

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penyelenggaraan Makanan Institusi**

##### **1. Pengertian Penyelenggaraan Makanan Institusi**

Penyelenggaraan Makanan Institusi adalah penyelenggaraan makanan yang dilakukan dalam jumlah besar atau massal, yaitu lebih dari 50 porsi untuk sekali pengolahan. Sehingga jika 3 kali makan dalam sehari, maka jumlah porsi yang diselenggarakan adalah 150 porsi sehari (Bakri et al., 2018). Untuk dapat menyediakan makanan yang baik bagi konsumen dalam pelayanan makanan, pihak penyelenggara harus menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a) Makanan harus memenuhi kebutuhan gizi konsumen
- b) Memenuhi syarat higiene dan sanitasi
- c) Peralatan dan fasilitas memadai dan layak digunakan
- d) Memenuhi selera dan kepuasan konsumen
- e) Harga makanan dapat dijangkau konsumen

##### **2. Tujuan Penyelenggaraan Makanan Institusi**

Penyelenggaraan makanan institusi bertujuan untuk mencukupi kebutuhan pangan yang baik dari segi mutu, jenis, maupun jumlahnya untuk kelompok masyarakat dalam kurun waktu tertentu. Selain itu,

penyelenggaraan makanan juga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan gizi setiap individu.

### 3. Jenis Penyelenggaraan Makanan Institusi

Klasifikasi penyelenggaraan makanan institusi berdasarkan sifat dan tujuannya, dibagi menjadi dua kelompok utama, yaitu kelompok institusi yang bersifat non atau semi komersial (*service oriented*) dan kelompok institusi yang bersifat komersial (*profit oriented*). Menurut Rotua (2015), jenis penyelenggaraan makanan institusi terdiri dari:

- a) Penyelenggaraan makanan institusi yang berorientasi pada keuntungan (berorientasi komersial) yaitu penyelenggaraan makanan yang dilaksanakan untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Contohnya adalah restoran, *cafeteria*, dan *catering*.
- b) Penyelenggaraan makanan institusi yang berorientasi pelayanan (bersifat non-komersial) yaitu penyelenggaraan makanan yang dilakukan oleh suatu instansi, baik yang dikelola oleh pemerintah, badan swasta maupun yayasan sosial yang tidak bertujuan untuk mencari keuntungan. Contohnya adalah asrama, panti asuhan, rumah sakit, perusahaan, sekolah, dan lain-lain.
- c) Penyelenggaraan makanan institusi yang bersifat semi komersial yaitu organisasi yang dibangun dan dijalankan bukan hanya untuk tujuan komersial, tetapi juga untuk tujuan sosial (masyarakat yang kurang mampu).

Berdasarkan jenis konsumennya, penyelenggaraan makanan dapat diklasifikasikan menjadi sembilan kelompok institusi (Bakri et al., 2018), antara lain:

- a) Penyelenggaraan Makanan pada Pelayanan Kesehatan
- b) Penyelenggaraan Makanan Anak Sekolah/*School Feeding*
- c) Penyelenggaraan Makanan Asrama
- d) Penyelenggaraan Makanan di Institusi Sosial
- e) Penyelenggaraan Makanan Institusi Khusus
- f) Penyelenggaraan Makanan Darurat
- g) Penyelenggaraan Makanan Industri Transportasi
- h) Penyelenggaraan Makanan Industri Tenaga Kerja
- i) Penyelenggaraan Makanan Institusi Komersial

#### **4. Penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit**

Penyelenggaraan makanan di rumah sakit melibatkan serangkaian kegiatan seperti perencanaan menu, perencanaan kebutuhan bahan makanan, perencanaan anggaran belanja, pengadaan bahan makanan, penerimaan dan penyimpanan, pemasakan bahan makanan, distribusi pencatatan, pelaporan dan evaluasi, sebagaimana dijelaskan oleh Kementerian Kesehatan RI pada tahun 2013 dalam Karessa (2020). Proses ini mencakup rangkaian kegiatan dari perencanaan menu hingga pendistribusian makanan kepada pasien, termasuk pencatatan dan evaluasi untuk mencapai status kesehatan optimal melalui pemberian diet yang sesuai.

