

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit

Pengorganisasian pelayanan gizi rumah sakit mengacu pada SK Menkes Nomor 983 Tahun 1998 tentang organisasi rumah sakit dan Peraturan Menkes Nomor 1045/MENKES/PER/2006 tentang pedoman organisasi di lingkungan departemen kesehatan. Kegiatan pelayanan gizi rumah sakit, meliputi asuhan gizi rawat jalan, asuhan gizi rawat inap, penyelenggaraan makanan serta penelitian dan pengembangan. Salah satu kegiatan pelayanan gizi rumah sakit yaitu penyelenggaraan makanan.

Menurut Kemenkes (2013) penyelenggaraan makanan di rumah sakit merupakan suatu rangkaian kegiatan yang mencakup proses perencanaan menu, perencanaan kebutuhan bahan makanan, penyusunan anggaran belanja, pengadaan serta penerimaan dan penyimpanan bahan makanan, pengolahan atau pemasakan, distribusi, pencatatan, pelaporan, hingga kegiatan evaluasi menu. Tujuan dari penyelenggaraan makanan di rumah sakit yaitu untuk menyediakan makanan yang berkualitas sesuai kebutuhan gizi, biaya, aman dan dapat di terima oleh konsumen guna mencapai status gizi yang optimal.

Sasaran utama penyelenggaraan makanan di rumah sakit adalah pasien rawat inap, namun berdasarkan kondisi dan kebijakan rumah

sakit, kegiatan ini juga dapat diperluas untuk memenuhi kebutuhan konsumsi bagi karyawan atau tenaga kesehatan. Ruang lingkup penyelenggaraan makanan rumah sakit meliputi kegiatan produksi dan distribusi makanan yang dilaksanakan secara terintegrasi untuk menjamin mutu, keamanan, serta kepuasan penerima layanan. Alur Penyelenggaraan makanan dimulai dari proses perencanaan menu, pengadaan bahan, penerimaan dan penyimpanan bahan, persiapan dan pengolahan makanan, distribusi makanan, penyajian makanan di ruang dan akhirnya pelayanan makanan ke pasien (Kemenkes, 2013).

2. Kepuasan

Kepuasan secara umum diartikan sebagai kondisi emosional berupa rasa senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan harapan yang telah dibentuk sebelumnya (Saputri, 2023). Kepuasan pasien merupakan salah satu outcome penting dalam pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu perubahan yang diupayakan dalam sistem pelayanan kesehatan, sekaligus tujuan utama dalam strategi pemasaran rumah sakit.

Tingkat kepuasan pasien dapat dicapai apabila setiap pasien memperoleh hasil pelayanan yang optimal, dengan penyedia layanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien maupun keluarganya, memberikan respons terhadap keluhan, menjaga kualitas lingkungan

fisik, serta mengutamakan kebutuhan pasien dalam setiap proses pelayanan (Noviyanti, 2020 dalam Margareta, 2024).

Pelayanan makanan di rumah sakit ditentukan dengan beberapa indikator meliputi ketepatan waktu distribusi makanan, variasi menu makanan, cita rasa makanan, kebersihan alat makan, penampilan petugas, dan faktor lainnya (Prismala, 2020). Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dipengaruhi oleh persepsi mereka mengenai kualitas kinerja manajemen rumah sakit dalam menyediakan hidangan. Persepsi yang positif mencerminkan adanya kepuasan terhadap makanan yang diberikan, sedangkan persepsi yang kurang baik menunjukkan indikasi ketidakpuasan. Selain itu, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh beberapa aspek pelayanan, antara lain ketepatan waktu distribusi makanan, keberagaman menu, cita rasa, kebersihan peralatan, serta profesionalisme dan penampilan petugas (Kemenkes RI, 2013).

3. Cita Rasa

Cita rasa merupakan hasil integrasi dari kerja kelima indra manusia, yaitu indra pengecap, penciuman, peraba, penglihatan, dan pendengaran. Komponen ini mencakup berbagai atribut makanan seperti penampakan, aroma, rasa, tekstur, dan suhu. Cita rasa berbeda dengan rasa (*taste*), karena rasa hanya berasal dari rangsangan pengecap (*taste buds*) yang terdapat pada lidah, pipi, kerongkongan, dan langit-langit mulut sebagai salah satu bagian dari keseluruhan pengalaman cita rasa. Preferensi cita rasa setiap individu dapat bervariasi dan mengalami

perubahan sesuai dengan karakteristik masing-masing. Kondisi ini menyebabkan evaluasi terhadap suatu hidangan dapat berbeda antar kelompok orang. Secara umum, cita rasa makanan dapat dinilai melalui dua aspek, yaitu aspek penampilan dan aspek rasa (Wayansari, 2018).

a. Penampilan Makanan

Penampilan makanan merupakan salah satu aspek mutu makanan yang dinilai sebelum makanan dikonsumsi, yaitu ketika makanan telah disajikan dan belum dimakan. Penilaian terhadap penampilan makanan melibatkan beberapa unsur, antara lain warna, bentuk/potongan, besar porsi serta aroma atau bau yang dihasilkan. Pada tahap ini, indra penglihatan, penciuman, dan perabaan mulai berperan dalam membentuk kesan awal terhadap makanan yang disajikan. Penampilan makanan yang menarik dapat meningkatkan penerimaan dan selera makan seseorang, sedangkan penampilan yang kurang baik dapat menurunkan minat untuk mengonsumsi makanan tersebut (Wayansari, 2018).

1) Warna

Menurut Lestari dan Marlina (2021) dalam (Solikhah, 2025), perpaduan warna pada makanan merupakan aspek penting yang berkontribusi terhadap penerimaan suatu hidangan. Variasi warna tidak hanya meningkatkan daya tarik visual, tetapi juga dapat secara tidak langsung merangsang selera makan. Penampilan makanan yang menarik memberikan kesan penuh

dan menggugah minat konsumen, karena warna memiliki pengaruh psikologis dalam proses penilaian makanan. Menurut Wayansari (2018) warna hidangan menjadi lebih menarik apabila dalam satu menu terdapat variasi warna, baik warna alami bahan pangan maupun warna yang muncul dari penggunaan bumbu. Penilaian warna mencakup kontras dan keserasian kombinasi warna, sementara penggunaan garnis dapat menambah daya tarik visual.

2) Bentuk/potongan

Bentuk makanan dinilai berdasarkan potongan bahan, kerapihan pemotongan, dan variasi bentuk seperti rata, bulat, memanjang, cincang, pipih, atau tebal. Beragam alat pemotong yang tersedia saat ini dapat membantu menghasilkan bentuk potongan yang estetis dan meningkatkan penampilan hidangan (Wayansari, 2018).

3) Aroma

Aroma atau bau makanan berasal dari senyawa kimia volatil yang terhirup melalui indra penciuman. Aroma dapat bersifat sedap atau tidak sedap, dan sering kali penambahan bumbu tertentu digunakan untuk menghasilkan aroma yang mampu merangsang selera makan. Penilaian aroma didasarkan pada tingkat keharuman (Wayansari, 2018).

4) Besar Porsi

Menurut Wayansari (2018) besar porsi atau jumlah makanan ditentukan dari banyaknya makanan yang disajikan dalam satu piring. Kesesuaian antara ukuran piring, jumlah makanan, dan kerapihan penataan akan memengaruhi tampilan hidangan. Porsi yang terlalu besar atau terlalu kecil dapat mengurangi estetika, sehingga penyesuaian dengan standar penyajian sangat penting, seperti pada makanan rumah sakit. Menurut Lestari (2021) dalam Solikhah (2025), ukuran porsi makanan yang disajikan bervariasi pada setiap individu sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Porsi yang disajikan dalam jumlah terlalu besar maupun terlalu kecil dapat memengaruhi penampilan hidangan secara keseluruhan.

b. Rasa Makanan

Rasa makanan merupakan atribut mutu makanan yang dinilai setelah makanan dikonsumsi. Aspek ini mencerminkan pengalaman sensorik yang dirasakan oleh seseorang selama proses makan, yang meliputi rasa, bumbu, tekstur, suhu, dan tingkat kematangan makanan. Menurut Wayansari (2018), penilaian terhadap rasa makanan terjadi ketika indra perasa, penciuman, perabaan, dan pendengaran bekerja secara bersamaan dalam memberikan respons terhadap makanan yang dikonsumsi. Oleh karena itu, rasa makanan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan

sensasi yang diterima oleh indra saat mengonsumsi makanan, yang selanjutnya memengaruhi tingkat kesukaan, penerimaan, dan kepuasan konsumen terhadap makanan yang disajikan.

1) Rasa

Rasa makanan dapat meliputi manis, asin, gurih, pedas, asam, pahit, atau getir. Rasa dapat berasal dari bahan makanan maupun dari perpaduan dengan bumbu. Komposisi bahan dan bumbu yang tepat serta teknik memasak yang sesuai sangat memengaruhi kualitas rasa. Penilaiannya mencakup kategori rasa enak atau tidak enak (Wayansari, 2018).

2) Bumbu

Bumbu masakan merupakan komponen yang menentukan cita rasa. Bahan pangan berkualitas tetap memerlukan penggunaan bumbu dengan komposisi yang tepat. Penilaian terhadap bumbu mencakup ketepatan jenis, jumlah, dan variasi rasa seperti pedas, manis, asin, gurih, asam, pahit, atau hambar (Wayansari, 2018).

3) Suhu

Suhu makanan menggambarkan tingkat panas hidangan ketika disajikan. Suhu yang tepat, baik panas maupun dingin, berpengaruh terhadap penerimaan konsumen. Proses pemanasan makanan juga berdampak pada aroma, warna, daya cerna, dan ketahanan makanan (Wayansari, 2018).

4) Tekstur

Tekstur makanan ditentukan oleh struktur bahan dan dirasakan ketika makanan masuk ke dalam mulut. Tekstur dapat berupa lembut, garing, kasar, halus, keras, atau liat. Variasi tekstur dalam satu menu dianjurkan untuk menambah nilai sensori. Tekstur juga dipengaruhi oleh jenis bahan dan lama waktu memasak, terutama untuk bahan yang lebih keras. Penilaian tekstur mencakup kesesuaian dengan tekstur yang diharapkan serta variasinya (Wayansari, 2018).

5) Tingkat Kematangan

Menurut Moehyi (1992) dalam Solikhah (2025), masakan Indonesia pada umumnya diolah hingga mencapai tingkat kematangan penuh, kecuali pada jenis makanan tertentu seperti telur yang dapat disajikan dalam kondisi setengah matang maupun matang sempurna. Hal ini berbeda dengan beberapa masakan khas Eropa, misalnya steak, yang memiliki variasi tingkat kematangan, mulai dari setengah matang (*medium rare*), matang (*rare*), hingga matang sempurna (*well done*). Variasi tingkat kematangan tersebut berpengaruh terhadap cita rasa makanan yang dihasilkan. Menurut Wayansari (2018) teknik memasak menjadi faktor yang memengaruhi penampilan dan rasa makanan. Perbedaan metode pemasakan dapat

menghasilkan cita rasa yang berbeda, dan dalam satu resep dapat digunakan lebih dari satu teknik memasak.

4. Bentuk Makanan

Menurut Suharyati *et al.*, (2025) terdapat beberapa bentuk makanan yang umum rumah sakit, diantaranya:

a. Makanan Biasa

Makanan biasa merupakan jenis makanan yang diolah serta disajikan menggunakan berbagai bahan pangan dengan variasi tekstur, cita rasa, dan aroma, sebagaimana makanan yang dikonsumsi sehari-hari. Pola konsumsi yang dianjurkan bagi individu dewasa yang sehat mengikuti prinsip gizi seimbang dan Angka Kecukupan Gizi (AKG). Komposisi makanan harian mengandung zat gizi dalam jenis dan jumlah yang disesuaikan dengan kebutuhan tubuh tanpa adanya pembatasan atau pengaturan diet khusus. Makanan bentuk biasa non diet diberikan kepada pasien yang tidak memerlukan pengaturan diet khusus terkait kondisi penyakit tertentu.

b. Makanan Lunak

Makanan lunak adalah makanan bertekstur semi-padat yang lebih lembut daripada makanan biasa, namun lebih padat dibandingkan makanan saring. Tekstur ini diperoleh melalui pemasakan atau pencincangan lanjutan sehingga makanan lebih mudah dikunyah, ditelan, dan dicerna. Pada volume yang sama,

kandungan energi serta zat gizi makro dan mikro pada makanan lunak umumnya lebih rendah daripada makanan biasa. Pemberian makanan lunak diperuntukkan bagi pasien yang mengalami kesulitan mengonsumsi makanan biasa, seperti gangguan pengunyahan, luka pada mulut, atau keterbatasan makan mandiri. Selain itu, diet ini diberikan sesuai indikasi medis, misalnya pada pasien pasca-operasi tertentu, pasien dengan infeksi disertai kenaikan suhu tubuh ringan, pasien dengan gangguan menelan seperti disfagia, atau sebagai tahap transisi dari makanan saring ke makanan biasa.

c. Makanan Saring

Makanan saring merupakan jenis makanan semi-padat dengan tekstur lebih halus dibandingkan makanan lunak, namun tetap lebih kental daripada makanan cair, sehingga lebih mudah ditelan dan dicerna. Pemberian makanan saring dapat dilakukan secara langsung sesuai kondisi klinis pasien atau sebagai tahap transisi dari makanan cair kental menuju makanan lunak. Makanan saring umumnya diberikan kepada pasien pasca-operasi tertentu, pasien dengan infeksi akut termasuk gangguan pada saluran cerna, serta individu yang mengalami hambatan dalam proses mengunyah dan menelan. Selain itu, makanan saring juga digunakan sebagai langkah peralihan dari makanan cair kental sebelum pasien mampu mengonsumsi makanan lunak.

d. Makanan Cair

Makanan cair merupakan jenis diet dengan konsistensi cair yang dapat mengandung zat gizi sederhana hingga lengkap. Pemberiannya dapat dilakukan melalui mulut, melalui selang (*tube feeding*), maupun melalui stoma. Makanan cair ditujukan bagi pasien yang mengalami gangguan dalam mengunyah, menelan, atau mencerna makanan, termasuk pada kondisi penurunan kesadaran, demam tinggi, mual, muntah, pasca-perdarahan saluran cerna, serta pada tahap pra- maupun pasca-tindakan pembedahan.

5. Menu Makanan

Dalam setiap penyajian makanan, diperlukan kombinasi hidangan yang harmonis antara makanan pokok, lauk pauk, sayuran, dan buah agar cita rasa yang dihasilkan dapat diterima oleh konsumen. Untuk memperoleh cita rasa yang optimal sekaligus memenuhi kebutuhan gizi seimbang, dianjurkan untuk mengonsumsi berbagai variasi bahan makanan dalam setiap waktu makan. Menurut Wayansari (2018), menu makanan Indonesia pada umumnya terdiri atas beberapa komponen utama:

- a. Makanan pokok merupakan sumber energi dengan cita rasa yang cenderung netral. Komponen gizi utama dalam makanan pokok adalah karbohidrat, sehingga penyajiannya perlu dilengkapi dengan lauk pauk serta sayuran guna memenuhi kebutuhan gizi dan

mencegah terjadinya kekurangan gizi. Bahan makanan pokok umumnya berasal dari tanaman, baik dari kelompok serealialia seperti beras, gandum, dan jagung maupun dari umbi-umbian seperti kentang, ubi jalar, talas, singkong, dan sagu. Selain itu, makanan pokok juga dapat berasal dari hasil olahan seperti roti, mi, atau pasta.

- b. Lauk hewani dan nabati berperan dalam meningkatkan cita rasa serta merangsang selera makan. Lauk hewani meliputi ikan, ayam, telur, daging, serta berbagai produk pangan berbahan dasar hewani. Sementara itu, lauk nabati mencakup kacang-kacangan dan hasil olahannya seperti kacang hijau, kacang tanah, tempe, tahu, oncom, dan sejenisnya.
- c. Sayuran memberikan kesan segar pada hidangan dan dapat disajikan dalam bentuk masakan berkuah, sedikit berkuah, maupun tanpa kuah, disesuaikan dengan jenis lauk hewani dan nabati yang digunakan. Jenis sayuran sangat beragam, antara lain sayuran daun, sayuran buah, sayuran akar, serta sayuran dari kelompok kacang-kacangan.
- d. Buah-buahan memiliki fungsi serupa dengan sayuran, yaitu memberikan sensasi segar. Buah dapat dikonsumsi sebelum maupun setelah makan, dan sering pula dijadikan makanan selingan.

6. Hidangan Sayur

Hidangan sayur merupakan salah satu jenis hidangan yang berbahan dasar sayuran berfungsi sebagai pelengkap makanan pokok seperti nasi dan dapat dikonsumsi baik bersama maupun tanpa nasi. Pada umumnya, hidangan sayur terdiri atas bahan utama berupa sayuran, namun dapat pula ditambahkan bahan lain seperti bahan hewani maupun bahan nabati dan hasil olahan, misalnya makaroni atau soun. Cairan yang digunakan dalam pengolahan hidangan sayur dapat berupa air, kaldu, atau santan. Variasi bumbu yang digunakan bergantung pada cita rasa yang diinginkan, mengingat setiap daerah memiliki karakteristik bumbu yang berbeda (Farida, 2020).

Dalam pelayanan makanan di rumah sakit, hidangan sayur biasanya disajikan bersama makanan pokok, lauk hewani, dan lauk nabati, dengan metode pengolahan yang disesuaikan dengan kondisi kesehatan dan kebutuhan diet pasien. Beragam jenis sayuran yang umum digunakan di rumah sakit meliputi bayam, labu siam, buncis, wortel, kubis, sawi, kangkung, oyong, kentang, kapri, tomat, dan brokoli (Putri *et al.*, 2017 dalam Nugraha, 2018).

Menurut Farida (2020), hidangan sayur dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori berikut:

a. Sayur berkuah banyak

Jenis sayur ini menggunakan kuah atau bahan cair dalam jumlah yang relatif banyak. Cairan yang digunakan dapat berupa air,

kaldu, santan, atau kombinasi dari ketiganya. Contoh sayur berkuah banyak antara lain sayur asem, sayur lodeh, sayur bening, sayur sop, dan soto.

b. Sayur berkuah sedikit (tumis)

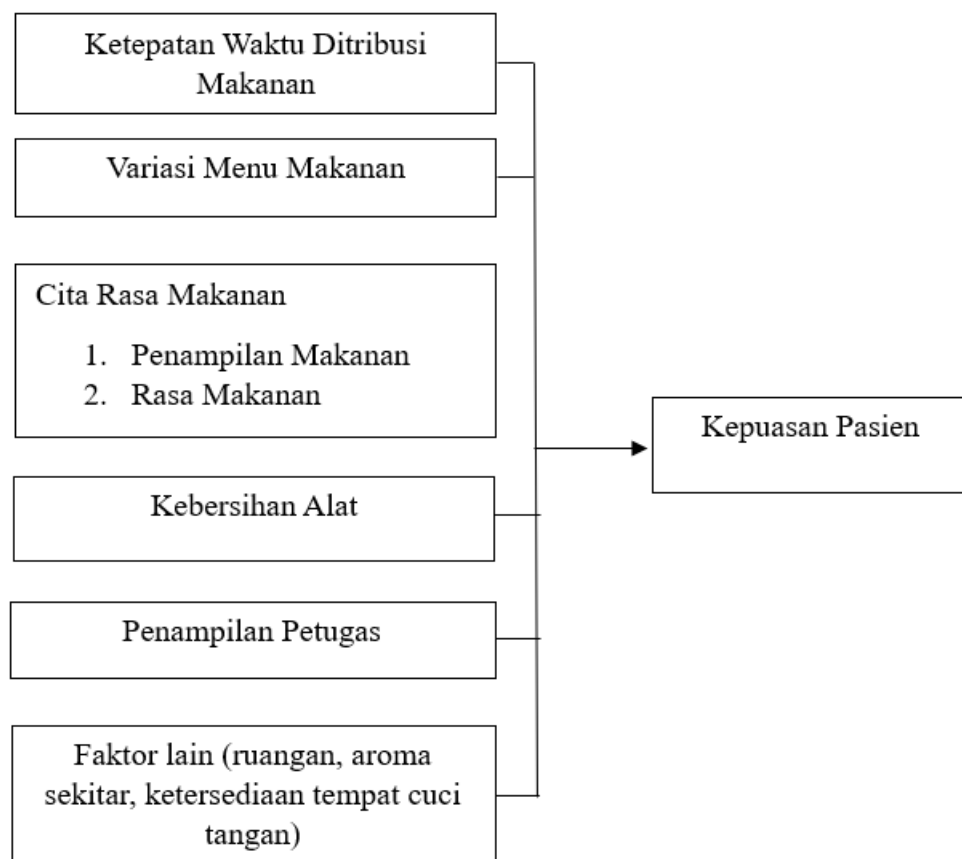
Sayur tumis merupakan hidangan yang proses memasaknya diawali dengan menumis bumbu menggunakan minyak, kemudian ditambahkan sedikit kuah. Contoh hidangan sayur yang ditumis meliputi oseng-oseng, tumis kangkung, orak-arik, dan capcay.

c. Sayur tanpa kuah

Sayur tanpa kuah adalah jenis hidangan yang disajikan tanpa menggunakan cairan atau hanya melalui proses pengolahan minimal. Sayuran dapat disajikan dalam keadaan mentah yang kemudian dipadukan dengan sambal atau bumbu untuk meningkatkan cita rasanya. Bumbu yang digunakan dapat berupa bumbu kelapa, bumbu kacang, maupun sambal cabai. Contoh sayur tanpa kuah antara lain terancam, urapan, dan gado-gado.

B. Kerangka Teori

Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berkaitan dengan makanan maupun pelayanan pendukung. Hubungan antarvariabel tersebut dapat dijelaskan melalui kerangka teori berikut.

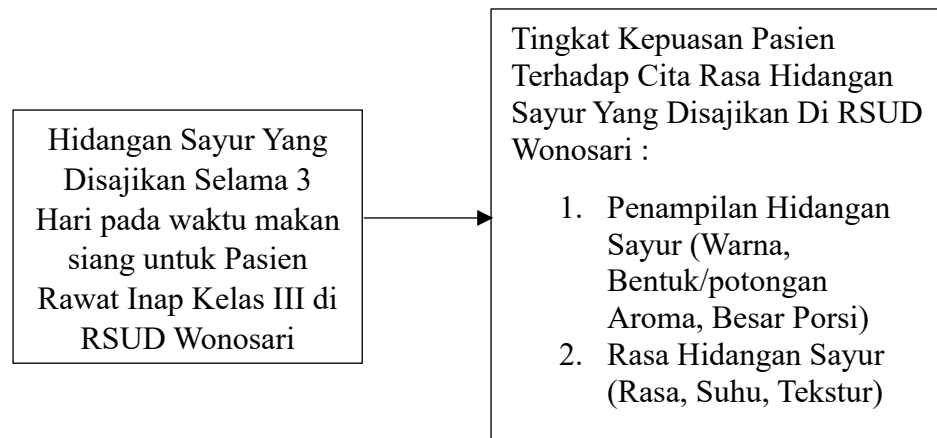


Gambar 1. Kerangka Teori Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan di rumah sakit

Sumber: PGRS (Kemenkes, 2013)

C. Kerangka Konsep

Kerangka Konsep dalam penelitian berfungsi untuk menggambarkan variabel-variabel yang diukur. Adapun variabel-variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III terhadap Cita Rasa Hidangan Sayur Bentuk Biasa pada Menu Diet Biasa yang Disajikan saat Makan Siang di RSUD Wonosari

D. Pernyataan Penelitian

1. Pasien rawat inap kelas III puas terhadap aspek penampilan hidangan sayur yang disajikan di RSUD Wonosari meliputi warna, bentuk/potongan, aroma, dan besar porsi.
2. Pasien rawat inap kelas III puas terhadap aspek rasa hidangan sayur yang disajikan di RSUD Wonosari meliputi rasa, suhu, dan tekstur.