

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Gizi Rumah Sakit

Pelayanan gizi rumah sakit merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan gizi pasien sesuai dengan kondisi klinis, status gizi, serta jenis penyakit yang diderita. Pelayanan gizi tidak hanya berfokus pada pemenuhan zat gizi, tetapi juga mencakup perencanaan menu, pengolahan makanan, pendistribusian makanan, serta evaluasi mutu pelayanan gizi kepada pasien rawat inap (*Kementerian Kesehatan RI, 2020*).

Dalam pelaksanaannya, perencanaan menu rumah sakit umumnya menggunakan sistem siklus menu untuk menjamin variasi makanan, kecukupan gizi, dan kesesuaian dengan diet pasien. Menu harian yang disajikan harus memperhatikan kualitas rasa, porsi, penampilan, suhu makanan, serta ketepatan waktu penyajian agar dapat diterima dengan baik oleh pasien (*Nuryani et al., 2020*).

Pelayanan gizi memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien karena makanan merupakan salah satu layanan yang diterima pasien secara rutin selama menjalani perawatan. Kepuasan pasien terhadap menu harian dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan pasien dan kualitas pelayanan makanan yang diterima. Apabila pelayanan gizi yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pasien, maka akan timbul kepuasan, sedangkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan dapat menyebabkan ketidakpuasan (*Badar, M. 2022*).

2.2 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien pada pelayanan gizi adalah tingkat perasaan senang atau tidaknya pasien terhadap kualitas makanan dan layanan gizi yang diterima, yang dinilai dari perbandingan antara harapan pasien dengan kenyataan yang didapatkan, mencakup rasa, kebersihan, variasi menu, ketepatan waktu, serta sikap profesional staf gizi dan pramusaji. Ini penting karena memengaruhi asupan makan, mempercepat penyembuhan, dan reputasi rumah sakit (*Lestari et al., 2023*).

Kepuasan pasien dalam penyelenggaraan makanan rumah sakit dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara ekspektasi dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan gizi yang diterima. Kepuasan pasien merupakan komponen

penting yang dapat menentukan mutu pelayanan gizi di rumah sakit. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kualitas makanan (rasa, aroma, tekstur, dan penampilan), ketepatan waktu penyajian, kebersihan, variasi menu, serta sikap dan pelayanan petugas gizi. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan harapan pasien, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat, yang pada akhirnya dapat berdampak pada peningkatan asupan makan dan proses penyembuhan pasien (Rachmawati & Afifah, n.d.)

2.2.1 Aspek aspek Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien terhadap menu harian di rumah sakit dapat dinilai berdasarkan beberapa aspek yang berkaitan dengan kualitas makanan dan pelayanan, yaitu sebagai berikut:

a. Tempat penyajian makanan

Tempat penyajian makanan mencakup kebersihan dan kelayakan alat makan seperti piring, sendok, gelas, serta wadah makanan. Penyajian yang bersih dan higienis dapat meningkatkan kenyamanan pasien serta kepercayaan terhadap kualitas makanan yang diberikan (Sari, M., Yulianti, D., & Hidayat, A. 2021)).

b. Penampilan makanan

Penampilan makanan berkaitan dengan tampilan visual seperti warna, bentuk, dan kerapian penyajian. Makanan dengan tampilan menarik dapat meningkatkan selera makan dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Widyastuti, N, Pramono, A, & Nugraheni, S. A. 2021).

c. Aroma makanan

Aroma makanan berperan dalam merangsang nafsu makan pasien. Aroma yang sedap dapat meningkatkan keinginan pasien untuk mengonsumsi makanan yang disajikan (Hidayati, Rahmawati, & Santoso. (2021).

d. Rasa makanan

Rasa merupakan faktor utama dalam penerimaan makanan oleh pasien. Rasa yang sesuai akan meningkatkan konsumsi makanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi (Susilowati, Rahman F, & Lestari. 2022).

e. Tekstur makanan

Tekstur makanan harus disesuaikan dengan kondisi pasien, seperti lunak atau biasa. Tekstur yang sesuai akan mempermudah pasien dalam mengonsumsi makanan (Rahmawati et al 2021).

f. Porsi makanan

Porsi makanan adalah jumlah makanan yang diberikan kepada pasien sesuai kebutuhan gizi. Porsi yang tepat dapat meningkatkan konsumsi makanan dan mengurangi sisa makanan (Lestari et al. 2022).

g. Variasi menu

Variasi menu merupakan keberagaman jenis makanan yang disajikan dalam periode tertentu. Variasi yang baik dapat mencegah kebosanan pasien selama dirawat (Putra, A. 2021)

h. Suhu makanan

Suhu makanan saat disajikan harus sesuai agar nyaman dikonsumsi. Suhu yang tidak tepat dapat menurunkan kualitas makanan dan kepuasan pasien (Nugraheni et al. (2021)

i. Ketepatan waktu pemberian makanan

Ketepatan waktu berkaitan dengan distribusi makanan sesuai jadwal. Hal ini penting untuk menjaga pola makan dan kondisi fisiologis pasien (Hidayat et al. 2022)

j. Penampilan petugas

Penampilan petugas mencerminkan kebersihan dan profesionalisme dalam pelayanan makanan di rumah sakit (Kurniawati et al. 2022)

k. Sikap dan ekspresi petugas

Sikap dan ekspresi petugas

Sikap dan ekspresi petugas seperti keramahan dan kesopanan dapat meningkatkan kenyamanan pasien dan berpengaruh terhadap kepuasan secara keseluruhan (Supriyadi et al. 2021)

2.3 Menu Harian Rumah Sakit

Menu harian rumah sakit merupakan susunan makanan yang disediakan dan diberikan kepada pasien setiap hari selama menjalani perawatan rawat inap. Menu ini disusun secara terencana oleh tenaga gizi dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan zat gizi pasien sesuai dengan kondisi kesehatan, usia, serta jenis penyakit yang diderita. Menu harian tidak hanya berfungsi sebagai pemenuhan kebutuhan energi, tetapi juga sebagai bagian dari terapi medis yang mendukung proses penyembuhan pasien. (*Kementerian Kesehatan RI, 2022*).

Penyusunan menu harian rumah sakit didasarkan pada standar kebutuhan gizi yang telah ditetapkan serta disesuaikan dengan jenis diet pasien, seperti diet biasa, diet rendah garam, diet rendah purin, diet tinggi protein, diet rendah serat, dan jenis diet lainnya. Menu yang diberikan kepada pasien harus mengikuti anjuran dokter dan ahli gizi agar tidak memperburuk kondisi kesehatan pasien serta membantu proses pemulihan.

Secara umum, menu harian rumah sakit terdiri dari makanan pokok, lauk hewani, lauk nabati, sayur, buah, serta minuman pendamping sesuai kebutuhan pasien. Komposisi menu tersebut harus memenuhi prinsip gizi seimbang yang mencakup karbohidrat, protein, lemak, vitamin, dan mineral. Selain itu, porsi makanan juga harus disesuaikan dengan kebutuhan energi dan kondisi medis pasien agar asupan gizi yang diberikan optimal (*Widyaning Rochmawati et al., 2022*).

2.3.1 Bentuk-Bentuk Menu Harian Rumah Sakit

Menu harian rumah sakit merupakan susunan makanan yang diberikan kepada pasien selama masa perawatan yang disesuaikan dengan kondisi penyakit, kebutuhan gizi, serta kemampuan pasien dalam mengonsumsi makanan. Dalam penyelenggaraannya, bentuk menu rumah sakit dibedakan berdasarkan konsistensi atau tekstur makanan agar sesuai dengan kondisi klinis pasien (*Sholeha et al., 2020*).

Adapun bentuk-bentuk menu harian rumah sakit adalah sebagai berikut:

1. Makanan Biasa

Makanan biasa adalah makanan yang memiliki bentuk, tekstur, dan komposisi yang sama dengan makanan sehari-hari. Menu ini diberikan kepada pasien yang tidak memiliki gangguan dalam mengunyah.

maupun mencerna makanan. Makanan biasa tetap harus memenuhi prinsip gizi seimbang dan disajikan dengan variasi yang cukup (Magdalena et al. 2019)

2. Makanan Lunak

Makanan lunak adalah makanan yang memiliki tekstur lebih lembut dibandingkan makanan biasa, mudah dikunyah, dan mudah dicerna. Menu ini diberikan kepada pasien yang mengalami gangguan pencernaan ringan atau dalam masa pemulihan (Handayani et al. 2021).

3. Makanan Saring

Makanan saring adalah makanan yang dihaluskan dengan cara disaring sehingga memiliki tekstur yang lebih halus dan mudah ditelan. Menu ini biasanya diberikan kepada pasien yang mengalami gangguan mengunyah atau menelan (dysphagia) (Andini, & Wulandari 2021).

4. Makanan cair

Makanan cair adalah makanan dalam bentuk cair atau setengah cair yang sangat mudah dicerna. Makanan cair dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu cair jernih, cair penuh, dan cair kental. Menu ini diberikan kepada pasien dengan kondisi tertentu seperti pasca operasi atau gangguan saluran cerna (Nuryani et al. 2022)

Pada penelitian ini, bentuk makanan yang diteliti hanya terdiri dari makanan biasa dan makanan lunak, karena kedua bentuk makanan tersebut merupakan jenis makanan yang paling banyak diberikan kepada pasien rawat inap kelas III di RSUD Dr. Mochtar Bukittinggi. Selain itu, tingkat kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh bentuk makanan yang diberikan, terutama berkaitan dengan rasa, tekstur, dan kenyamanan pasien dalam mengonsumsi makanan selama masa perawatan.

2.4 Rumah Sakit

Rumah sakit didefinisikan sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan individu yang luas, seperti perawatan inap, perawatan jalan, dan penanganan darurat, menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018. Rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem sosial dan kesehatan, dengan peran utama dalam menyediakan layanan

menyeluruh (komprehensif), pengobatan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif). Rumah sakit dapat dibangun oleh pihak swasta, pemerintah daerah, atau pemerintah pusat (*Kementerian Kesehatan RI 2020*).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) adalah rumah sakit publik milik pemerintah daerah yang menyediakan rawat jalan, rawat inap, dan layanan gawat darurat sesuai standar. RSUD adalah fasilitas pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan yang memberikan layanan preventif, kuratif, rehabilitatif, dan promotif kepada masyarakat setempat. Mereka juga memiliki peran strategis dalam mendukung program pembangunan kesehatan daerah melalui peningkatan kualitas layanan, keselamatan pasien, dan pemerataan akses ke layanan kesehatan (*Kementerian Kesehatan RI, 2020*).