) Menentukan jadwal pemberian makan. (5) Menentukan sistem pengadaan makanan yang akan dilakukan.

c. Pemesanan Bahan Makanan

Pemesanan bahan makanan adalah suatu kegiatan penyusunan permintaan (order) bahan makanan berdasarkan rata-rata jumlah konsumen atau pasien yang ada dan berdasarkan pedoman

menu. Tujuan dari kegiatan pemesanan bahan makanan adalah tersedianya daftar pesanan bahan makanan sesuai dengan standar atau spesifikasi yang ditetapkan (PGRS, 2013). Pemesanan dapat dilakukan dalam kurun waktu tertentu (harian, mingguan, atau bulanan).

Sistem penyelenggaraan makanan di institusi dilakukan secara swakelola. Secara garis besar, pemesanan makanan / bahan makanan di institusi yaitu: 1) Pemesanan bahan makanan basah dilakukan setiap hari (harian) dimana bahan makanan yang dipesan hari ini merupakan bahan makanan yang akan digunakan untuk pengolahan menu siang dan sore hari berikutnya serta menu makan pagi dua hari berikutnya. 2) Pemesanan bahan makanan kering. Bahan makanan kering adalah bahan makanan yang dapat disimpan dalam waktu lebih lama sehingga bisa disimpan dalam gudang. Contoh bahan makanan kering adalah teh, susu, bumbu-bumbu kering, beras, dan garam. Bahan makanan kering datang setiap 2-3 hari sekali atau rata-rata seminggu sekali. Dalam proses pemesanan bahan makanan kering dan bahan makanan basah, ada sedikit perbedaan yaitu pemesanan bahan makanan kering dilakukan dua kali dalam seminggu. Untuk melakukan pemesanan bahan makanan kering, terlebih dahulu dilihat stok gudang sebagai pertimbangan dalam pemesanan bahan makanan tersebut. Penyimpanan bahan makanan

kering tidak dilakukan dalam jumlah yang besar sehingga pemesanannya dilakukan dua kali dalam satu minggu.

d. Pembelian Bahan Makanan

Pembelian bahan makanan merupakan kegiatan penyediaan macam, jumlah, spesifikasi bahan makanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen/pasien sesuai ketentuan/kebijakan yang berlaku. Pembelian bahan makanan merupakan prosedur penting untuk memperoleh bahan makanan, biasanya terkait dengan produk yang benar, jumlah yang tepat, waktu yang tepat, dan harga yang benar (PGRS, 2013).

Elemen Pembelian Bahan Makanan: 1) Metode pembelian yang dipilih, harus diteliti terkait harga. 2) Penyusunan dan persyaratan kontrak kerja dengan pemasok penting untuk menjaga agar mutu dan waktu pelaksanaan pembelian terjamin. 3) Order pemesanan, agar barang sesuai.

e. Penerimaan Bahan Makanan

Penerimaan bahan makanan adalah suatu kegiatan yang meneliti, memeriksa, mencatat, serta melaporkan bahan makanan yang diterima sesuai dengan daftar pesanan dan spesifikasi dalam surat kontrak (Surat Perjanjian Jual Beli) baik dari segi macam, jumlah, kualitas bahan makanan serta waktu penerimaannya (Permenkes, 2013).

f. Penyimpanan dan Distribusi Bahan Makanan

Penyimpanan dan distribusi bahan makanan adalah suatu proses kegiatan yang menyangkut pemasukan bahan makanan, penyimpanan bahan makanan, serta penyaluran bahan makanan sesuai dengan permintaan untuk persiapan pemasakan bahan makanan. Penyimpanan bahan makanan adalah suatu tata cara menata, menyimpan, memelihara bahan makanan kering dan basah serta mencatat dan pelaporannya (Aritonang, 2014). Bahan makanan yang sudah memenuhi syarat diterima, harus segera dibawa ke ruangan penyimpanan, gudang atau ruangan pendingin. Apabila bahan makanan langsung akan digunakan, setelah ditimbang bahan makanan dibawa ke ruangan persiapan bahan makanan. Prasyarat penyimpanan bahan makanan adalah adanya sistem penyimpanan barang, tersedianya fasilitas ruang penyimpanan bahan makanan sesuai persyaratan, dan tersedianya kartu stok atau buku catatan keluar masuknya bahan makanan.

3. Penerimaan Bahan Makanan

Penerimaan bahan makanan merupakan kegiatan yang meliputi pemeriksaan, pencatatan dan pelaporan tentang macam, jenis, jumlah, kualitas dan kuantitas bahan makanan yang diterima sesuai dengan pesanan serta spesifikasi yang telah ditetapkan dalam surat kontrak jual beli (Permenkes, 2013). Syarat penerimaan bahan makanan antara lain: tersedianya rincian pesanan bahan makanan harian berupa macam dan

jumlah bahan makanan yang akan diterima dan tersedianya spesifikasi bahan makanan yang telah ditetapkan.

Prinsip Penerimaan Bahan Makanan meliputi :

- a. Jumlah yang diterima harus sesuai dengan jumlah yang dipesan.
- b. Mutu yang diterima harus sesuai dengan spesifikasi yang disepakati dalam perjanjian jual beli.
- c. Harga bahan makanan dalam faktur pembelian harus sama dengan harga bahan makanan yang tercantum dalam perjanjian jual beli.
- d. Bahan makanan yang diterima, kualitas ataupun kuantitas harus sama dengan bahan makanan yang dipesan.

Proses Penerimaan Bahan Makanan, meliputi :

- a. Memeriksa kembali daftar pemesanan bahan makanan
- b. Memeriksa spesifikasi bahan makanan
- c. Memutuskan menerima atau menolak bahan makanan yang datang
- d. Memeriksa kembali daftar penerimaan bahan makanan
- e. Membuat laporan penerimaan bahan makanan
- f. Menyalurkan bahan makanan ke tempat penyimpanan

Langkah Penerimaan Bahan Makanan, meliputi :

- a. Bahan makanan diperiksa sesuai dengan daftar pesanan dan spesifikasi bahan makanan.
- b. Apabila sudah sesuai, bahan makanan basah langsung didistribusikan ke bagian pengolahan bahan makanan kering disimpan di ruang penyimpanan bahan kering.
- c. Bahan makanan yang tidak langsung digunakan saat itu disimpan di ruang pendingin (*freezer / chiller*) karena jika tidak segera disimpan maka bahan makanan akan terkontaminasi dengan udara luar dan mempercepat proses pembusukan.

Dalam penerimaan bahan makanan, terdapat kegiatan input, proses, dan output. Input dalam penerimaan bahan makanan meliputi tim penerimaan bahan makanan, sarana dan prasarana, serta dokumen penerimaan bahan makanan di instalasi gizi rumah sakit. Input dalam penerimaan bahan makanan adalah sebagai berikut:

1) Tim Penerimaan Bahan Makanan

Tugas pokok dari unit penerimaan bahan makanan adalah a) Cek bahan makanan segera meliputi pemeriksaan faktur permintaan, tanggal pengiriman, jumlah, berat, panjang, tanggal kadaluwarsa, satuan ukuran. b) Membubuhkan tanda pada bahan makanan yang sudah diperiksa dan tanggal bahan makanan tersebut diterima sehingga memudahkan dalam penerapan sistem FIFO. c) Menanda

tangani faktur pembelian bahan makanan sesuai dengan yang bahan makanan yang diterima. d) Mengisi formulir penerimaan, membuat laporan penerimaan dan membuat berita acara penerimaan bahan makanan. e) Membuat laporan bahan makanan yang dikembalikan (didiskualifikasi) karena tidak sesuai spesifikasi. f) Mengirim bahan makanan yang diterima ke bagian penyimpanan kering dan segar/basah untuk yang perlu disimpan dan ke bagian persiapan untuk bahan makanan yang langsung akan diolah.

2) Sarana dan Prasarana Penerimaan Bahan Makanan

Syarat ruang penerimaan bahan makanan adalah dapat dicapai oleh kendaraan pengantar bahan makanan, dekat dengan ruang penyimpanan bahan makanan, serta ruangan cukup luas untuk memeriksa bahan makanan dan dilengkapi dengan timbangan, alat pengangkut bahan makanan, meja kerja dan beberapa peralatan untuk menempatkan bahan makanan yang diterima sesuai kebutuhan.

3) Dokumen Penerimaan Bahan Makanan

- a. Lembar/formulir *purchase order* yang sudah disetujui, sebagai pedoman dalam menerima barang dari berbagai supplier yang akan datang pada hari yang sudah ditentukan.
- b. Lembar/formulir *memorandum invoice*, yaitu formulir yang di pakai untuk mencatat kembali nota-nota sesuai dengan barang yang diterima pada hari itu.

c. Lembar/formulir *daily receiving report*, yaitu formulir yang dipakai untuk membuat rekap barang-barang yang diterima pada hari itu, sesuai dengan nota dan memorandum voice untuk dilaporkan kepada bagian pembayaran.

d. Lembar atau spesifikasi barang/bahan yang akan diterima sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan dan daftar harga yang berlaku.

Proses dalam penerimaan bahan makanan meliputi jadwal penerimaan, metode dan langkah penerimaan, serta daftar jenis dan jumlah bahan makanan yang diterima di instalasi gizi rumah sakit. Proses dalam penerimaan bahan makanan adalah sebagai berikut:

1) Jadwal penerimaan bahan makanan

Penerimaan bahan makanan basah dilakukan setiap hari (harian) dan penerimaan bahan makanan kering dilakukan per minggu (mingguan) tergantung institusi terkait.

2) Metode dan langkah penerimaan bahan makanan

a. Secara Buta (*Blind Receiving*).

Pada cara ini petugas penerima tidak menerima faktur pembelian dari pihak penjual. Penerima hanya menerima bahan makanan dan langsung mengecek jumlahnya dan mencatat pada buku atau formulir yang tersedia. Faktur pengiriman bahan makanan oleh pengirim disampaikan kepada bagian pembayaran. Pada metode secara buta tidak ada pengecekan mengenai spesifikasi bahan

makanan yang diterima bahkan sering terjadi tidak ada juga pengecekan terhadap jumlahnya jadi langsung digunakan. Metode Buta (Blind receiving) biasanya sering digunakan pada institusi penyelenggaraan makanan yang memiliki tenaga kerja yang terbatas jumlah dan kemampuannya atau yang dikelola tidak secara profesional seperti panti sosial, pondok pesantren dan sejenisnya.

b. Secara konvensional (*conventional receiving*).

Petugas penerima bahan makanan menerima faktur pembelian dengan spesifikasinya sehingga apabila jumlah dan mutu tidak sesuai petugas penerima berhak mengembalikannya. Prosedur pengembalian bahan makanan sebaiknya petugas pengiriman bahan makanan ikut mengakui adanya ketidakcocokan pesanan dengan pengiriman, yang ditandai dengan membubuhkan tanda tangan dilembar pengembalian bahan makanan tersebut. Metode konvensional digunakan pada institusi penyelenggaraan makanan yang dikelola secara baik dan anggaran dalam penyelenggarannya jelas serta sistem pembelian menggunakan pelanggan atau pihak ketiga.

3) Daftar Jenis dan Jumlah bahan makanan

Output dalam penerimaan bahan makanan meliputi ketepatan jenis, jumlah dan kualitas serta ketepatan waktu penerimaan bahan makanan.

Output dalam penerimaan bahan makanan adalah sebagai berikut:

1) Ketepatan Jenis

Ketepatan jenis adalah jumlah jenis bahan makanan yang dipesan sama dengan yang diterima pada penerimaan bahan makanan. Apabila jenis yang diterima tidak sama maka dapat dikatakan tidak tepat.

2) Ketepatan Jumlah

Ketepatan jumlah adalah jumlah bahan makanan yang dipesan sama dengan yang diterima pada penerimaan bahan makanan. Apabila jumlah yang diterima tidak sama maka dapat dikatakan tidak tepat.

3) Ketepatan Spesifikasi

Ketepatan spesifikasi adalah jumlah spesifikasi bahan makanan yang dipesan sama dengan yang diterima pada penerimaan bahan makanan. Apabila spesifikasi yang diterima tidak sama maka dapat dikatakan tidak tepat.

4) Ketepatan Waktu Penerimaan

Ketepatan waktu adalah waktu penerimaan bahan makanan yang dipesan sama dengan waktu pada saat penerimaan bahan makanan. Dapat dikatakan tidak tepat apabila penerimaan bahan dilakukan melebihi batas waktu yang ditentukan.

4. Bahan Makanan Hewani

Bahan pangan hewani meliputi daging, telur, dan ikan. Bahan makanan hewani lebih rawan terhadap kerusakan mikrobiologis, biologis, fisik dan kimia. Kerusakan mikrobiologis disebabkan oleh mikroba. Daging atau

bahan pangan hewani lainnya mudah rusak terhadap tingginya kandungan air dan mikroba. Untuk menjaga kesegaran daging, setelah penerimaan bahan makanan, daging langsung dimasukkan ke dalam *freezer* tanpa dicuci terlebih dahulu (Wayansari, 2018). Pada ikan, kerusakan mikrobiologis juga dapat terjadi dengan ciri-ciri adanya bau busuk dan terbentuknya lendir pada permukaan ikan. Pada telur, jika ada kotoran maka dibersihkan terlebih dahulu agar tidak mengkontaminasi bahan pangan lain (Wayansari, 2018).

Penanganan bahan pangan hewani terutama daging dan ikan apabila tidak langsung digunakan dengan cara sistem rantai dingin yaitu penerapan suhu dingin selama proses penyimpanan pada suhu di bawah +4 °C untuk mencegah atau menghambat pertumbuhan mikroorganisme dan menghambat aktivitas enzim (Indriantari, 2018). Bahan pangan telur, penyimpanan dilakukan pada suhu yang optimum yaitu 12 -15°C dengan kelembaban 70 - 80% serta, telur dihindarkan dari bau yang menyengat karena akan terbawa oleh telur yang disimpan di dekatnya (Rachmawan, 2001).

Untuk penanganan daging sapi yang tidak langsung digunakan dapat dengan cara pembekuan cepat karena proses tersebut akan menghasilkan *drip* (cairan daging beku) yang lebih sedikit pada saat *thawing* sehingga penurunan gizi daging dapat dicegah. Pembekuan lambat akan menghasilkan *drip* yang lebih banyak sehingga menurunkan kualitas daging beku. Pengaturan temperatur perlu dipertimbangkan karena pada temperatur tertentu cairan daging telah membeku semua serta proses enzimatis, proteolitik, hidrolisis, oksidatif dan aktifitas mikrobial sudah terhambat, sehingga kerusakan struktur

daging dapat dikurangi seminimal mungkin dan akan menjamin kualitas daging beku yang dihasilkan (Indriantari, 2018).

Pada ikan segar, keterlambatan penanganan setelah bahan diterima akan berpengaruh terhadap tingkat kesegaran atau kualitas ikan. Suhu tubuh ikan mati cenderung meningkat sehingga upaya yang harus dilakukan dengan cara menurunkan suhu tubuhnya. Penurunan suhu tubuh dilakukan dengan memberikan es atau membekukan ikan. Penanganan yang dilakukan berguna untuk memperlambat penurunan kesegaran ikan (Liviawaty, dkk, 2010).

Pada daging ayam, penanganan yang dilakukan apabila tidak langsung digunakan setelah penerimaan bahan makanan yaitu dengan pendinginan. Perlakuan pendinginan maupun pembekuan ditujukan untuk mempertahankan kesegaran daging ayam. Suhu pendinginan rata-rata adalah 32 – 45 °F dan dapat dikerjakan dengan menggunakan pecahan es atau dengan mesin pendingin. Keuntungan pendinginan dengan menggunakan pecahan es adalah mutu kesegarannya dapat diperpanjang, mencegah kekeringan daging dan daya simpan lebih lama (Rachmawan, 2001).

B. Landasan Teori

Pelayanan gizi di rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan untuk pasien dan disesuaikan dengan keadaan klinis, status gizi, serta status metabolisme tubuh. Tujuan PGRS adalah terciptanya sistem pelayanan gizi yang bermutu dan lengkap sebagai bagian dari pelayanan kesehatan di rumah

sakit. Selain itu, PGRS bertujuan untuk meningkatkan pelayanan gizi yang mencakup penyelenggaraan asuhan gizi terstandar pada pelayanan gizi rawat inap dan rawat jalan, penyelenggaraan makanan sesuai standar kebutuhan gizi dan aman dikonsumsi. penyelenggaraan penyuluhan dan konseling gizi pada klien/pasien dan keluarganya, serta penyelenggaraan penelitian aplikasi di bidang gizi dan dietetik sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (PGRS, 2013).

Berdasarkan pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit tahun 2013, pengorganisasian Pelayanan Gizi Rumah Sakit mengacu pada SK Menkes Nomor 983 Tahun 1998 tentang Organisasi Rumah Sakit dan Peraturan Menkes Nomor 1045/MENKES/PER/XI/2006 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit di lingkungan Departemen Kesehatan. Kegiatan Pelayanan Gizi Rumah Sakit, meliputi : Asuhan Gizi Rawat Jalan, Asuhan Gizi Rawat Inap, Penelitian dan Pengembangan, serta Penyelenggaraan Makanan.

Penyelenggaraan makanan di rumah sakit merupakan suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu, perencanaan kebutuhan bahan makanan, pengadaan bahan makanan, penerimaan dan penyimpanan, pemasakan bahan makanan, distribusi dan pencatatan, pelaporan serta evaluasi (Kemenkes, 2013). Penyelenggaraan makanan institusi bertujuan untuk menyediakan makanan yang bervariasi, berkualitas baik, memenuhi kecukupan gizi, dapat diterima, layak dan memadai bagi pasien/konsumen yang membutuhkan guna mencapai status gizi optimal, serta memerhatikan standar higiene dan sanitasi yang tinggi termasuk alat dan sarana (Rotua, Siregar, 2015).

Penerimaan bahan makanan merupakan kegiatan yang meliputi pemeriksaan, pencatatan dan pelaporan tentang macam, jenis, jumlah, kualitas dan kuantitas bahan makanan yang diterima sesuai dengan pesanan serta spesifikasi yang telah ditetapkan dalam surat kontrak jual beli (Permenkes, 2013). Pada penerimaan bahan makanan diuraikan kedalam: a) Input meliputi tim penerimaan bahan makanan, sarana dan prasarana, serta dokumen penerimaan bahan makanan di instalasi gizi rumah sakit, b) Proses dalam penerimaan bahan makanan meliputi jadwal penerimaan, metode dan langkah penerimaan, serta daftar jenis dan jumlah bahan makanan yang diterima di instalasi gizi rumah sakit, c) Output dalam penerimaan bahan makanan meliputi ketepatan jenis, jumlah dan kualitas serta ketepatan waktu penerimaan bahan makanan.

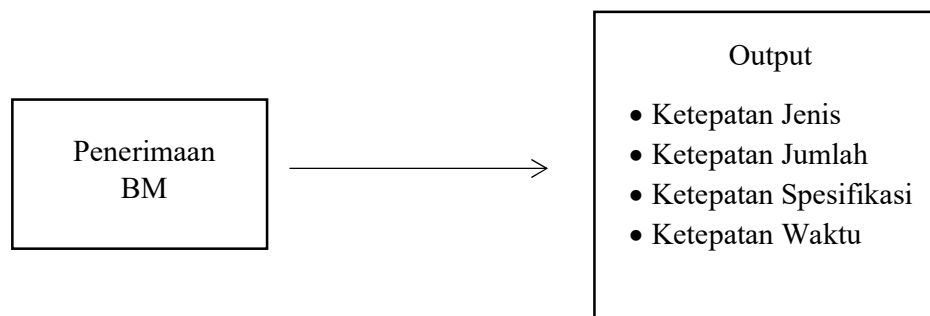
Bahan pangan hewani meliputi daging, telur, dan ikan. Bahan makanan yang telah diterima, disimpan dengan beberapa macam perlakuan untuk mengurangi resiko kerusakan.

C. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana ketepatan jenis bahan makanan lauk hewani pada penerimaan bahan makanan?
2. Bagaimana ketepatan jumlah bahan makanan lauk hewani pada penerimaan bahan makanan?

3. Bagaimana ketepatan spesifikasi bahan makanan lauk hewani pada penerimaan bahan makanan?
4. Bagaimana ketepatan waktu bahan makanan lauk hewani pada penerimaan bahan makanan?

D. Kerangka Konsep



Gambar 2. Kerangka Konsep