

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Kepuasan

a. Pengertian

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang karena mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu produk atau jasa. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas suatu kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 2000).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan setelah membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapannya (Irawan, 2003 dalam Marlina Intani, 2016). Kepuasan adalah sebagai suatu tanggapan emosional seseorang pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa (Wilkie, 1990 dalam Marlina Intani, 2016).

Kepuasan sebagai respon pemenuhan harapan dan kebutuhan seorang konsumen. Respon ini sebagai hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan tersebut sudah memberikan tingkat pemenuhan kenikmatan dan harapan ini

dapat lebih atau kurang (Cecep Triwibowo, 2012 dalam Marlina Intani, 2016).

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan adalah mencakup perbedaan antara harapan seseorang dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

b. Kepuasan terhadap pelayanan makanan

Pelayanan makanan di rumah sakit dapat ditentukan dengan beberapa indikator diantaranya ketepatan waktu distribusi makanan, variasi menu makanan, cita rasa makanan, kebersihan alat, penampilan petugas, dan faktor-faktor lainnya.

Pelayanan makanan di rumah sakit dapat ditentukan dengan beberapa indikator meliputi:

1) Ketepatan waktu distribusi makanan

Manusia secara ilmiah lapar setelah 3-4 jam makan, sehingga setelah waktu tersebut sudah harus mendapatkan makanan, baik dalam makanan ringan atau makanan berat. Jarak waktu makan antara makan malam dan bangun pagi sekitar 8 jam. Di Indonesia, menu makanan setiap hari terdiri dari menu makan pagi, siang dan malam. Waktu makan pagi sekitar pukul 07.00-08.00, makan siang sekitar pukul 12.00-14.00, dan makan malam sekitar pukul 18.00-19.00. Di antara dua waktu makan dapat dihidangkan makanan selingan yaitu

pada pagi hari antara pukul 10.00-12.00 dan sore hari antara pukul 15.00-16.00.

2) Variasi menu makanan

Kesesuaian makananyang diberikan pada pasien rawat inap dengan penyakit yang dideritanya penting untuk diperhatikan karena itu prosedur dalam merancang diet dan pemberian terapi diet sesuai dengan kondisi pasien dalam upaya untuk mempercepat penyembuhan.

3) Cita rasa makanan

Cita rasa makanan ditimbulkan oleh terjadinya suatu rangsangan terhadap berbagai indera dalam tubuh manusia terutama indera penglihatan, indera pencium, dan indera pengecap. Makanan yang memiliki cita rasa yang tinggi adalah makanan yang disajikan dengan penampilan yang menarik, menyebarkan bau yang sedap dan memberikan rasa yang lezat. Dua aspek yang berkaitan dengan cita rasa makanan: penampilan dan rasa makanan.

4) Kebersihan alat

Kebersihan alat merupakan bagian yang sangat penting dan berpengaruh terhadap kualitas makanan dan minuman yang disajikan. Alat makan yang tidak dicuci dengan bersih dapat menyebabkan adanya organisme atau bibit penyakit yang dapat mencemari makanan.

5) Penampilan petugas

Petugas pramusaji diharapkan dapat berkomunikasi, bersikap baik, ekspresi wajah dan senyum akan mempengaruhi pasien saat menikmati makanan dan menimbulkan rasa puas.

6) Faktor lain

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meliputi: ruangan, aroma sekitar, kebisingan, dll.

2. Penilaian tingkat kepuasan

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon seseorang sebagai hasil evaluasi ketidaksesuaian kinerja atas tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan (Tjiptono, 2002 dalam Poppy, 2017).

Manfaat utama penilaian tingkat kepuasan adalah tersedianya umpan balik yang segera, berarti, dan objektif. Hasil penilaian seseorang dapat melihat bagaimana seseorang dalam melakukan pekerjaan, membandingkan dengan standar kinerja, dan memutuskan yang harus dilakukan untuk melakukan suatu perbaikan berdasarkan penilaian tersebut (Gerson, 2002 dalam Poppy, 2017).

3. Cita rasa

Cita rasa makanan ditimbulkan oleh terjadinya suatu rangsangan terhadap berbagai indera dalam tubuh manusia terutama indera penglihatan, indera pencium, dan indera pengecap. Makanan yang

memiliki cita rasa yang tinggi adalah makanan yang disajikan dengan penampilan yang menarik, menyebarkan bau yang sedap dan memberikan rasa yang lezat. Dua aspek yang berkaitan dengan cita rasa makanan:

a. Penampilan Makanan

1) Warna Makanan

Warna makanan memegang peranan utama dalam penampilan suatu makanan. Seperti apapun lezatnya makanan, apabila penampilannya tidak menarik sewaktu disajikan akan mengakibatkan selera makan seseorang yang akan memakannya menjadi hilang (Moehyi, 1992).

2) Bentuk Makanan

Bentuk-bentuk makanan yang serasi akan menimbulkan suatu daya tarik tersendiri bagi setiap makanan yang disajikan (Moehyi, 1992).

3) Porsi Makanan

Besar porsi makanan adalah banyaknya makanan yang disajikan, porsi makan untuk setiap individu berbeda sesuai kebutuhan makan (Moehyi, 1992).

4) Penyajian Makanan

Penyajian makanan adalah perlakuan terakhir dalam penyelenggaraan makanan sebelum makanan dikonsumsi (Moehyi, 1992). Penyajian makanan meliputi pemilihan

alat, kelengkapan alat, cara penyusunan makanan, dan pemberian hiasan pada hidangan makanan. Penyajian makanan juga merupakan faktor penentu dalam penampilan hidangan makanan yang disajikan sehingga mempengaruhi selera makan pasien..

b. Rasa Makanan

Rasa makanan ditentukan oleh rangsangan terhadap indera pencium dan indera pengecap seseorang. Penginderaan cecapan dapat dibagi menjadi cecapan utama yaitu rasa asin, manis, asam dan pahit.

Mengkombinasikan berbagai macam rasa sangat diperlukan dalam menciptakan keunikan suatu menu.

Rasa makanan adalah rasa yang ditimbulkan dari makanan yang disajikan dan salah satu faktor yang menentukan cita rasa makanan setelah penampilan makanan itu sendiri (Moehyi, 1992). Adapun beberapa komponen yang berperan dalam penentuan rasa makanan yaitu:

1) Aroma Makanan

Aroma makanan adalah aroma yang disebarkan oleh makanan, mempunyai daya tarik yang sangat kuat dan mampu merangsang indera penciuman sehingga mampu membangkitkan selera makan (Moehyi, 1992). Aroma yang disebarkan oleh makanan berbeda-beda. Demikian pula cara

memasak yang berbeda dapat memberikan aroma yang berbeda pula. Seperti apapun lezatnya makanan, apabila aromanya kurang enak sewaktu disajikan maka kurang mampu membangkitkan selera makan.

2) Bumbu masakan

Bumbu masakan adalah bahan yang ditambahkan dengan tujuan untuk mendapatkan rasa makanan yang enak dan khas dalam setiap pemasakan. Bau yang sedap, berbagai bumbu yang digunakan dapat membangkitkan selera karena dapat memberikan rasa makanan yang khas (Moehyi, 1992).

3) Tekstur makanan

Tekstur adalah hal yang berkaitan dengan struktur makanan dirasakan dalam mulut seseorang (Moehyi, 1992). Gambaran dari tekstur makanan meliputi kerenyahan, empuk, berserat, halus, keras dan kenyal. Keempukan dan kerenyahan (krispi) ditentukan oleh mutu suatu bahan makanan yang digunakan dan cara memasaknya.

4) Suhu makanan

Suhu makanan sewaktu makanan disajikan memegang peranan dalam penentuan cita rasa makanan. Namun makanan yang terlalu panas atau terlalu dingin sangat mempengaruhi sensitifitas saraf indera pengecap terhadap rasa

makanan sehingga dapat mengurangi selera seseorang untuk memakannya (Moehyi, 1992).

4. Lauk Hewani

Lauk hewani adalah hidangan makanan sumberprotein yang kaya asam amino esensial. Berfungsi untuk pertumbuhan dan perkembangan organ-organ tubuh sehingga harus ada dalam makanan yang dikonsumsi. Bahan makanan hewani yaitu daging, telur, ikan, dan ayam. Daging dan telur merupakan sumberprotein yang kaya asam amino esensial. Ayam termasuk bangsa unggas yang paling populer sekarang ini karena harganya relatif murah, rasanya cukup lezat, dan berbagai cara pengolahan dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Ikan menjadi hidangan utama masyarakat di daerah pantai atau aliran sungai karena ketersediaannya melimpah (Uripi, 2002 dalam Septia Dewi, 2015).

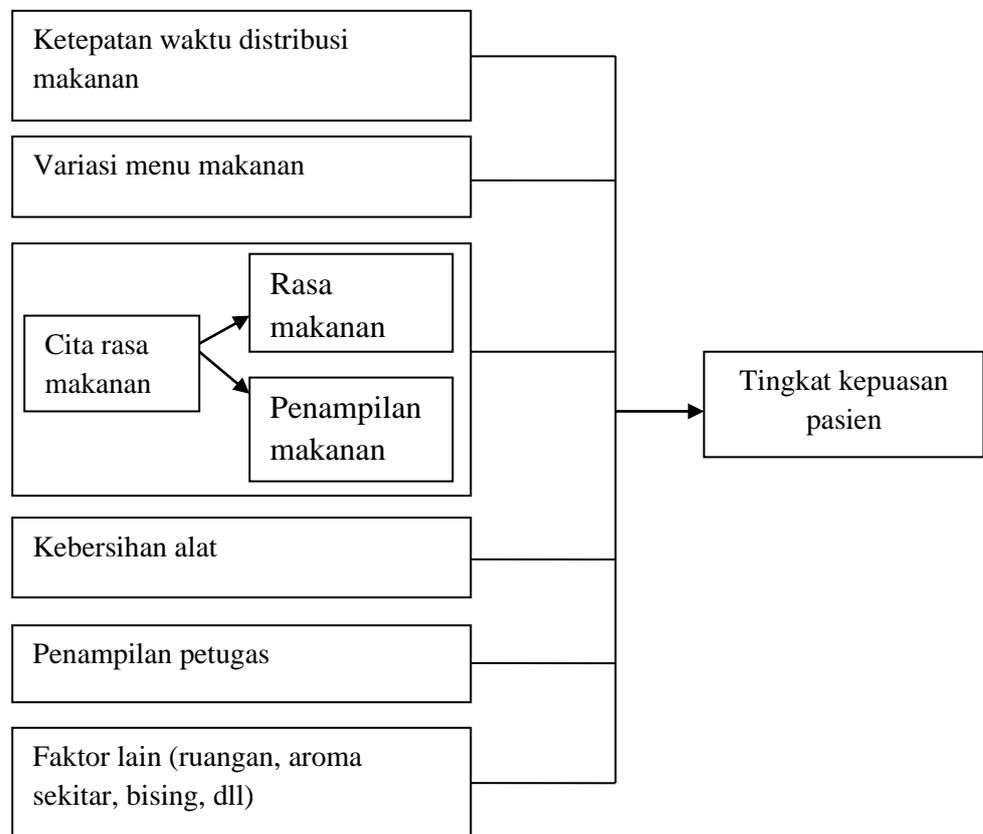
Lauk hewani mengandung berbagai zat gizi mineral yang tinggi dan mudah digunakan dalam tubuh. Zat besi, zink, selenium yang banyak terdapat pada daging, hati dan telur dan. Zink berperan penting dalam pertumbuhan dan berbagai proses dalam tubuh. Pangan hewani juga mengandung vitamin A dalam hati dan kuning telur yang mudah digunakan tubuh. Adapula vitamin B12 yang tidak terdapat pada pangan nabati tetapi kaya dalam pangan hewani dan berperan penting dalam pembentukan sel darah merah yang menangkap

oksigen bagi tubuh dan dalam pembentukan myelin syaraf (Hardinsyah, 2008 dalam Septia Dewi, 2015).

B. Pertanyaan Penelitian

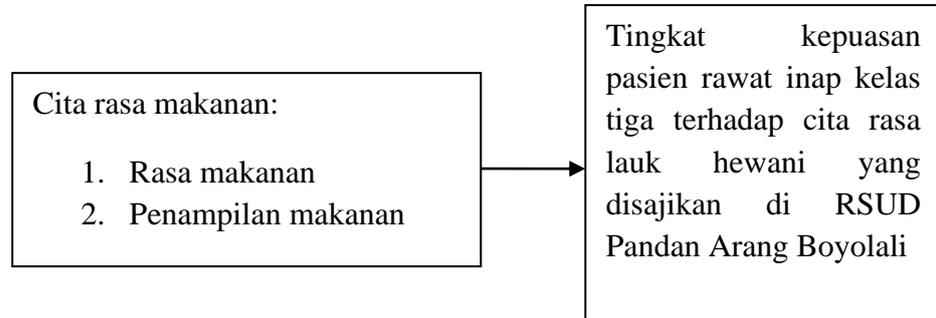
1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas tiga terhadap cita rasa lauk hewani yang disajikan di RSUD Pandan Arang Boyolali?
2. Bagaimana kepuasan pasien terhadap rasa makanan lauk hewani yang disajikan (aroma, bumbu, tekstur, dan suhu)?
3. Bagaimana kepuasan pasien terhadap penampilan makanan lauk hewani yang disajikan (warna makanan, bentuk makanan, porsi, dan penyajian makanan)?

C. Kerangka Teori



Gambar 1. Kerangka Teori “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit”

D. Kerangka Konsep



Gambar 2. Kerangka Konsep “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Tiga Terhadap Cita Rasa Lauk Hewani yang Disajikan di RSUD Pandan Arang Boyolali”