Sasaran utama penyelenggaraan makanan di rumah sakit adalah pasien, namun dalam kondisi tertentu juga dapat melibatkan pengunjung seperti pasien rawat jalan atau keluarga pasien. Pemberian makanan yang memenuhi kriteria gizi seimbang dan habis termakan dianggap sebagai salah satu strategi untuk mempercepat proses penyembuhan dan mengurangi durasi rawat inap sesuai dengan Panduan Gizi Rumah Sakit tahun 2013. Tujuan dari penyelenggaraan makanan di rumah sakit adalah menyediakan makanan berkualitas, sesuai dengan kebutuhan gizi, biaya, aman, dan dapat diterima oleh konsumen, dengan tujuan mencapai status gizi yang optimal, sesuai dengan Panduan Gizi Rumah Sakit tahun 2013.

Penyelenggaraan makanan di rumah sakit dapat dilakukan secara swakelola, sistem borong (*Out-sourcing*), dan sistem kombinasi (Wayansari, 2018).

#### 1) Sistem Swakelola

Instalasi gizi bertanggungjawab terhadap seluruh penyelenggaraan makanan dengan seluruh sumber daya yang diperlukan (tenaga, dana, metode, sarana, dan prasarana) disediakan oleh Rumah Sakit. Umumnya, penyelenggaraan makanan di rumah sakit dilakukan secara swakelola dikarenakan menyesuaikan dengan kebutuhan gizi pasien.

#### 2) Sistem Borong

Sistem ini memanfaatkan perusahaan jasa boga (*catering*) untuk menyediakan makanan pasien. Sistem ini dibedakan menjadi 2, yaitu secara penuh dan sebagian. Apabila menggunakan sistem sebagian,

pengusaha jasa boga menggunakan sarana dan prasarana atau tenaga milik rumah sakit, sedangkan sistem penuh tidak menggunakan tenaga atau sarana prasarana milik rumah sakit.

### 3) Sistem Kombinasi

Sistem ini mengkombinasikan sistem swakelola dan borong sebagai upaya memaksimalkan sumber daya milik rumah sakit. Contohnya adalah pihak rumah sakit dapat menggunakan jasa boga untuk kelas VIP atau makanan karyawan, sedangkan selebihnya menggunakan swakelola.

Kegiatan penyelenggaraan makanan untuk konsumen/pasien di rumah saat melibatkan beberapa langkah, yaitu:

#### 1) Penetapan Aturan Pemberian Makanan Rumah Sakit

Penetapan Aturan Pemberian Makanan Rumah Sakit (PAPMRS) adalah suatu panduan yang ditetapkan oleh pimpinan rumah sakit sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan makanan bagi pasien dan karyawan. Panduan ini minimal mencakup informasi mengenal jenis konsumen yang dilayani, komposisi gizi, pola menu, frekuensi makan harian, dan jenis menu yang disediakan.

Tujuan dari penetapan aturan pemberian makanan di rumah sakit adalah untuk memberikan pedoman mengenai jenis konsumen, standar pemberian makanan, variasi dan jumlah makanan yang diperlukan oleh konsumen, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam penyelenggaraan makanan di rumah sakit. Proses penyusunan aturan

pemberian makanan di rumah sakit didasarkan pada kebijakan lokal rumah sakit, jenis konsumen yang dilayani, informasi terkini mengenai kebutuhan gizi, serta persyaratan gizi untuk diet tertentu. Hal ini mencakup standar makanan harian untuk makanan umum dan diet khusus, penentuan menu dan pola makan, klasifikasi tingkat perawatan, dan pedoman pelayanan gizi rumah sakit yang berlaku (Kemenkes, 2013).

## 2) Penyusunan Standar Bahan Makanan Rumah Sakit

Standar bahan makanan harian adalah panduan atau tolak ukur mengenai jenis dan jumlah bahan makanan (berat kotor) yang direkomendasikan untuk dikonsumsi oleh seseorang dalam satu hari. Standar ini disusun berdasarkan kebutuhan gizi yang telah ditetapkan dalam Penuntun Diet dan disesuaikan dengan kebijakan rumah sakit.

Penyusunan standar bahan makanan rumah sakit bertujuan untuk menyediakan pedoman mengenai jenis dan jumlah bahan makanan yang disarankan untuk dikonsumsi setiap harinya, sebagai alat bantu dalam perencanaan kebutuhan bahan makanan dalam penyelenggaraan makanan di rumah sakit. Proses penyusunan standar ini melibatkan langkah-langkah seperti menetapkan kecukupan gizi atau standar gizi pasien di rumah sakit, mempertimbangkan ketersediaan dana di rumah sakit, dan menerjemahkan standar gizi tersebut menjadi item bahan makanan dalam berat kotor (Kemenkes, 2013).

