

KARYA TULIS ILMIAH

STUDI TINGKAT KEPUASAN PASIEN, PENAMPILAN AKANAN DAN RASA MAKANAN DI RUMAH SAKIT UMUM TENTARA MARTHEN INDEY JAYAPURA 2004

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya Gizi (AM.G)



Oleh :

NAMA : THERESIA. R. NAWIPA
NIM : 199200671
JURUSAN : GIZI

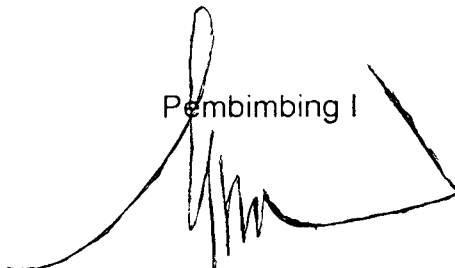
DEPARTEMEN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN JAYAPURA
JURUSAN GIZI
JAYAPURA
2004

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah ini dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Cita Rasa Makanan Di Rumah Sakit Umum Tentara Marten Indey Jayapura telah disetujui untuk selanjutnya diseminarkan.

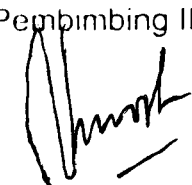
Jayapura, 19 Oktober 2003

Pembimbing I



Gutit Enny Susanti, SKM, M.Kes
NIP. 140 075 010

Pembimbing II



Roslin Manusiwa, SKM
NIP. 140 302 358

Ketua Jurusan

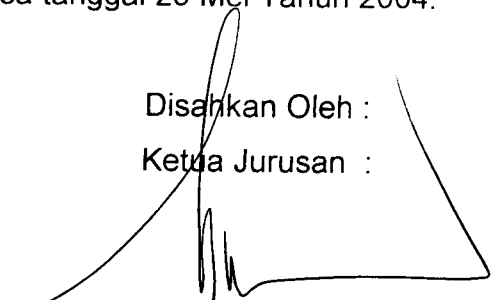
Gutit Enny Susanti, SKM, M.Kes
NIP. 140 075 010

HALAMAN PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah diterima oleh Panitia Ujian Akhir Program Pendidikan Diploma III Politeknik Kesehatan Jayapura dengan No. DL tanggal 13 Mei Tahun 2004 untuk menyelesaikan Mata Kuliah KTI dan ujian akhir dalam rangka memperoleh predikat Ahli Madya Gizi (AM.G) pada hari Selasa tanggal 25 Mei Tahun 2004.

Disahkan Oleh :

Ketua Jurusan :


GUTIT ENNY SUSANTI, SKM, M.Kes

NIP. 140 075 010

Panitia Ujian :

- | | | | |
|------------------|---|--------------------------------|---------|
| 1. Ketua | : | GUTIT ENNY SUSANTI, SKM, M.Kes | (.....) |
| 2. Sekretaris | : | BUDI KRISTIANTO, STP | (.....) |
| 3. Pembimbing I | : | GUTIT ENNY SUSANTI, SKM, M.Kes | (.....) |
| 4. Pembimbing II | : | ROSLIN MANUSIWA, SKM | (.....) |

Tim Penguji :

- | | |
|-----------------------------------|---------|
| 1. RUDY J. SERAN, SKM | (.....) |
| 2. ROSMAIDA SIRAIT, AMG | (.....) |
| 3. GUTIT ENNY SUSANTI, SKM, M.Kes | (.....) |
| 4. ROSLIN MANUSIWA, SKM | (.....) |

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- **Motto :**

1. *Orang-orang yang menabur dengan mencururkan air mata, akan menuai dengan bersorak-sorai.*
2. *Orang yang berjalan maju dengan menangis sambil menabur benih, pasti pulang dengan sorak-sorai sambil membawa berkas-berkasnya.*

(Mazmur 126 : 5 – 6)

- **Persembahan**

Kupersembahkan kepada :

1. Allah Bapa Putra Allah Roh Kudus
2. Ayahandaku tercinta Yan Nawipa yang saya hormati dan sayangi selalu.
3. Ibundaku yang tercinta Maria Kobepa
4. Omku yang selalu Hubertus Y. Kobepa
5. Saudaraku tercinta Ruben Bunay dan adik terkasih Gabriel Kegewoge, Omba Bunay
6. Almamaterku yang kubanggakan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : THERESIA R. NAWIPA

Tempat Tanggal Lahir : Agapo, 1 Juni 1980

Agama : Kristen Katolik

Alamat asal : Paniai Komopa

Pendidikan :

1. SD YPPK Kogenepa lulus Tahun 1993.
2. SMPN Komopa lulus Tahun 1996
3. SLTA YPPK Nabire lulus Tahun 1999
4. Akademi Gizi Diploma III Politeknik Kesehatan Jayapura lulus tahun 2004.

ABSTRAK

Politeknik Kesehatan Jayapura

Jurusan Giz

Karya Tulis Ilmiah, 25 September 2004

Theresia R. Nawipa

"STUDI TINGKAT KEPUASAN PASIEN, PENAMPILAN MAKANAN DAN RASA MAKANAN DI RUMAH SAKIT TENTARA MARTHEN INDEY JAYAPURA 2003".

xiii + 43 halaman + 18 tabel + 5 lampiran

Salah satu rasa makanan yang menggambarkan mutu pelayanan Rumah Sakit adalah mengakibatkan pasien berkeinginan untuk menghabiskan makanan yang disajikan.

Tingkat kepuasan pasien terhadap makanan di rumah sakit dapat dipengaruhi oleh rasa makanan yang tersendiri. Faktor lain penampilan makan dan rasa makanan.

Penelitian ini bertempat di ruang pria, wanita ruang kelas I yang rawat inapnya di atas 3 hari di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura, sedangkan sampel yang diambil adalah semua pasien yang mendapat makanan biasa yang memenuhi syarat yaitu 40 orang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap rasa makanan di rumah sakit Tentara Marthen Indey Jayapura.

Rancangan penelitian ini adalah cross sectional study yaitu menggali data melalui pengisian kuisioner.

Sampel yang diambil dengan tingkat kepuasan pasien adalah cita rasa makanan, susunan menu, suasana ruangan, pelayanan makanan, ketepatan waktu dengan teknik pengambilan sampel adalah deskriptif analitik dengan waktu penelitian selama 7 hari dengan menggunakan kuesioner.

Tingkat kepuasan pasien yang meliputi pelayanan pasien selama di Rumah Sakit yaitu yang menyatakan puas (57%) dan yang menyatakan kurang puas (69%) , dan penampilan makanan yang menyatakan baik adalah (61) yang menyatakan kurang (98) rasa makanan adalah 68 yang menyatakan kurang 99 perlu dimonitoring yang telah ditentukan agar dapat memantau asupan makanan pasien yang disajikan oleh pihak rumah sakit.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik.

Selesainya Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan yang penulis terima dari segala pihak baik secara moril maupun materiil. Untuk itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Yan Piet Rumaikewi, SKM selaku Direktur Politeknik Kesehatan Jayapura.
2. Ibu G. Enni Susanti, SKM, M.Kes, selaku Ketua Jurusan Akademi Gizi Jayapura dan pembimbing I Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Ibu Roslin Manusiwa, SKM, selaku Pembimbing II dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Seluruh staf pengajar di Akademi Gizi Jayapura
5. Seluruh teman-teman yang telah banyak membantu.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan imbalan yang berlipat ganda atas segala bantuan dan amal baiknya yang selama ini diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu semua saran kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya.

Jayapura, 3 November 2003

Penulis

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penulisan	3
D. Manfaat Penelitian	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 5
A. Tinjauan tentang Tingkat Kepuasan Pasien	5
B. Tinjauan tentang Cita Rasa Makanan	9
C. Kerangka Konsep	15
D. Hubungan Antara Variabel	16
E. Klasifikasi Variabel	17
F. Definisi Operasional	18

BAB	III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	19
	I.	Hasil Penelitian	19
	A.	Gambaran Umum Rumah Sakit Marthen Indey	19
	II.	Pembahasan	35
BAB	IV	METODE PENELITIAN	38
	A.	Jenis Penelitian	38
	B.	Waktu dan Lokasi.....	38
	C.	Populasi dan Sampel	38
	D.	Jenis dan Cara Pengumpulan Data.....	39
BAB	VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
	A	Kesimpulan	41
	B.	Saran	42
DAFTAR PUSTAKA			43

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Distribusi Ketenagaan Berdasarkan Jenis Ketenagaan Tahun 2003.....	22
2. Cita Rasa Makanan Yang Disajikan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Tahun 2003.....	25
3. Susunan Menu Yang Disajikan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Tahun 2003.....	26
4. Distribusi Responden Berdasarkan Suasana Ruangan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Tahun 2003	26
5. Distribusi Responden Berdasarkan Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Tahun 2003	27
6. Distribusi Responden Berdasarkan Ketepatan Waktu di Rumah Sakit Marthen Indey Tahun 2003.....	27
7. Porsi Makanan Yang Disajikan Di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003	28
8. Distribusi Responden Berdasarkan Penyajian Makanan Di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003.....	28
9. Distribusi Responden Berdasarkan Peralatan Makanan Di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003.....	29

10. Distribusi Responden Berdasarkan Penampilan Makanan	
Di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003	29
11. Distribusi Warna Makanan Di Rumah Sakit Tentara	
Marthen Indey Jayapura Tahun 2003	30
12. Distribusi Responden Berdasarkan Tekstur Makanan Di Rumah	
Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003	30
13. Distribusi Responden Berdasarkan Suhu Makanan Di Rumah	
Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003	31
14. Distribusi Responden Berdasarkan Aroma Makanan Di Rumah	
Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003	31
15. Distribusi Responden Berdasarkan Kematangan Makanan	
Di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003	32
16. Distribusi Responden Berdasarkan Keempukan Makanan	
Di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003	32
17. Distribusi Responden Berdasarkan Bumbu Masakan Di Rumah	
Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003	33
18. Distribusi Responden Berdasarkan Kerenyahan Makanan Yang	
Disajikan Di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura	
Tahun 2003	34

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner/Daftar Pertanyaan
2. Hasil Uji Statistik Hubungan Penampilan Makanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien
3. Hasil Uji Statistik Hubungan Rasa Makanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien
4. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Rasa Makanan di Rumah Sakit Marthen Indey Tahun 2003
5. Lembar Surat Bukti Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN) telah tercantum bahwa dalam rangka mempertinggi taraf hidup kesehatan dan kecerdasan rakyat maka ditingkatkan pelayanan kesehatan dan perbaikan mutu gizi merupakan bagian yang sangat penting dalam kualitas dan taraf hidup masyarakat (Depkes RI, 1991).

Penyelenggaraan makanan institusi pada hakekatnya bertujuan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen untuk mencapai tujuan tersebut, maka ditetapkan penyelenggaraan makanan banyak harus dipandang sebagai program yang utuh dan dikelola secara profesional, sehingga akan menghasilkan makanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Untuk melihat keberhasilan atau kegagalan suatu penyelenggaraan makanan dapat dilihat dari sisa makanan yang ada dengan semakin sedikitnya sisa makan berarti penyelenggaraan makanan makin baik.

Tingkat kepuasan pasien terhadap makanan di rumah sakit dapat dipengaruhi oleh kualitas makanan, porsi makanan, stress, pemberian obat-obatan, pelayanan dan waktu makan (Depkes, RI, 1991).

Untuk menyediakan makanan yang berkualitas baik, variasi jenis maupun jumlahnya harus disesuaikan dengan kebutuhan pasien. Kualitas makan bukan saja ditentukan dari mana makanan dan cara pengolahannya, tetap sikap dan kesukaan mereka. Oleh karena itu penampilan, jenis ataupun macam hidangan yang disajikan kepada pasien harus dipilih sedemikian rupa agar menghasilkan menu yang bernilai baik. Hal lain yang perlu diperhatikan dalam penyajian makanan agar dapat diterima konsumen, antara lain nilai gizi makanan, mengembangkan daya tarik, cara menghidangkan, mengembangkan keindahan warna, bentuk, aroma dan menghindari makanan dari kerusakan/kebusukan selain pengolahan (West, 1988).

Penyelenggaraan makanan rumah sakit bersifat tidak diperdagangkan (non komersial) dan atau tidak menguntungkan (profit) tetapi mengutamakan pelayanan yang bertujuan memberikan tingkat penyembuhan setinggi mungkin kepada penderita sesudah kehilangan fungsi dan kemampuan. Hal ini dapat dicapai dengan baik melalui pemanfaatan ketrampilan tenaga dokter spesialis rehabilitasi medis lainnya. Sedangkan untuk mendapat pelayanan gizi pasien yang optimal agar dapat memenuhi kebutuhan gizi orang sakit, baik untuk keperluan metabolisme tubuhnya peningkatan kesehatan ataupun untuk mengoreksi kelainan metabolisme dalam upaya penyembuhan pasien guna memberikan kualitas perawatan yang terbaik diperlukan tenaga ahli

gizi yang terampil, berpengetahuan dan punya pengalaman kerja (Standard Pelayanan Rumah Sakit, 1990).

Pada rumah sakit tentara Marthen Indey dengan kapasitas tempat tidur (TT) 80 buah sedangkan rata-rata pasien perhari 4 – 5 orang dimana yang mendapat makanan biasa sebanyak 40 orang dengan demikian BOR mencapai 61%. Masalah yang ada di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey tentang cita rasa makanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas yang mana menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap makanan. Bumbu, tingkat kematangan, variasi dipengaruhi oleh cita rasa makanan yang terdiri dari dua faktor antara lain penampilan, porsi dan cara penyajian.

Dari uraian di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

Apakah ada hubungan tingkat kepuasan pasien dengan cita rasa makanan biasa di Rumah Sakit Umum Tentara Marthen Indey Jayapura.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan makanan dan rasa makanan biasa di Rumah Sakit Umum Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan pasien terhadap makanan meliputi cita rasa, susunan menu, suasana ruangan, pelayanan, ketepatan waktu yang disajikan di Rumah Sakit Umum Tentara Marthen Indey Jayapura tahun 2003.
- b. Untuk mengetahui gambaran tentang penampilan makanan, peralatan, penampilan, warna makanan, tekstur makanan, yang disajikan di Rumah Sakit Umum Tentara Marthen Indey Jayapura tahun 2003.
- c. Untuk mengetahui gambaran tentang rasa makanan meliputi suhu makanan, aroma makanan, kematangan makanan, keempukan makanan, bumbu masakan, kerenyahan makanan yang disajikan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003.

D. Manfaat Penelitian

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Institusi Gizi Rumah Sakit Umum Tentara Marthen Indey Jayapura dalam pelaksanaan penyelenggaraan makanan khususnya makanan biasa sehingga menghasilkan cita rasa makanan yang bermutu baik dalam upaya membantu dan mempercepat penyembuhan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Tentara Marthen Indey Jayapura.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien

Pasien adalah manusia yang unik, dimana tubuhnya tidak dapat berfungsi dengan baik dan jiwanya pun mengalami hal yang sama. Dalam kegiatan sehari-hari ia amat tergantung pada orang lain di sekitarnya. Kalau ia memilih seorang pengobat, iapun akan sangat tergantung padanya sampai ia sembuh. Ia merupakan manusia yang merasa haknya dan kadang-kadang demi efisiensi pengobatannya ia mengalami depesionalisasi agar penyakit yang sebenarnya lebih tampak (Lumenta, 1993).

Sejak seorang merasa dirinya secara fisik, mental dan sosial tidak mampu menjalankan perang sosial, ia mulai menjalankan peran sakit. Di kalangan biomedis seseorang yang fisik maupun mentalnya sakit berarti ia menderita penyakit. Di kalangan sosiologis seseorang yang berperilaku yang biasa dijalankan, dikatakan berada dalam keadaan sakit (Lumenta, 1993).

Kepuasan pasien adalah suatu kenyataan, tetapi sering diabaikan sebagai indikator mutu. Banyak survei rumah sakit untuk menentukan kepuasan pada umumnya dan untuk mendeteksi masalah tersebut menyangkut makanan-makanan yang dingin, bising, kamar kecil kotor,

ruangan yang panas, keterlambatan pelayanan dan ketidaknyamanan lain (Djoko, 1997).

Sedangkan tingkat kepuasan menurut Achmad Djaeni (1993) bahwa tingkat kepuasan dapat dilihat dari selera konsumen diantara berdasarkan asupan melalui panca indra yaitu penglihatan, penciuman, pengecap, pendengaran dan perabaan. Semakin banyak jenis panca indra mendapat rangsangan yang memberikan kesan menyenangkan semakin menarik makanan tersebut untuk dikonsumsi dan disukai.

Rasa kenyang setelah makan sangat diperlukan dalam memberikan rasa puas kepada konsumen. