

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Ketepatan Diet oleh Pramusaji dan Cara Penilaian

Diet merupakan pengaturan pola dan konsumsi makanan serta minuman yang dilarang, dibatasi jumlahnya, dimodifikasi atau diperbolehkan dengan jumlah tertentu untuk tujuan terapi penyakit yang diderita, kesehatan atau penurunan berat badan (Persagi., 2009). Adapun tujuan-tujuan seseorang melakukan diet yaitu :

- Menurunkan berat badan, misalkan seseorang ingin menjaga penampilan untuk mendapatkan bentuk tubuh yang ideal atau seseorang yang mengalami obesitas menjalani program diet agar berat badannya menurun
- Meningkatkan berat badan, misalkan olahragawan atau atlet binaraga yang ingin meningkatkan massa otot atau seseorang dengan tubuh yang kurus menjalani program diet untuk mendapatkan tubuh yang normal.
- Pantang, misalnya orang-orang yang menderita suatu penyakit dipantang atau dibatasi untuk mengkonsumsi makanan tertentu seperti penderita diabetes yang harus membatasi konsumsi gula atau glukosa.

Terdapat beberapa jenis-jenis diet yang diuraikan sebagai berikut :

1. Diet rendah kalori

Diet rendah kalori biasanya digunakan pada program penurunan berat badan dengan cara membatasi atau mengurangi konsumsi makanan yang mengandung tinggi karbohidrat

2. Diet tinggi kalori tinggi protein

Diet ini bertujuan memberikan makanan secukupnya untuk memenuhi kebutuhan kalori dan protein guna meningkatkan berat badan atau status gizi.

3. Diet rendah garam

Diet ini ditujukan untuk seseorang yang memiliki tekanan darah yang tinggi atau memiliki riwayat hipertensi, diet ini dilakukan dengan membatasi penggunaan garam atau membatasi makanan yang mengandung natrium.

4. Diet rendah lemak

Diet ini ditujukan untuk seseorang yang memiliki gangguan metabolisme lemak atau dislipidemia. Diet ini dilakukan dengan membatasi konsumsi lemak dengan membatasi pengolahan makanan yang digoreng.

Manfaat diet yaitu dapat menurunkan atau menaikkan berat badan sesuai dengan kebutuhan dari masing-masing individu, diet juga dapat bermanfaat untuk melancarkan pencernaan, selain itu diet juga dapat bermanfaat untuk kesehatan kulit, diet juga dapat mencegah berbagai macam penyakit. Diet berguna untuk menyeimbangkan pola makan sehari-hari, sehingga pola makan menjadi teratur dan memenuhi asupan gizi yang baik sehingga mencegah berbagai penyakit seperti diabetes, jantung, stroke, dan lain-lain.

Jenis dan bentuk makanan yang ada di rumah sakit berdasarkan PGRS meliputi :

1. Standar makanan umum rumah sakit terdiri dari makanan biasa, makanan lunak, makanan saring, makanan cair jernih, makanan cair kental, makanan lewat pipa (peronde)

2. Standar makanan khusus terdiri dari diet tinggi energi tinggi protein (TETP), diet rendah garam, diet Diabetes Mellitus (DM)
3. Diet pemeriksaan terdiri dari diet Benzidine, diet bubur kecap, diet *bowl* (rendah sisa).

Pelayanan gizi di rumah sakit merupakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi pasien berdasarkan keadaan klinis, status gizi, status metabolisme tubuh, penyelenggaraan makanan, serta penelitian-penelitian pengembangan gizi (Kemenkes RI., 2013). Menurut Hartwell tahun 2006 menyebutkan bahwa kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan makanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu seperti kondisi pasien, faktor psikologi, kebiasaan makan, kebosanan pasien terhadap suatu menu yang disajikan, konsumsi makanan dari luar rumah sakit, sedangkan faktor eksternal yaitu pertama kualitas makanan seperti rasa, suhu, tekstur, kedua penyajian makanan seperti besar porsi, alat makan dan variasi menu dan ketiga yaitu sistem penyelenggaraan makanan seperti ketepatan jam dan sikap petugas penyaji atau pramusaji.

Beberapa penelitian di Indonesia menyebutkan bahwa ketepatan diet dalam hal waktu penyajian makanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi di rumah sakit (Ernalina., 2014). Berdasarkan studi observasional mengenai ketepatan diet terapeutik yang dilakukan pada pasien rumah sakit di Australia menunjukkan bahwa 19,9% dari 347 diet yang disajikan tidak tepat dan penyebab terbesar inakurasi tersebut yaitu kesalahan dari sistem penyelenggaraan makanan (*foodservice errors*) (Larby et al., 2016).

Beberapa petugas yang ada di rumah sakit yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya dokter, perawat, ahli gizi, pramusaji dan apoteker (Arora., 2010). Ahli gizi merupakan seseorang yang telah menuntaskan pendidikan akademik dalam bidang gizi dapat memberikan pelayanan kepada pasien dengan sikap, pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki dengan baik dapat mencapai status kesehatan pasien yang optimal (Aritonang., 2012). Pramusaji merupakan staff yang setiap harinya berkomunikasi dan berinteraksi dengan pasien secara langsung saat mengantarkan makanan dan minuman pasien. Sikap dan perilaku ahli gizi dan pramusaji yang sopan, santun dan ramah dapat mempengaruhi psikologis pasien (Ernalina., 2014).

Ketepatan pemberian diet merupakan satu indikator tercapainya standar pelayanan minimal rumah sakit (Insyerah, 2018). Beberapa penelitian yang berkaitan dengan ketepatan diet pasien diperoleh bahwa dalam pelayanan makanan di rumah sakit, ketepatan diet pasien belum mencapai 100%. Ketidaktepatan diet tersebut terdapat pada semua komponen zat gizi yaitu energi, protein, lemak dan karbohidrat. Salah satu faktor yang berhubungan dengan ketepatan diet yaitu tingginya sisa makanan yang diberikan kepada pasien di rumah sakit. Hal ini berkaitan dengan kondisi klinis pasien, masalah makanan dan menu yang disajikan, masalah layanan dan faktor lingkungan (Mourbas et al., 2020).

Untuk penilaian ketepatan diet dapat dilakukan dengan cara pengamatan atau observasi dan wawancara. observasi ini dilakukan pada saat proses kegiatan berlangsung. Pengamatan terlebih dahulu menetapkan aspek-aspek perilaku yang akan di observasikan, kemudian dibuat pedoman agar memudahkan dalam observasi (Ulfa, 2019).

B. Tingkat Pengetahuan oleh Pramusaji dan Cara Penilaian

Ilmu pengetahuan merupakan suatu fakta yang bersifat empiris atau gagasan rasional yang dibangun oleh individu melalui percobaan dan pengalaman yang teruji kebenarannya, ciri-ciri ilmu pengetahuan yaitu sistematis, objektif, rasional, general, reliabel dan komunitas (Rusuli and Daud., 2015). Salah satu pengetahuan yang perlu dimiliki oleh seorang pramusaji yaitu pengetahuan mengenai jadwal pendistribusian makanan, pengetahuan mengenai kebersihan alat makan, pelayanan makanan juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang dirawat (Dipura et al., 2017).

Dalam Notoatmodjo (2012) mendefinisikan pengetahuan adalah merupakan hasil tahu yang terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu yang mana penginderaan ini terjadi melalui panca indera manusia yakni indera penglihatan, pendengaran.

Tingkat pengetahuan yang mencakup di dalam domain kognitif mempunyai 6 tingkatan (Notoatmodjo, 2012), yaitu :

- a. Tahu (*know*) Tahu diartikan sebagai mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya. Termasuk dalam pengetahuan tingkat ini adalah mengingat kembali (*recall*) terhadap sesuatu yang spesifik dari seluruh bahan yang dipelajari atau rangsangan yang telah diterima. Oleh sebab itu “tahu” ini adalah merupakan tingkat pengetahuan yang paling rendah. Kata kerja untuk mengukur bahwa orang tahu tentang apa yang dipelajari antara lain : menyebutkan, menguraikan, mendefinisikan, menyatakan, dan sebagainya.

- b. Memahami (*comprehension*) Memahami diartikan suatu kemampuan menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui, dan dapat menginterpretasi materi tersebut dengan benar. Orang yang telah paham terhadap objek atau materi harus dapat menjelaskan, menyebutkan contoh, menyimpulkan, meramalkan dan sebagainya terhadap objek yang dipelajari.
- c. Kemampuan aplikasi (*aplication*) Aplikasi diartikan sebagai kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi atau kondisi yang riil (sebenarnya). Aplikasi disini dapat diartikan aplikasi data penggunaan hukum hukum, rumus, metode, prinsip, dan sebagainya dalam konteks atau situasi yang lain. Misalnya, dapat menggunakan prinsip-prinsip Kemampuan analisis ini dapat dilihat dari penggunaan kata-kata kerja: dapat menggambarkan (membuat bagan), membedakan, memisahkan, mengelompokkan, dan sebagainya.
- d. Sintesis (*syntesis*) Sintesis menunjukkan kepada suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian-bagian didalam suatu bentuk keseluruhan yang baru. Dengan kata lain, sintesis itu suatu kemampuan untuk menyusun formulasi baru dari formulasi- formulasi yang ada. Misalnya dapat menyusun, dapat merencanakan, dapat meringkas, dapat menyesuaikan dan sebagainya.
- e. Evaluasi (*evaluation*) Evaluasi ini berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu kriteria yang ditentukan sendiri, atau menggunakan kriteria-kriteria yang telah ada.

1. Faktor – faktor yang mempengaruhi Pengetahuan

Pengetahuan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, menurut Notoatmodjo, (2012) beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan diantaranya seperti: pendidikan, pekerjaan, Usia, minat, pengalaman, kebudayaan dan informasi.

a. Faktor Pendidikan

Semakin tinggi tingkat pengetahuan seseorang, maka semakin mudah untuk menerima informasi tentang obyek atau yang berkaitan dengan pengetahuan. Pengetahuan umumnya dapat diperoleh dari informasi yang disampaikan oleh orang tua, guru, dan media masa. Pendidikan sangat erat kaitannya dengan pengetahuan, pendidikan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang sangat diperlukan untuk pengembangan diri. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka akan semakin mudah untuk menerima, serta mengembangkan pengetahuan dan teknologi.

b. Faktor Pekerjaan

Pekerjaan seseorang sangat berpengaruh terhadap proses mengakses informasi yang dibutuhkan terhadap suatu obyek. Lingkungan pekerjaan dapat menjadikan seseorang memperoleh pengalaman dan pengetahuan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

c. Faktor Umur

Usia mempengaruhi terhadap daya tangkap dan pola pikir seseorang. Semakin bertambah usia akan semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikirnya, sehingga pengetahuan yang diperolehnya semakin membaik.

d. Faktor Minat

Minat merupakan suatu bentuk keinginan dan ketertarikan terhadap sesuatu. Minat menjadikan seseorang untuk mencoba dan menekuni suatu hal dan pada akhirnya dapat diperoleh pengetahuan yang lebih mendalam.

e. Faktor pengalaman

Pengalaman seseorang sangat mempengaruhi pengetahuan, semakin banyak pengalaman seseorang tentang suatu hal, maka akan semakin bertambah pula pengetahuan seseorang akan hal tersebut. Pengukuran pengetahuan dapat dilakukan dengan wawancara atau angket yang menyatakan tentang isi materi yang ingin diukur dari subjek penelitian atau responden.

f. Kebudayaan

Keyakinan yang diperoleh oleh seseorang biasanya bisa didapat secara turun-temurun dan tidak dapat dibuktikan terlebih dahulu, keyakinan positif dan keyakinan negatif dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang.

Sosial budaya Kebudayaan beserta kebiasaan dalam keluarga dapat mempengaruhi pengetahuan, persepsi, dan sikap seseorang terhadap sesuatu.

g. Informasi

Informasi yang diperoleh baik dari pendidikan formal maupun non formal dapat memberikan pengaruh jangka pendek (*immediate impact*) sehingga menghasilkan perubahan atau peningkatan pengetahuan. Majunya teknologi akan tersedia bermacam-macam media massa yang dapat mempengaruhi pengetahuan masyarakat tentang inovasi baru. Adanya informasi baru mengenai sesuatu hal

yang memberikan landasan kognitif baru bagi terbentuknya pengetahuan terhadap hal tersebut.

Untuk mengukur tingkat pengetahuan dapat dikategorikan menjadi tiga kategori yaitu:

- i. Tingkat pengetahuan yang dikatakan baik bila responden mampu menjawab pernyataan pada kuesioner dengan benar sebesar $\geq 75\%$ dari seluruh pernyataan dalam kuesioner
- ii. Tingkat pengetahuan yang dikatakan cukup bila responden mampu menjawab pernyataan pada kuesioner dengan benar sebesar 56 - 74 % dari seluruh pernyataan dalam kuesioner
- iii. Tingkat pengetahuan yang dikatakan kurang bila responden mampu menjawab pernyataan pada kuesioner dengan benar sebesar $< 55\%$ dari seluruh pernyataan dalam kuesioner (Budiman, 2013)

C. Sikap (*Attitude*) Pramusaji dan Cara Penilaian

Sikap merupakan reaksi atau respons yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek. Sikap merupakan kesediaan untuk bertindak dan bukan pelaksanaan motif tertentu. Sikap secara nyata menunjukkan konotasi adanya kesesuaian reaksi terhadap stimulus tertentu yang dalam kehidupan sehari-hari merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial (Notoatmodjo, 2012). Sikap yang harus dimiliki oleh seorang pramusaji yaitu sopan, santun, ramah terhadap pasien dan keluarga pasien. Pramusaji diharapkan dapat berkomunikasi, baik dalam bersikap, berekspresi, wajah dan senyum. Hal tersebut penting karena dapat mempengaruhi pasien untuk menikmati makanan dan dapat menimbulkan rasa puas.

1. Tingkatan Sikap

Menurut Notoatmodjo (2012), menyatakan bahwa sikap itu merupakan kesiapan atau kesediaan untuk bertindak, dan bukan merupakan pelaksanaan motif tertentu. Sikap merupakan kesiapan untuk bereaksi terhadap objek di lingkungan tertentu sebagai suatu penghayatan terhadap objek. Sikap mempunyai berbagai tingkatan berdasarkan intensitasnya yaitu :

- a. Menerima (*receiving*) diartikan bahwa seseorang atau subjek mau menerima stimulus yang diberikan (*objek*).
- b. Menanggapi (*responding*) diartikan sebagai memberikan jawaban atau tanggapan terhadap pertanyaan, terhadap objek yang dihadapi.
- c. Menghargai (*valuing*) diartikan subjek atau seseorang memberikan nilai yang positif terhadap objek atau stimulus dalam arti membahasnya dengan orang lain dan bahkan mengajak atau mempengaruhi atau menganjurkan orang lain merespons.
- d. Bertanggung jawab (*reponsible*) merupakan sikap yang paling tinggi dari tingkatan sikap yaitu bertanggung jawab terhadap apa yang diyakininya, dia harus berani mengambil risiko bila ada orang lain yang mencemoohkan atau adanya risiko lain.

2. Pembentukan Sikap

Proses pembentukan sikap sosial terbentuk dari adanya interaksi sosial yang dialami oleh individu. Interaksi sosial mengandung arti lebih daripada sekedar adanya kontak sosial dan hubungan antar individu sebagai anggota kelompok sosial. Dimana dalam interaksi social tersebut, terjadi hubungan saling mempengaruhi di antara

individu yang satu dengan yang lainnya.

Faktor - faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap antara lain (Azwar, S., 2012:30): pengalaman pribadi, pengaruh orang lain yang dianggap penting, pengaruh kebudayaan, media masa, lembaga pendidikan dan lembaga agama, pengaruh faktor emosional.

1) Pengalaman Pribadi

Pengalaman pribadi yang telah dan sedang kita alami akan ikut membentuk dan mempengaruhi penghayatan kita terhadap stimulus sosial. Tanggapan akan menjadi salah satu dasar terbentuknya sikap. Untuk dapat mempunyai tanggapan dan penghayatan, seseorang harus mempunyai pengalaman yang berkaitan dengan objek psikologis. Menurut Middlebrook dalam Azwar (2012:31) mengatakan “bahwa tidak adanya pengalaman yang dimiliki oleh seseorang dengan suatu objek psikologis, cenderung akan membentuk sikap negative terhadap objek tersebut”.

2) Pengaruh Orang Lain

Yang dianggap penting orang lain disekitar kita merupakan salah satu diantara komponen sosial yang ikut mempengaruhi sikap kita. Seseorang yang kita anggap penting, seseorang yang kita harapkan persetujuannya bagi setiap gerak tingkah dan pendapat kita, seseorang yang tidak ingin kita kecewakan, atau seseorang yang berarti khusus bagi kita (*significant others*) akan banyak mempengaruhi pembentukan sikap kita terhadap sesuatu.

3) Pengaruh Kebudayaan

Kebudayaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pembentukan pribadi seseorang. Kebudayaan memberikan corak pengalaman bagi individu dalam suatu masyarakat. Kebudayaan lah yang menanamkan garis pengaruh sikap individu terhadap berbagai masalah.

4) Media Masa

Berbagai bentuk media massa seperti radio, televisi, surat kabar, majalah, dan lain – lain mempunyai pengaruh yang besar dalam pembentukan opini dan kepercayaan orang. Media masa memberikan pesan – pesan yang sugestif yang mengarahkan opini seseorang. Adanya informasi baru mengenai sesuatu hal memberikan landasan pengetahuan baru bagi terbentuknya sikap terhadap hal tersebut. Jika cukup kuat, pesan – pesan sugestif akan memberikan dasar afektif dalam menilai sesuatu hal sehingga terbentuklah arah sikap tertentu.

5) Lembaga Pendidikan dan Lembaga Agama

Lembaga pendidikan dan lembaga agama sebagai suatu sistem mempunyai pengaruh dalam pembentukan sikap karena keduanya meletakkan dasar pengertian dan konsep moral dalam diri individu. Pemahaman akan baik dan buruk, garis pemisah antara sesuatu yang boleh dan tidak boleh dilakukan, diperoleh dari pendidikan dan dari pusat keagamaan serta ajaran – ajarannya.

6) Pengaruh Faktor Emosional

Suatu bentuk sikap terkadang didasari oleh emosi, yang berfungsi sebagai semacam penyaluran frustrasi atau pengalihan bentuk mekanisme pertahanan ego. Sikap demikian dapat merupakan sikap yang sementara dan segera berlalu begitu

frustasi telah hilang, akan tetapi dapat pula merupakan sikap yang lebih persisten dan bertahan lama.

3. Cara Penilaian Sikap

Ranah afektif tidak dapat diukur seperti hanya ranah kognitif, karena dalam ranah afektif kemampuan yang diukur adalah menerima (memperhatikan), merespon, menghargai, mengorganisasi, dan menghayati. Skala yang digunakan untuk mengukur ranah afektif seseorang terhadap kegiatan di antaranya menggunakan skala sikap. Hasil pengukuran berupa kategori sikap, yakni mendukung (positif), menolak (negatif), dan netral. Sikap pada hakikatnya adalah kecenderungan berperilaku pada seseorang. Skala sikap dinyatakan dalam bentuk pernyataan untuk dinilai oleh responden, apakah pernyataan itu didukung atau ditolak.

Melalui rentangan nilai tertentu, oleh sebab itu pernyataan yang diajukan dibagi kedalam dua kategori, yakni pernyataan positif dan pernyataan negatif. Salah satu skala sikap yang sering digunakan adalah skala Likert. Dalam skala Likert, pernyataan-pernyataan yang diajukan, baik pernyataan positif maupun negatif, dinilai oleh subjek dengan sangat setuju, setuju, tidak punya pendapat, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk penilaian sikap dapat dilakukan dengan cara pengamatan atau observasi dan wawancara. Teknik observasi adalah teknik suatu proses pengamatan dan pencatatan sistematis tentang perilaku responden, pengamatan ini dilakukan pada saat proses kegiatan berlangsung. Pengamatan terlebih dahulu menetapkan aspek-aspek perilaku yang akan di observasikan, kemudian dibuat pedoman agar memudahkan dalam observasi (Ulfa, 2019).