### 3) Perencanaan Menu

Perencanaan menu merupakan kegiatan yang melibatkan penentuan jenis menu, siklus menu, ukuran porsi, dan pengumpulan variasi hidangan dengan tujuan memenuhi kebutuhan gizi pasien di rumah sakit. Tahapan-tahapan perencanaan menu melibatkan pembentukan tim kerja, penentuan jenis menu, penetapan durasi siklus menu dan periode penggunaan menu, penentuan pola menu, penetapan ukuran porsi, pengumpulan berbagai hidangan untuk pagi, siang, dan malam dalam satu siklus menu, termasuk makanan selingan. Proses ini juga melibatkan perancangan format menu, penilaian menu, revisi menu, dan melakukan uji coba awal menu (Kemenkes, 2013).

### 4) Perencanaan Kebutuhan Bahan Makanan

Perencanaan kebutuhan bahan makanan merupakan rangkaian kegiatan yang mencakup penentuan jenis, jumlah, dan kualitas bahan makanan yang dibutuhkan dalam suatu periode tertentu, sebagai persiapan untuk penyelenggaraan makanan di rumah sakit. Tujuan dari perencanaan kebutuhan bahan makanan adalah untuk memastikan ketersediaan berbagai jenis dan jumlah bahan makanan dengan spesifikasi yang telah ditentukan, dalam rentang waktu tertentu untuk kebutuhan pasien rumah sakit.

Langkah-langkah dalam perhitungan kebutuhan bahan makanan melibatkan penyusunan daftar berbagai bahan makanan yang dibutuhkan, klasifikasi apakah termasuk bahan makanan segar atau

kering, perhitungan kebutuhan setiap jenis bahan makanan berdasarkan jumlah konsumen yang dilayani, penghitungan macam dan kebutuhan bahan makanan dalam satu siklus menu (contohnya siklus 5 hari, 7 hari, atau 10 hari), penentuan periode waktu kebutuhan bahan makanan (1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, atau 1 tahun), menghitung jumlah siklus dalam periode yang ditetapkan dengan menggunakan kalender (misalnya, jika menu berlangsung selama 10 hari, maka dalam 1 bulan (30 hari) akan berlaku 3 siklus, atau 31 hari akan berlaku 4 siklus), perhitungan kebutuhan jenis dan jumlah bahan makanan untuk periode yang ditetapkan (1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, atau 1 tahun), dan pengisian formulir kebutuhan bahan makanan yang sudah dilengkapi dengan spesifikasinya (Kemenkes, 2013).

#### 5) Perencanaan Anggaran Bahan Makanan

Perencanaan anggaran bahan makanan merupakan proses penyusunan biaya yang dibutuhkan untuk memperoleh bahan makanan guna memenuhi kebutuhan pasien dan karyawan yang dilayani. Tujuan dari perencanaan anggaran bahan makanan adalah untuk memastikan tersusunnya anggaran belanja makanan yang sesuai dengan standar, yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan berbagai jenis dan jumlah bahan makanan bagi konsumen atau pasien yang dilayani.

Langkah-langkah perencanaan anggaran bahan makanan melibatkan pengumpulan data mengenai jenis dan jumlah konsumen/pasien pada tahun sebelumnya, penetapan jumlah konsumen/pasien, pengumpulan

harga bahan makanan dari berbagai pasar melalui survei pasar, penentuan harga rata-rata bahan makanan, pembuatan pedoman berat bersih bahan makanan yang digunakan dan konversinya ke berat kotor, perhitungan indeks harga makanan per orang per hari dengan mengalikan berat kotor bahan makanan yang digunakan dengan harga satuan sesuai dengan konsumen/pasien yang dilayani. Selanjutnya, dilakukan perhitungan anggaran bahan makanan setahun (jumlah konsumen/pasien yang dilayani dalam 1 tahun dikalikan dengan indeks harga makanan). Hasil perhitungan anggaran disampaikan kepada pengambil keputusan untuk mendapatkan perbaikan, dan akhirnya rencana anggaran diajukan secara resmi melalui jalur administratif yang berlaku (Kemenkes, 2013).

#### 6) Pengadaan Bahan Makanan

Pengadaan bahan makanan adalah suatu proses yang melibatkan penetapan jumlah, jenis, dan kualitas bahan makanan yang diperlukan dalam suatu periode tertentu dan pelaksanaannya dilakukan oleh petugas perencanaan kebutuhan bahan makanan. Kegiatan pengadaan bahan makanan mencakup beberapa langkah, seperti penentuan spesifikasi bahan makanan, perhitungan harga makanan, proses pemesanan, pembelian bahan makanan, dan pelaksanaan survei pasar.

Dalam proses pengadaan bahan makanan, seringkali dilakukan survei pasar dengan tujuan mencari informasi mengenai harga bahan makanan yang tersedia di pasar. Informasi ini sangat penting sebagai

dasar perencanaan anggaran bahan makanan. Hasil dari survei pasar ini memberikan perkiraan harga bahan makanan, termasuk harga terendah, harga tertinggi, harga tertimbang, dan harga perkiraan maksimal yang sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan (Kemenkes, 2013).

#### 7) Pemesanan dan Pembelian Bahan Makanan

Pemesanan bahan makanan adalah proses penyusunan permintaan atau pesanan bahan makanan berdasarkan pedoman menu dan rata-rata jumlah konsumen atau pasien yang dilayani, sesuai dengan periode pemesanan yang telah ditetapkan. Tujuan dari kegiatan pemesanan dan pembelian bahan makanan adalah untuk memastikan adanya daftar pesanan bahan makanan yang sesuai dengan menu, waktu pemesanan, standar porsi bahan makanan, dan spesifikasi yang telah ditetapkan.

Beberapa prasyarat dalam pemesanan bahan makanan meliputi adanya kebijakan rumah sakit mengenai prosedur pengadaan bahan makanan, ketersediaan dana untuk bahan makanan, adanya spesifikasi bahan makanan, adanya menu beserta jumlah bahan makanan yang dibutuhkan selama periode tertentu (1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, atau 1 tahun), dan adanya pesanan bahan makanan untuk satu periode menu. Langkah-langkah dalam pemesanan bahan makanan melibatkan penentuan frekuensi pemesanan bahan makanan segar dan kering, serta merangkum kebutuhan bahan makanan dengan mengalikan standar porsi dengan jumlah konsumen/pasien dikali dengan kurun waktu tertentu.

Pembelian bahan makanan sebagai kelanjutan dari pemesanan, melibatkan serangkaian kegiatan untuk menyediakan berbagai jenis, jumlah, dan spesifikasi bahan makanan guna memenuhi kebutuhan konsumen atau pasien sesuai dengan ketentuan atau kebijakan yang berlaku. Pembelian bahan makanan merupakan prosedur krusial untuk memastikan penerimaan produk yang benar, jumlah yang sesuai, waktu yang tepat, dan harga yang sesuai (Kemenkes, 2013).

#### 8) Penerimaan Bahan Makanan

Penerimaan bahan makanan melibatkan serangkaian kegiatan seperti penelitian, pemeriksaan, pencatatan, pengambilan keputusan, dan pelaporan terkait dengan jenis dan jumlah bahan makanan yang telah dipesan, sesuai dengan pesanan dan spesifikasi yang telah ditetapkan, serta memperhatikan waktu penerimaan. Prasyarat utama untuk penerimaan bahan makanan adalah ketersediaan daftar pesanan bahan makanan yang mencakup jenis dan jumlah yang akan diterima pada waktu tertentu serta adanya spesifikasi bahan makanan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Proses penerimaan bahan makanan melibatkan langkah-langkah seperti pemeriksaan bahan makanan sesuai dengan pesanan atau spesifikasi yang telah ditetapkan. Setelah pemeriksaan, bahan makanan dapat diarahkan ke gudang penyimpanan berdasarkan jenis barang atau langsung ke tempat pengolahan bahan makanan sesuai dengan kebutuhan (Kemenkes, 2013).

#### 9) Penyimpanan dan Penyaluran Bahan Makanan

Penyimpanan bahan makanan melibatkan prosedur pengaturan, penataan, serta pemeliharaan jumlah, kualitas, dan keamanan bahan makanan, baik yang bersifat kering maupun segar, di dalam gudang bahan makanan kering atau dalam ruangan dingin/beku. Tujuan dari kegiatan penyimpanan bahan makanan adalah untuk memastikan ketersediaan bahan makanan dalam jumlah dan kualitas yang sesuai dengan kebutuhan. Prasyarat untuk penyimpanan bahan makanan mencakup adanya ruang penyimpanan untuk bahan makanan kering dan segar, fasilitas penyimpanan yang memenuhi peraturan, serta ketersediaan kartu stok atau buku catatan untuk mencatat keluar masuknya bahan makanan. Proses penyimpanan bahan makanan melibatkan langkah-langkah seperti membawa bahan makanan yang memenuhi syarat ke ruang penyimpanan, gudang, atau ruang pendingin. Jika bahan makanan akan digunakan langsung, setelah ditimbang dan diperiksa oleh bagian penyimpanan bahan makanan, bahan tersebut dibawa ke ruang persiapan bahan makanan (Kemenkes, 2013).

Penyaluran bahan makanan merupakan proses pendistribusian bahan makanan berdasarkan permintaan dari unit pengolahan makanan. Tujuan dari penyaluran bahan makanan adalah untuk memastikan ketersediaan bahan makanan siap pakai dalam jumlah dan kualitas yang sesuai dengan pesanan dan waktu yang diperlukan. Prasyarat untuk penyaluran bahan makanan mencakup adanya bon permintaan bahan

makanan dan ketersediaan kartu stok atau buku catatan untuk mencatat keluar masuknya bahan makanan (Kemenkes, 2013).

#### 10) Persiapan Bahan Makanan

Persiapan bahan makanan melibatkan serangkaian kegiatan untuk menyiapkan bahan makanan yang akan diolah, termasuk mencuci memotong, menyangi, dan tindakan lainnya sesuai dengan menu, standar resep standar porsi, standar bumbu, dan jumlah pasien yang dilayani. Tujuan dari persiapan bahan makanan adalah untuk menyiapkan bahan-bahan makanan dan bumbu sebelum melanjutkan ke tahap pemasakan. Prasyarat utama dalam persiapan bahan makanan mencakup ketersediaan bahan makanan yang akan dipersiapkan, tersedianya tempat dan peralatan persiapan, adanya prosedur tetap persiapan, serta ketersediaan standar porsi, standar resep, standar bumbu, jadwal persiapan dan jadwal pemasakan (Kemenkes, 2013).

#### 11) Pengolahan Bahan Makanan

Pengolahan atau pemasakan adalah kegiatan yang mengubah bahan makanan mentah menjadi bahan makanan yang siap dikonsumsi memiliki kualitas yang baik, dan aman untuk dikonsumsi. Tujuan dari proses pengolahan bahan makanan adalah untuk mengurangi risiko kekurangan zat gizi dalam bahan makanan meningkatkan nilai gizi, serta mempertahankan warna, rasa, keempukan, dan penampilan yang baik, menjaga kebersihan dan keamanan bahan makanan dari organisme dan zat berbahaya.

Dalam proses pengolahan, hal-hal penting yang perlu diperhatikan untuk mencegah terjadinya kontaminasi meliputi penanganan oleh penjamah makanan, metode pengolahan makanan, dan kebersihan tempat pengolahan makanan. Prasyarat untuk pengolahan bahan makanan mencakup ketersediaan menu, pedoman menu, dan siklus menu, ketersediaan bahan makanan yang akan dimasak, adanya peralatan pemasakan bahan makanan, adanya aturan untuk menilai hasil pemasakan, adanya prosedur tetap pemasakan, serta pengaturan penggunaan Bahan Tambah Pangan (BTP) (Kemenkes, 2013).

## 12) Distribusi Makanan

Proses distribusi makanan dilakukan dengan mengacu pada jenis makanan dan jumlah porsi yang sesuai dengan konsumen atau pasien yang dilayani (Kemenkes RI, 2013). Tujuan dari distribusi makanan adalah memastikan bahwa konsumen menerima makanan sesuai dengan diet dan ketentuan yang berlaku. Beberapa prasyarat dalam distribusi makanan meliputi ketersediaan peraturan pemberian makanan rumah sakit standar porsi yang telah ditetapkan oleh rumah sakit, peraturan pengambilan makanan, daftar permintaan makanan konsumen/pasien, ketersediaan peralatan untuk distribusi makanan dan peralatan makan, serta jadwal pendistribusian makanan yang telah ditetapkan.

Di rumah sakit, terdapat tiga sistem penyaluran makanan yang umumnya dilaksanakan, yaitu sistem yang dipusatkan (sentralisasi),

sistem yang tidak dipusatkan (desentralisasi), dan kombinasi antara sentralisasi dan desentralisasi.

Keuntungan dari sistem sentralisasi melibatkan hemat tenaga, efisiensi biaya, pengawasan yang mudah, pengiriman makanan langsung ke pasien dengan sedikit kemungkinan kesalahan, dan pelaksanaan pekerjaan yang lebih cepat. Namun, kelemahannya termasuk memerlukan tempat, peralatan, dan perlengkapan makanan yang lebih banyak, makanan dapat menjadi dingin saat sampai ke pasien, dan kurangnya atraktivitas akibat perjalanan dari dapur utama ke dapur ruangan.

Sementara itu, keuntungan dari sistem desentralisasi adalah tidak memerlukan tempat yang luas, memungkinkan makanan dihangatkan sebelum disajikan, dan kemampuan menyajikan makanan dengan porsi yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Namun, kelemahannya mencakup memerlukan tenaga lebih banyak di ruangan, kesulitan pengawasan menyeluruh, risiko makanan rusak jika tidak dihangatkan kembali, sulitnya mengawasi besar porsi terutama bagi pasien dengan diet, dan potensi gangguan pada ruangan pasien akibat kebisingan dan bau makanan selama pembagian makanan (Kemenkes, 2013).

## **B. Tingkat Kepuasan Makanan**

Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan gizi sangat mempengaruhi citra rumah sakit secara keseluruhan dan berpengaruh terhadap peningkatan pemasukan rumah sakit. Penelitian Trisilawati (2021) menemukan bahwa

kepuasan pasien terhadap layanan makanan di rumah sakit dipengaruhi beberapa faktor, antara lain: kualitas makanan, masalah staf/layanan, penyajian makanan, lingkungan fisik, faktor lapar dan kuantitas makanan dan pengiriman (distribusi) makanan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kemenkes RI (2018) dalam Samsudi et al. (2023), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah ketepatan waktu distribusi makanan, variasi menu makanan, citarasa makanan, kebersihan alat, serta penampilan petugas. Penelitian yang dilakukan oleh Ernalina (2014), menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara ketepatan waktu distribusi makanan, variasi menu, citarasa makanan, kebersihan alat dan penampilan makanan terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan. Pengukuran tingkat kepuasan diperlukan agar dapat mengetahui sejauh mana pemenuhan harapan pasien terhadap mutu pelayanan sudah diselenggarakan. Keberhasilan pelayanan gizi dikaitkan dengan daya terima pasien terhadap makanan yang disajikan. Sebuah studi *literatur review* menyebutkan dua hal yang paling menentukan kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan makanan di rumah sakit, yaitu kualitas makanan (rasa, tekstur, penampilan, dan variasi makanan) serta kualitas pelayanan makanan (sistem pemesanan makanan, alat makan, sikap dan kinerja petugas). Sebuah penelitian kepuasan pasien di Malaysia yang menggunakan *The Acute Care Hospital Foodservice Patient Satisfaction Questionnaire* (ACHFPSQ) menunjukkan dimensi kualitas

makanan mendapat skor terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya yaitu kualitas pelayanan makanan, staf, dan lingkungan fisik (Palupi et al., 2024). Pasien tidak puas secara spesifik dengan kualitas makanan karena variasi menu yang kurang, pengulangan menu, rasa, aroma, serta cara memasak daging dan sayuran.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap makanan, yaitu rasa dan kualitas makanan, kebersihan tempat makan dan alat penyajian, variasi menu, pelayanan (sikap petugas). Rasa merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan seseorang. Makanan yang enak dan sesuai selera cenderung meningkatkan tingkat kepuasan.

### **C. Cita rasa**

Cita rasa makanan merupakan kombinasi dari berbagai sensasi yang dihasilkan saat makanan dikonsumsi yang melibatkan indera pengecap, penciuman, dan penglihatan. Cita rasa mencakup lebih dari penilaian rasa dasar (manis, asin, asam, pahit, dan umami), namun juga meliputi aroma, tekstur, dan suhu makanan. Menurut Kusumaningrum (2019), cita rasa adalah suatu penilaian konsumen terhadap produk makanan ataupun minuman, yang mana terdapat sensasi rangsangan serta stimulus yang dapat berasal dari eksternal maupun internal dan kemudian dirasakan oleh mulut.

Cita rasa dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu bau, rasa, dan rangsangan mulut (panas dan dingin). Menurut Maimunah (2019), beberapa faktor yang

mempengaruhi cita rasa, yaitu aroma makanan, bumbu masakan, dan tingkat kematangan. Menurut Maimunah (2019) indikator dari cita rasa, yaitu:

1) Bau

Bau atau aroma merupakan salah satu indikator dari cita rasa makanan maupun minuman yang disebabkan oleh timbulnya sebuah aroma yang menjadi ciri khas dari makanan atau minuman tersebut serta dapat mengetahui adanya rasa dari makanan atau minuman tersebut.

2) Rasa

Rasa dapat diketahui dengan kuncup cecapan yang letaknya di papilla pada lidah manusia.

3) Rangsangan Mulut

Rangsangan mulut merupakan suatu perasaan yang timbul ketika menelan makanan atau minuman yang sifatnya merangsang syaraf-syaraf dari indera perasa yang tempatnya ada di bawah kulit wajah, gigi dan juga lidah manusia. Cita rasa juga dapat dipengaruhi oleh keadaan tekstur bahan pembuatan makanan atau minuman. Apabila suatu bahan dapat menciptakan adanya bau dan juga rasa yang ditimbulkan, maka akan mempengaruhi suatu rangsangan pada kelenjar air liur.

Penilaian cita rasa dapat dibedakan atas penampilan makanan, yaitu pada saat indera penglihatan, penciuman, dan perabaan mulai bekerja. Penampilan makanan dapat dikategorikan atas warna, potongan atau bentuk makanan, konsistensi, dan besar porsi. Sedangkan rasa terdiri dari rasa, bumbu, suhu, dan

tekstur (Wayansari, 2018). Faktor yang mempengaruhi cita rasa makanan adalah teknik pemasakan dan pemilihan bahan makanan. Menurut Wayansari (2018) beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penilaian cita rasa makanan adalah sebagai berikut:

1) Warna Hidangan

Warna yang menarik akan meningkatkan daya jual makanan dan selera konsumen. Penilaian warna masakan meliputi kontras dan kombinasi menarik. Penggunaan garnis dapat menambah daya tarik warna hidangan.

2) Bentuk Makanan

Bentuk makanan dapat dinilai dari potongan bahan makanan, kerapihan dalam memotong dan variasi bentuk potongan makanan, akan meningkatkan daya tarik penampilan makanan.

3) Besar Porsi

Besar porsi atau jumlah makanan dinilai dari banyaknya makanan yang disajikan dalam piring saji.

4) Aroma

Bau atau aroma dapat berupa bau enak maupun tidak enak. Kriteria yang dinilai adalah bau yang sedap atau kurang sedap.

5) Rasa Makanan

Keterampilan dalam mengolah makanan dengan menggunakan komposisi bahan makanan dan bumbu yang tepat serta penggunaan teknik memasak yang benar, akan mempengaruhi rasa makanan.

#### 6) Tekstur Makanan

Tekstur makanan tergantung dari struktur makanan dan dapat dirasakan ketika makanan masuk ke dalam mulut.

#### 7) Suhu Makanan

Suhu menunjukkan derajat panas suatu makanan atau hidangan. Semakin tinggi suhunya, berarti makanan semakin panas. Suhu dapat diukur dengan alat thermometer. Konsumen menilai suhu pada waktu makanan baru dihidangkan, baik untuk makanan yang harus dihidangkan panas atau makanan yang harus dihidangkan dingin. Penggunaan panas pada pemasakan akan meningkatkan aroma, warna, dan daya cerna makanan serta membuat makanan lebih tahan lama.

#### 8) Bumbu

Bumbu yang digunakan untuk memasak mempengaruhi cita rasa masakan. Bumbu yang sering digunakan dalam masakan adalah garam. Masakan yang kurang atau kelebihan garam akan menjadi tidak enak. Selain garam, juga ada bumbu untuk menambah rasa manis (gula), rasa asam (cuka, asam Jawa, jeruk nipis), serta aneka bumbu dapur seperti kunyit, lengkuas, jahe, kencur, temu kunci, sereh, dan lain sebagainya.

#### 9) Teknik Memasak

Teknik memasak merupakan aspek yang menentukan penampilan dan rasa makanan. Perbedaan teknik memasak yang digunakan akan berakibat pada cita rasa makanan.

#### **D. Variasi Menu**

Dalam penyelenggaraan makanan institusi, menu dapat disusun dalam jangka waktu yang cukup lama (contohnya untuk tujuh hari atau sepuluh hari). Hal ini tentunya berkaitan dengan variasi menu yang harus dihidangkan dalam suatu penyajian. Variasi menu adalah susunan golongan bahan makanan yang dalam satu hidangan yang berbeda pada setiap kali penyajian. Dalam menyusun variasi menu, penting untuk mempertimbangkan keseimbangan antara jenis hidangan dan teknik pengolahan. Misalnya, tidak boleh ada pengulangan menu dalam satu siklus penyajian. Faktor-faktor yang mempengaruhi perencanaan menu menurut Widartika (2018) dalam Arifani (2020) adalah sebagai berikut:

##### 1) Faktor Konsumen

###### a) Kebutuhan gizi

Faktor utama dalam memenuhi kebutuhan gizi untuk mencapai status kesehatan yang optimal adalah dengan meningkatkan status gizi. Kecukupan atau kebutuhan konsumen diterjemahkan dalam standar makanan. Standar makanan merupakan acuan dalam menetapkan standar porsi dan pola menu.

###### b) Kebiasaan makan dan preferensi

Semua orang akan memilih apa yang ada di menu. Seseorang cenderung senang untuk mengambil dan memilih makanan yang dikonsumsi dan mengharapkan orang lain juga melakukan hal yang sama. Perbedaan individu dalam persepsi rasa dan penerimaan makanan berperan penting dalam membentuk preferensi.

c) Karakteristik atau keadaan bahan makanan tertentu

Aspek yang berhubungan dengan karakteristik bahan makanan adalah warna, konsistensi, tekstur makanan, rasa, aroma, cara pengolahan, bentuk potongan makanan, sanitasi bahan makanan dan hidangan, suhu hidangan, besar porsi, serta cara penyajian.

2) Faktor Manajemen

a) Tujuan institusi

Faktor utama yang menjadi dasar perencanaan menu di institusi adalah tujuan dari institusi tersebut. Menu yang direncanakan untuk restoran tentu berbeda dengan menu rumah sakit.

b) Dana atau anggaran

Kesesuaian kebutuhan atau kecukupan gizi, hidangan, dan variasi menu merupakan faktor utama yang perlu diperhatikan dalam penentuan dana atau anggaran institusi.

c) Ketersediaan bahan makanan di pasar

Ketersediaan bahan makanan di pasar berpengaruh pada keragaman bahan-bahan makanan yang akan digunakan, serta macam hidangan yang dipilih dan variasi menu.

d) Keterampilan tenaga

Jenis makanan atau menu dan jumlah item menu yang akan ditawarkan tergantung pada jumlah tenaga kerja, keahlian tenaga kerja, serta lamanya waktu yang tersedia.

e) Tipe produksi dan sistem pelayanan

Keanekaragaman makanan yang direncanakan akan bergantung pada jenis produksi dan cara pelayanan yang cocok untuk jenis sistem pelayanan makanan tertentu. Salah satu contohnya adalah rumah sakit, di mana makanan didistribusikan secara terpusat dan makanan seperti es krim atau semacamnya tidak dapat dipilih.

Adapun indikator dari variasi menu menurut Kotler (2010) dalam Arifani (2020) adalah:

- 1) Rasa, meliputi rasa manis, pahit, dan asam yang merupakan reaksi sensorik terhadap rangsangan saraf.
- 2) Aroma, adalah bagaimana makanan akan merespons dan akan berdampak pada konsumen.
- 3) Bentuk, berupa beberapa teknik mencincang bahan masakan.

Menurut Bakri et al. (2018) faktor-faktor yang mempengaruhi variasi menu di rumah sakit adalah sebagai berikut:

1) Dana/anggaran

Pada institusi non komersial seperti rumah sakit, dana yang dialokasikan biasanya terbatas. Dalam penentuan biaya makanan institusi, faktor utama yang perlu diperhatikan adalah kesesuaian kebutuhan/kecukupan gizi, hidangan, dan variasi menu dengan anggaran yang didapat.

## 2) Ketersediaan Bahan Makanan di Pasar

Ketersediaan bahan makanan mentah di pasar akan berpengaruh pada macam bahan makanan yang digunakan, serta macam hidangan yang dipilih dan variasi menu.