

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Sistem Penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit

Penyelenggaraan makanan di rumah sakit merupakan serangkaian kegiatan perencanaan menu, perencanaan kebutuhan bahan makanan, perencanaan anggaran belanja, pengadaan bahan makanan, penerimaan dan penyimpanan, memasak makanan, distribusi dan pencatatan, pelaporan dan penilaian (Kemenkes RI, 2013). Penyelenggaraan makanan di rumah sakit bertujuan untuk menyediakan makanan yang berkualitas dan layak bagi pasien. Makanan harus memenuhi kebutuhan gizi, selera, atau cita rasa serta untuk mempertahankan status gizi pasien yang optimal untuk meningkatkan kecepatan proses penyembuhan (Yunita et al., 2014).

Penyelenggaraan makanan melibatkan tenaga manusia, peralatan, material, dana, dan berbagai sumber daya lainnya sehingga didapatkan kualitas serta cita rasa makanan yang disajikan dapat memuaskan konsumen dan dapat menekan biaya penyelenggaraan makanan pada taraf yang wajar serta tidak mengurangi kualitas. Kegiatan penyelenggaraan makanan menggunakan tenaga yang sesuai profesi dalam memperhatikan kepuasan konsumen dan pengawasan kualitas serta biaya secara optimal (Rotua & Siregar, 2015).

1. Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) dari layanan kesehatan dan satu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin di lakukan serta merupakan tujuan akhir dari pemasaran suatu rumah sakit. Kepuasan pasien dapat tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, adanya perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggapan atau memprioritaskan kebutuhan pasien (Repi et al., 2024).

b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dapat dilihat dari dua factor yaitu factor internal dan eksternal.

1) Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri pasien itu sendiri yang dapat mempengaruhi terjadinya sisa makanan di rumah sakit.

Adapun yang termasuk dalam faktor internal adalah sebagai berikut:

- a) Umur
- b) Jenis Kelamin
- c) Kebiasaan Makan
- d) Gangguan Pencernaan
- e) Keadaan Psikis

f) Aktivitas Fisik

g) Jenis Penyakit

2) Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah segala unsur atau kondisi yang berasal dari luar diri pasien, tetapi memiliki pengaruh langsung terhadap persepsi, penerimaan, dan tingkat kepuasan mereka terhadap makanan yang disajikan, khususnya lauk hewani. Faktor ini tidak terkait dengan kondisi internal pasien seperti status kesehatan, usia, atau preferensi pribadi yang sudah melekat, melainkan lebih kepada kualitas pelayanan makanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit atau penyedia makanan. Faktor eksternal yang paling dominan yaitu cita rasa yang meliputi **penampilan** (warna, bentuk, dan cara penyajian) dan **rasa** (rasa, aroma, tekstur, dan suhu makanan),

Cita rasa makanan adalah cara memilih makanan dengan segi berbeda dari penampilan dan rasanya. Karakteristik penampilan pada makanan meliputi warna bentuk dan penyajian. Sedangkan rasa pada makanan meliputi rasa, aroma, tekstur, dan suhu. Tergantung pada karakteristik individu, cita rasa mereka dapat berubah dan berbeda. Oleh karena itu, tanggapan individu terhadap suatu makanan dapat berbeda-beda. (Indrayani, 2023).

Untuk menampilkan cita rasa makanan yang sesuai dengan standar dan selera konsumen, berikut hal-hal yang harus diperhatikan :

a) Warna makanan

Warna makanan termasuk dalam satu set menu atau dalam sepiring makanan yang terdiri atas beberapa variasi warna sehingga piring terlihat cantik dan berwarna, dapat diperoleh dari warna asli bahan atau dari penambahan garnish dan bumbu (Wayansari et al., 2018).

b) Bentuk makanan

Bentuk makanan merupakan potongan dari rupa bahan makanan, kerapihan dalam penyajian, pemotongan, dan variasi bentuk yang dapat meningkatkan daya tarik tampilan makanan tersebut. Penilaian bentuk makanan meliputi kerapihan memotong dan variasi potongan seperti rata, bulat, panjang, cincang, pipih, tebal, dan lain-lain (Wayansari et al., 2018).

c) Penyajian Makanan

Penyajian makanan merupakan faktor kunci dalam hidangan yang dihidangkan. Terdapat tiga hal utama yang diperhatikan dalam penyajian sajian yaitu pemilihan peralatan yang digunakan, cara penataan makanan, dan dekorasi hidangan (garnish). Hal ini penting untuk diperhatikan karena penampilan

makanan yang menarik saat disajikan akan membangkitkan indra penglihatan yang berkaitan dengan rasa makanan tersebut.

d) Rasa makanan

Rasa makanan memiliki beragam variasi, diantaranya manis, pedas, asin, gurih, pahit, asam, dan getir. Rasa dapat berupa rasa asli dari bahan makanan atau hasil campuran dengan makanan maupun bumbu yang digunakan. Keterampilan dalam mengolah makanan dengan menggunakan komposisi bahan makanan dan bumbu yang tepat serta penggunaan teknik memasak yang benar, akan mempengaruhi rasa makanan (Wayansari et al., 2018).

e) Aroma makanan

Aroma atau bau makanan diperoleh dari hasil campuran penggunaan bumbu dalam bahan makanan yang tercampur udara. Bau dapat berupa bau yang sedap dan tidak. Istilah aroma biasanya digunakan untuk menggambarkan bau yang sedap. Bau yang tercium akan sangat mempengaruhi cita rasa makanan. Terkadang dalam masakan diberi bumbu tambahan tertentu untuk membuat aroma masakan lebih merangsang selera makan.

f) Tekstur makanan

Tekstur makanan tergantung dari struktur makanan dan dapat dirasakan ketika makanan masuk kedalam mulut. Penilaian

tekstur meliputi renyah, lembut, kasar, halus, keras, dan liat. Tekstur masakan juga tergantung dari penggunaan jenis bahan makanan dan ketepatan waktu saat memasak (Wayansari et al., 2018).

g) Suhu

Suhu menunjukkan derajat panas suatu makanan atau hidangan. Semakin tinggi suhunya, maka makanan akan semakin panas. Suhu dapat diukur dengan alat thermometer. Konsumen dapat menilai suhu makanan pada saat baru dihidangkan (Wayansari et al., 2018).

c. Penilaian tingkat kepuasan

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon seseorang sebagai hasil evaluasi ketidaksesuaian kinerja atas tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan.

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.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap lauk hewani, perlu dilakukan proses pengukuran dan penilaian dengan cara mengumpulkan data dari pasien dengan cara wawancara pasien

menggunakan kuesioner tingkat kepuasan. Data ini menggambarkan penilaian nyata yang dirasakan pasien sekaligus membandingkannya dengan harapan mereka. Setelah data terkumpul, langkah berikutnya adalah menganalisisnya secara sederhana dengan menghitung persentase pasien yang puas dan tidak puas. Dari hasil analisis tersebut, barulah dapat diketahui apakah terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Jika ditemukan ketidakpuasan, misalnya karena rasa lauk hewani yang hambar atau penyajian yang kurang menarik, maka tahap penyelesaiannya adalah melakukan tindakan perbaikan, seperti memperbaiki resep masakan, meningkatkan variasi menu, melatih petugas pelayanan, atau mempercantik cara penyajian makanan.

2. Bentuk Makanan Rumah Sakit

Di rumah sakit bentuk makanan dibagi menjadi empat diantaranya makanan biasa, makanan lunak, makanan saring, dan makanan cair (Kiha et al., 2018).

a. Makanan Biasa

Suharyati, dkk (2022) mengartikan makanan sehari-hari berdasarkan temuan. Penelitiannya makanan sehari-hari adalah makanan yang diproses dan disajikan menggunakan berbagai jenis bahan makanan, tekstur, rasa, dan aroma, seperti makanan yang dimakan sehari-hari. Pola diet yang disarankan bagi individu dewasa yang sehat berdasarkan pada pola makan seimbang dan Angka

Kecukupan Nutrisi (AKG). Kombinasi makanan sehari-hari memiliki nutrisi dalam variasi dan jumlah yang sesuai dengan kebutuhan tubuh. Makanan sehari-hari diberikan kepada pasien yang tidak membutuhkan diet khusus tertentu atau kondisi kesehatan tertentu.

b. Makanan Lunak

Makanan lunak adalah makanan semi padat dengan tekstur halus untuk mempermudah pasien dalam mengunyah, menelan, dan mencerna makanannya. Makanan lunak tidak mengandung bumbu yang terlalu tajam. Jenis makanan lunak diberikan untuk pasien dengan keadaan kesulitan mengunyah, pasien pasca tindakan operasi, pasien pasca tindakan operasi, pasien dengan penyakit infeksi disertai kenaikan suhu tubuh dan pasien saat masa transisi dari makanan saring ke makanan biasa (M. K. Dewi & Djokosujono, 2022).

c. Makanan Saring

Makanan saring ialah makanan semi padat yang memiliki tekstur lebih lembut. dibandingkan dengan makanan lunak, umumnya diberikan kepada pasien yang mengalami kesulitan dalam mengunyah dan menelan serta kepada pasien setelah operasi (Suharyati et al. 2019).

d. Makanan cair

Makanan cair adalah makanan yang memiliki konsistensi cair hingga kental. Makanan ini diberikan kepada pasien yang mengalami gangguan mengunyah, menelan, dan mencernakan makanan yang disebabkan oleh menurunnya kesadaran pasien, suhu tinggi, rasa mual, muntah, pasca pendarahan saluran pencernaan, serta pra dan pasca pembedahan (Mandasari, 2023).

3. Menu

a. Definisi Menu

Menu secara umum didefinisikan sebagai daftar bermacam-macam makanan dan minuman yang disajikan oleh kegiatan penyelenggaraan makanan yang didasarkan atas kebutuhan dari konsumen, dan juga dapat didefinisikan sebagai hidangan yang disajikan pada waktu tertentu, misalnya makan pagi, makan siang, serta makan malam. Menu adalah cerminan misi penyelenggaraan makanan sehingga akan sangat bervariasi antara satu institusi dengan institusi lainnya (Bakri et al., 2018).

b. Struktur Menu

Bakri et al (2018) mengungkapkan bahwa struktur menu yang digunakan dalam pelayanan kesehatan meliputi frekuensi pemberian makan 3 kali sehari serta makanan selingan 1 atau 2 kali sehari dengan struktur hidangan sebagai berikut:

a. Makan Pagi

Makanan pokok, lauk hewani, lauk nabati dan sayur, untuk kamar kelas VIP dan kelas I, sedangkan untuk kamar kelas II dan kelas III tanpa lauk nabati.

b. Makan Siang

Susunan makanan yang diberikan lengkap yaitu makanan pokok, lauk hewani, nabati, sayur, buah untuk kamar kelas VIP, I, II dan III.

c. Makan Sore

Susunan makanan lengkap seperti makan siang untuk kamar kelas VIP, I, II dan III.

d. Pemberian makanan selingan (snack)

Kamar kelas I dan kelas VIP akan diberikan makanan selingan sebanyak 2 kali dengan pemberian minuman berupa susu, teh manis atau sirup untuk kelas VIP. Untuk kelas II dan III snack hanya diberikan 1 kali yaitu snack pagi.

c. Jenis Hidangan

1) Makanan pokok

Makanan pokok merupakan sumber tenaga yang rasanya netral. Zat gizi utama dalam makanan pokok yaitu karbohidrat, sehingga menghidangkannya perlu disertai lauk pauk dan sayuran untuk mencukupkan kebutuhan gizi dan mencegah seseorang dari kekurangan gizi (Wayansari et al., 2018).

2) Lauk hewani

Lauk hewani merupakan lauk yang memberi rasa nikmat dan membangkitkan selera makan. Bahan makanan ini terdiri dari daging ayam, daging sapi, telur, dan ikan (Wayansari et al., 2018).

3) Lauk nabati

Lauk nabati merupakan bahan makanan yang bersumber dari protein nabati. Bahan makanan ini terdiri dari golongan kacang-kacangan dan hasil olahannya, seperti temped an tahu. Protein kacang-kacangan mempunyai nilai gizi lebih rendah dibandingkan dengan protein hewani (Dra. Dwi Kristiastuti & Pustaka, n.d.).

4) Sayur

Sayuran memberikan rasa segar, dapat berupa masakan berkuah, berkuah sedikit atau tanpa kuah menyesuaikan dengan jenis masakan lauk hewani serta nabati (Wayansari et al., 2018).

d. Siklus Menu

Siklus Menu merupakan pengulangan suatu set menu yang diberikan dari hari per hari dalam kurun waktu tertentu berdasarkan berdasarkan waktu 5 harian, mingguan, dua mingguan, sepuluh harian, bulanan dengan dasar lain dimana setelah itu menu akan dirotasi sesuai lamanya siklus (Bakri et al., 2018). Menurut National *Food Service Management* Instiute (2005), siklus menu terbagi menjadi 2 macam yaitu, siklus

pendek dan siklus panjang. Siklus pendek biasa dirancang untuk layanan makanan yang melayani individu dalam waktu singkat biasanya siklus ini berdurasi 1 hingga 2 minggu. Contoh yang menggunakan siklus menu pendek adalah rumah sakit untuk pasien yang tinggal selama seminggu atau kurang. Sedangkan siklus panjang biasanya dirancang untuk layanan makanan yang melayani individu dalam jangka waktu panjang dan biasanya siklus ini berdurasi 3 hingga 4 minggu. Siklus menu diperlukan untuk merencanakan susunan menu makanan yang akan disajikan. Selain itu dengan adanya siklus menu kita dapat mengatur penggunaan bahan makanan agar lebih bervariasi. Siklus menu yang baik adalah yang sulit untuk diingat oleh konsumen dan pengulangan item menu/macam hidangan lebih lama misalnya siklus menu 10 hari (Bakri et al., 2018). Penetapan siklus menu seperti 5 hari, 7 hari atau 10 hari menurut Bakri et al (2018) ditentukan dari berapa lama konsumen tinggal dalam institusi tersebut. Masing-masing siklus memiliki kelebihan dan kekurangan, seperti:

a. Menu 5 hari

Kelebihannya menu mudah dirancang namun kekurangannya pengulangan bahan makanan dan hidangan lebih cepat.

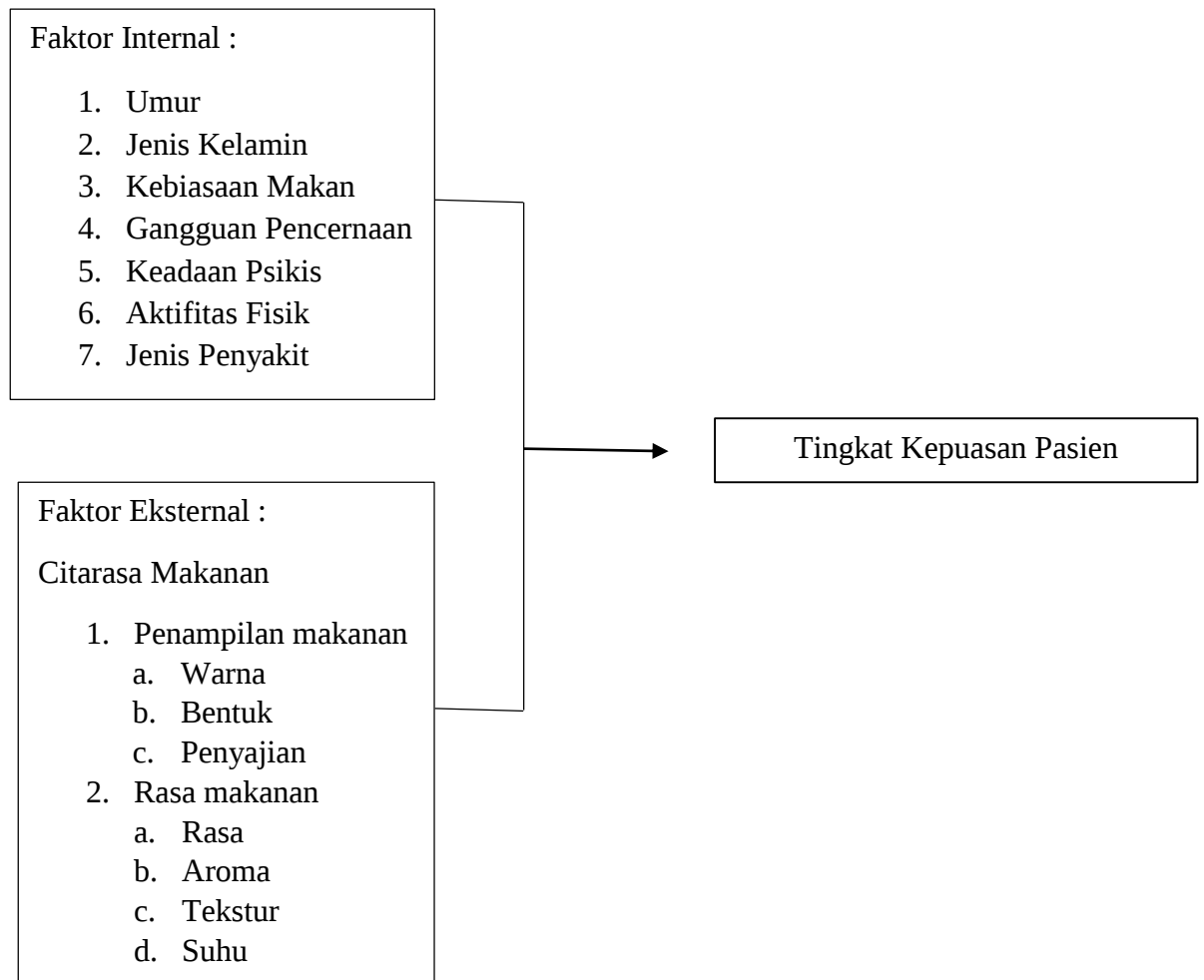
b. Menu 7 hari

Kelebihannya pengulangan bahan makanan dan hidangan lebih lama namun kekurangannya konsumen mudah mengingat karena berhubungan dengan nama hari.

c. Menu 10 hari

Menu 10 hari mendasarkan pada tanggal 1 sampai dengan 10, menu akan berulang lagi pada tanggal 11 dan seterusnya. Kelebihannya dengan menu 10 hari konsumen tidak bosan karena pengulangan bahan makanan dan hidangan setiap 10 hari sekali, namun kekurangannya sulit untuk merencanakan karena panjang/lama Sakit.

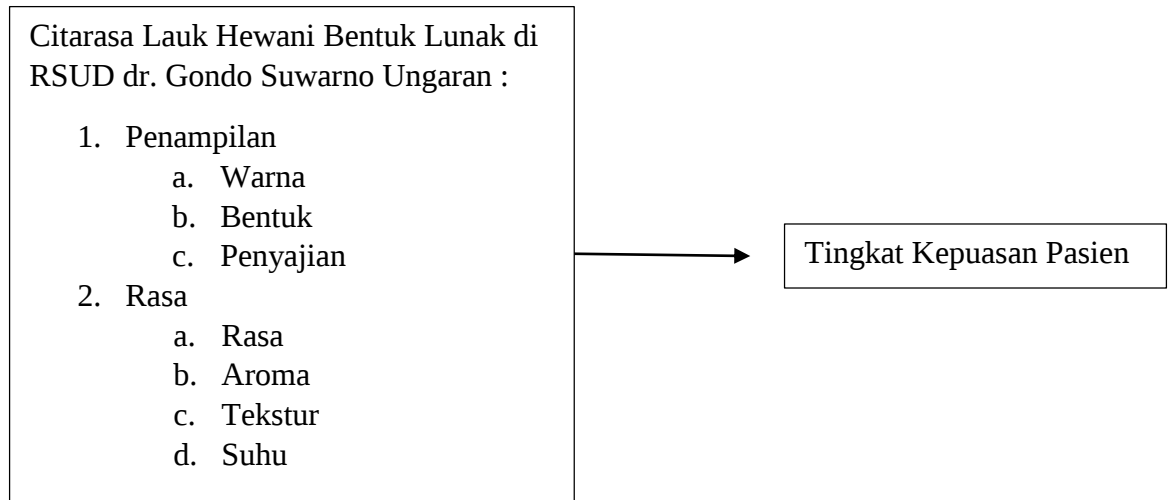
B. Kerangka Teori



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

Sumber : PGRS, 2013

C. Kerangka Konsep



Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Cita Rasa Lauk Hewani Bentuk Lunak di RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran”

D. Pernyataan Penelitian

1. Pasien puas terhadap penampilan lauk hewani bentuk lunak (warna, bentuk, dan penyajian) di RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran
2. Pasien puas terhadap rasa lauk hewani bentuk lunak (rasa, aroma, tekstur, dan suhu) di RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran