

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tingkat Kepuasan

1. Pengertian Tingkat Kepuasan

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 dalam Intani, 2016). Menurut Pohan dalam Aggrianni, 2017 pengertian kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan. Menurut Abdullah (2012) kepuasan pelanggan 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 dikarenakan sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan.

Tingkat Kepuasan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dan pengalaman dari kinerja penyedia jasa. Harapan berasal dari kata harap yang berarti keinginan supaya sesuatu terjadi. Sehingga harapan berarti sesuatu yang diinginkan agar dapat terjadi, dengan demikian harapan menyangkut masa depan. Sedangkan kinerja adalah pandangan terhadap pelayanan yang telah diterima konsumen (Prawitasari & Tatrisna, 2006).

2. Komponen Kepuasan

Menurut Kotler dalam Ari, 2012 terdapat beberapa komponen penting untuk menentukan kualitas jasa sehingga tingkat kepuasan itu dapat ditentukan. Komponen tingkat kepuasan terdiri dari:

- a. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan makanan secara tepat, benar, dan sesuai dengan janji yang telah dibuatkan atau ditetapkan. Adapun aspek yang diteliti dalam komponen ini adalah ketepatan waktu penyajian makanan, keterampilan ahli gizi dalam menjelaskan diet kepada pasien, dan kemampuan ahli gizi dalam membuat menu sesuai kebiasaan makan pasien.
- b. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu respon dalam membantu pasien memberikan pelayanan yang tanggap. Aspek yang diteliti meliputi ketanggapan pramusaji dalam menerima keluhan pasien mengenai makanan yang disajikan dan ketepatan waktu pelayanan gizi yang diberikan oleh ahli gizi.

- c. *Assurance* (Keyakinan), yaitu suatu kemampuan atau keahlian yang dimiliki penyaji makanan dalam menyajikan makanan dengan sikap yang baik, ramah, sopan, dan keterampilan dalam berkomunikasi sehingga timbul kepercayaan pasien terhadap saran yang diberikan. Adapun aspek yang diteliti adalah sikap pramusaji saat menyajikan makanan, sikap ahli gizi dalam memberikan pelayanan seperti memperkenalkan diri dan kemampuan untuk meyakinkan pasien untuk menghabiskan makanan sesuai diet yang diberikan.
- d. *Emphaty* (Perhatian), merupakan sikap perhatian kepada individu yang diberikan ahli gizi atau pramusaji kepada pasien. Kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan rasa nyaman, perlindungan, dan untuk mengerti keinginan, kebutuhan, dan perasaan pasien. Adapun aspek yang diteliti adalah bagaimana ahli gizi menanyakan kebiasaan makan pasien, mengevaluasi menu yang diberikan kepada pasien dan menanyakan alasan makanan yang diberikan tidak dihabiskan oleh pasien.
- e. *Tangible* (Nyata), yaitu sesuatu yang terlihat atau nampak nyata yang dapat dirasakan langsung oleh alat indera. Aspek yang diteliti meliputi rasa, variasi makanan, warna, aroma, tekstur, porsi, kebersihan alat makan, kesesuaian dan kelengkapan alat makan, serta penampilan pramusaji dan ahli gizi.

3. Manfaat Memperhatikan Kepuasan Pasien.

Di dalam situasi Rumah Sakit banyak sekali manfaat yang dapat diperoleh bila mengutamakan kepuasan pasien, karena pasien

adalah klien yang terbanyak. Manfaat tersebut adalah (Fais Satrianegara, 2014):

- a. Rekomendasi medis untuk kesembuhan pasien akan dengan senang hati diikuti oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit.
- b. Terciptanya citra positif dan nama baik rumah sakit karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain. Hal ini menguntungkan rumah sakit karena termasuk pemasaran yang tidak langsung.
- c. Citra rumah sakit akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi karena jumlah pasien yang meningkat untuk berobat dan ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan seperti apa yang mereka dengar dari orang lain maupun berita.
- d. Berbagai pihak yang berkepentingan seperti asuransi akan mudah mempercayai rumah sakit yang memiliki citra positif.
- e. Di dalam rumah sakit yang berusaha mewujudkan kepuasan pasien akan diwarnai dengan situasi pelayanan yang menjunjung hak-hak pasien. Rumah sakit pun berusaha sedemikian rupa sehingga malpraktik tidak terjadi .

4. Konsep Pengukuran Kepuasan Konsumen

Adapun konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan adalah (Tjiptono dalam Anggraini, 2016) :

a. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka terhadap produk atau jasa spesifik tertentu adalah cara pengukuran kepuasan pelanggan paling sederhana. Ada dua bagian dalam proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan atau jasa perusahaan bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk dan atau jasa para pesaing.

b. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Proses ini terdiri dari atas empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk dan atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti harga, kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk dan atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Dan keempat, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

c. Konfirmasi Ekspektasi (*Confirmation of Expectations*)

Kepuasan dalam konsep ini tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan konfirmasi antara ekspektasi pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

d. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intent*)

Kepuasan pelanggan diukur secara *behavioral* dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan membeli produk yang sama lagi atau akan menggunakan jasa perusahaan lagi.

e. Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, asuransi jiwa, tur keliling dunia, jasa wedding planner, dan sebagainya), kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

f. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna untuk mengetahui ketidakpuasan pelanggan adalah komplain, *retur* atau pengembalian produk, biaya garansi, *product recall* (penarikan kembali produk dari pasar), gethok tular negatif dan *customer defections* (konsumen yang beralih ke pesaing).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan yang diberikan adalah $\geq 90\%$. Jika tingkat kepuasan lebih dari atau sama dengan 90%, maka dikatakan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun jika tingkat kepuasan kurang dari 90%, maka pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

B. Penyajian Makanan

1. Pengertian Penyajian Makanan

Rumah sakit adalah salah satu jenis dari penyelenggaraan makanan. Adapun jenis penyelenggaraan makanan diantaranya (Rotua, 2015):

- a. Penyelenggaraan makanan industri
- b. Penyelenggaraan makanan sosial
- c. Penyelenggaraan makanan asrama
- d. Penyelenggaraan makanan sekolah
- e. Penyelenggaraan makanan rumah sakit
- f. Penyelenggaraan makanan komersial
- g. Penyelenggaraan makanan khusus
- h. Penyelenggaraan makanan keadaan darurat

Dalam penyelenggaraan makanan rumah sakit, pada dasarnya berlaku 10 langkah. Langkah tersebut dimulai dari perencanaan menu, perencanaan anggaran, perencanaan kebutuhan bahan, pembelian bahan makanan, penerimaan, penyimpanan, persiapan, pengolahan, penyajian dan distribusi (PGRS, 2013)

Penyajian makanan merupakan bagian dari penyelenggaraan makanan. Adapun yang dimaksud dengan penyajian makanan adalah suatu teknik untuk menyuguhkan makanan kepada orang untuk di santap secara keseluruhan yang berisikan komposisi yang di atur dan telah disesuaikan dengan permainan warna yang di susun secara menarik agar dapat menambah nafsu makan.

Penyajian makanan merupakan salah satu prinsip dari 1. Penyajian makanan yang kurang baik dan etis dapat mengakibatkan nafsu makan menurun dan mempermudah kontaminasi bakteri. Dalam penyajian makanan terdapat dua komponen penting yaitu penampilan makanan yang meliputi; rasa, aroma, tekstur, variasi, suhu, alat penyajian dan sikap penyaji makanan/pramusaji, meliputi penampilan, keterampilan, keramahan, perhatian penyaji dan ketepatan waktu penyajian.

2. Standar Pelayanan Gizi Rumah Sakit

Menurut Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (2013), terdapat 3 standar pelayanan gizi rumah sakit, antara lain:

a. Ketepatan Waktu Pemberian Makanan kepada Pasien

Ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien adalah ketepatan penyediaan makanan, pada pasien sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Tujuannya agar efektifitas pelayanan gizi tergambar. Frekuensi pengumpulan data dalam kurun waktu satu bulan dalam periode analisis tiga bulan.

b. Sisa Makanan yang Tidak Termakan oleh Pasien

Sisa makanan adalah porsi makanan yang tersisa yang tidak dimakan oleh pasien (sesuai dengan pedoman asuhan gizi rumah sakit). Tujuannya adalah untuk tergambar nya efektifitas dan efisiensi pelayanan instalasi gizi. Frekuensi pengumpulan data dalam kurun waktu satu bulan dalam periode analisis tiga bulan.

c. Tidak Adanya Kesalahan dalam Pemberian Diet

Kesalahan dalam memberikan diet adalah kesalahan dalam memberikan jenis diet. Tujuannya adalah untuk tergambarnya efektifitas dan efisiensi pelayanan instalasi gizi. Frekuensi pengumpulan data dalam kurun waktu satu bulan dalam periode analisis tiga bulan.

3. Standar Makanan di Rumah Sakit

Makanan / diet yang diberikan kepada pasien disesuaikan dengan kondisi pasien. Oleh karena itu ditentukan standar makanan rumah sakit sebagai acuan dalam memodifikasi menu, antara lain (Almatsier, 2004):

a. Makanan biasa

Merupakan makanan yang susunannya sama dengan makanan sehari-hari yang beraneka ragam, bervariasi dengan bentuk, tekstur dan aroma normal. Susunan makanan mengacu pada pola menu seimbang dan Angka Kecukupan Gizi (AKG) yang dianjurkan bagi orang dewasa sehat. Makanan biasa diberikan pada pasien yang berdasarkan penyakitnya tidak memerlukan makanan khusus atau diet.

b. Makanan lunak

Merupakan makanan yang memiliki tesktur yang mudah dikunyah, ditelan, dan dicerna dibandingkan makanan biasa. Makanan ini mengandung cukup zat-zat gizi, asalkan pasien mampu mengonsumsi makanan dalam jumlah cukup. Menurut keadaan penyakit, makanan lunak dapat diberikan langsung kepada pasien atau sebagai perpindahan dari makanan saring ke makanan biasa.

c. Makanan saring

Merupakan makanan semi padat yang mempunyai tekstur halus daripada makanan lunak, sehingga lebih mudah ditelan dan dicerna. Menurut keadaan penyakit, makanan saring dapat diberikan secara langsung kepada pasien atau merupakan perpindahan dari makanan cair kental ke makanan lunak.

d. Makanan cair

Merupakan 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, suhu tinggi, rasa mual, muntah, pasca pendarahan saluran cerna, serta pra dan pasca bedah. Makanan dapat diberikan secara oral atau parenteral.

4. Prinsip-prinsip Penyajian Makanan

Menurut Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (2013), makanan yang disajikan adalah makanan yang siap dan layak disantap. Hal-hal yang perlu diperhatikan pada tahap penyajian makanan yaitu:

- a. Prinsip tepat penyajian disesuaikan dengan kelas pelayanan dan kebutuhan. Tepat penyajian yaitu tepat menu, tepat waktu, dan tepat volume atau porsi (sesuai jumlah).
- b. Prinsip panas, yaitu penyajian makanan yang harus disajikan dalam keadaan panas. Hal ini bertujuan untuk mencegah pertumbuhan bakteri dan meningkatkan selera makan. Panas yaitu makanan yang harus disajikan panas diusahakan tetap dalam keadaan panas

dengan memperhatikan suhu makanan, sebelum ditempatkan dalam alat saji panas makanan harus berada pada suhu $>60^{\circ}\text{C}$.

- c. Prinsip bersih, yaitu setiap peralatan/wadah yang digunakan harus hygiene, utuh, tidak cacat atau rusak agar makanan selalu bersih.
- d. Prinsip pewadahan, yaitu setiap jenis makanan ditempatkan dalam wadah yang terpisah dan memiliki tutup untuk mencegah terjadinya kontaminasi silang.
- e. Prinsip pemisah, yaitu makanan yang disajikan dalam dus atau tempat makan harus dipisah satu sama lain.
- f. Prinsip *edible part*, yaitu setiap bahan yang disajikan merupakan bahan yang dapat dimakan, hal ini bertujuan untuk menghindari kecelakaan salah makan.
- g. Prinsip kadar air, yaitu makanan yang mengandung kadar air tinggi baru di campur menjelang penyajian untuk menghindari makanan cepat basi.
- h. Prinsip *handling*, yaitu setiap penanganan makanan tidak boleh kontak langsung dengan anggota tubuh.

Di rumah sakit, makanan pada saat pengangkutan juga harus diperhatikan agar makanan tetap bersih dan tidak terkontaminasi bahan-bahan lain. Syarat-syarat pengangkutan makanan jadi atau makanan yang sudah masak ke pasien adalah makanan tidak boleh bercampur dengan bahan-bahan berbahaya dan beracun sehingga makanan tersebut aman. Menggunakan kendaraan khusus pengangkut makanan jadi/masak dan harus selalu higienis. Setiap jenis makanan jadi

mempunyai wadah masing-masing dan tertutup. Hindari perlakuan makanan yang ditumpuk, diduduki, diinjak dan dibanting. Wadah harus utuh, kuat, tidak karat dan ukurannya memadai dengan jumlah makanan yang akan ditempatkan. Wadah tidak dibuka tutup selama perjalanan. Isi tidak boleh penuh untuk menghindari terjadi uap makanan yang mencair. Pengangkutan untuk waktu lama, suhu harus diperhatikan dan diatur agar makanan tetap panas atau tetap dingin.

5. Indikator Penyajian Makanan

Dalam penyajian makanan, penampilan menu merupakan indikator yang sangat penting. Unsur-unsur dari penampilan menu antara lain (Moehyi dalam Dwirianasari, 2015):

a. Rasa makanan

Rasa makanan adalah faktor yang sangat berperan untuk meningkatkan cita rasa suatu makanan. Komponen yang berperan dalam rasa makanan yaitu bahan, bumbu dan bahan penyedap, keempukan makanan, kerenyahan makanan, tingkat kematangan, dan temperatur makanan.

Pemilihan bahan yang baik dapat meningkatkan kualitas makanan tersebut. Sedangkan bumbu dan bahan penyedap sebagai penambah rasa dan membangkitkan selera. Keempukan bahan makanan ditentukan oleh bahan yang digunakan dan proses memasak yang diterapkan pada bahan tersebut. Kerenyahan makanan, tingkat kematangan, dan temperatur waktu disajikan memegang peranan dalam meningkatkan cita rasa makanan.

b. Variasi bahan makanan

Variasi bahan makanan adalah keragaman jenis bahan makanan yang digunakan dalam menyusun menu makanan, sehingga dapat menghasilkan suatu makanan yang mempunyai daya tarik bagi pasien. Warna bahan makanan yang agak pucat dikombinasikan dengan warna bahan makanan yang cerah dapat membuat tampilan makanan lebih menarik.

c. Aroma makanan

Aroma makanan adalah faktor yang dapat meningkatkan selera makan. Aroma makanan yang sedap dan khas akan langsung diterima oleh indera penciuman. Apabila aroma makanan busuk, secara otomatis selera makan akan menurun dan pasien enggan untuk mencicipi makanan yang disajikan.

d. Tekstur makanan

Tekstur makanan merupakan komponen yang turut menentukan cita rasa makanan. Tekstur mempengaruhi penampilan makanan yang dihidangkan dan ditentukan oleh cara memasak dan waktu memasak. Apabila menu yang disusun memiliki tekstur yang monoton (serba lembek atau serba keras) maka akan menimbulkan kebosanan bagi pasien.

e. Temperatur makanan

Temperatur makanan memegang peranan dalam penentuan cita rasa makanan. Temperatur makanan yang tidak sesuai dengan menu yang

disajikan, terlalu panas atau terlalu dingin dapat mengurangi sensitivitas saraf pengecap terhadap rasa makanan.

f. Alat penyajian

1) Kelengkapan alat

Kelengkapan alat penyajian yaitu tersedianya alat-alat makan yang dibutuhkan oleh penikmat makanan, dalam hal ini pasien mendapat alat makan yang lengkap dan sesuai untuk mengonsumsi atau menyantap makanan yang disajikan.

2) Kebersihan alat

Kebersihan alat penyajian merupakan salah satu faktor penting dalam penyajian atau penyelenggaraan makanan karena dapat mempengaruhi daya terima pasien terhadap makanan yang disajikan. Kebersihan alat penyajian meliputi : permukaan alat utuh, tidak rusak, tidak adanya benda-benda asing yang menempel pada alat penyajian makanan.

3) Kesesuaian alat

Kesesuaian alat penyajian merupakan faktor penting dalam penyajian dan penyelenggaraan makanan karena dapat mempengaruhi daya terima terhadap makanan yang disajikan.

Sedangkan unsur-unsur penyajian makanan ditinjau dari sikap penyaji makanan, antara lain (Permadi dalam Ari, 2012):

a. Penampilan

Penampilan pramusaji merupakan faktor penunjang yang cukup penting terhadap penerimaan makanan oleh pasien (Soekresna dalam

Ari, 2015). Penampilan pramusaji meliputi kebersihan diri, pakaian dan seluruh badan pramusaji. Penampilan pramusaji dikatakan baik apabila dalam berpakaian selalu bersih dan rapi, tidak berbau badan yang menyengat, tidak memakai *make up* berlebih. Penampilan ahli gizi saat berhadapan dengan pasien juga tidak luput dari perhatian

b. Ketrampilan

Ketrampilan yang dimaksud disini adalah bagaimana cara seorang ahli gizi maupun pramusaji untuk menjelaskan diet yang diberikan kepada pasien sesuai penyakit, ketrampilan membujuk pasien agar makanan yang diberikan dapat diterima oleh pasien, termasuk ketrampilan dalam menyajikan makanan.

c. Keramahan

Dalam penyajian makanan, pramusaji hendaknya selalu tersenyum dan wajib menggunakan kalimat-kalimat yang sopan seperti mengucapkan salam dan mempersilahkan pasien untuk makan. Seorang ahli gizi juga harus bersikap ramah kepada pasien, baik saat berpapasan dengan pasien dan keluarga pasien maupun saat berbicara dengan pasien.

d. Perhatian penyaji

Seorang pramusaji dan ahli gizi hendaknya memberikan perhatian kepada pasien. Perhatian yang dimaksud seperti menanyakan apa yang dibutuhkan oleh pasien, keluhan pasien tentang makanan yang disajikan, dan menerima saran dan kritik dari pasien.

e. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu penyajian yaitu kemampuan pramusaji dalam menyajikan makanan kepada pasien tepat sesuai dengan jam makan yang sudah ditentukan. Komposisi dan porsi makan disesuaikan dengan jam makan yang sudah ditentukan. Jam pemberian makanan bagi pasien yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya adalah sebagai berikut:

1. Makan pagi pukul 07.00 WITA
2. Selingan pagi pukul 09.00 WITA
3. Makan siang pukul 12.00 WITA
4. Selingan sore pukul 14.30 WITA
5. Makan malam pukul 17.00 WITA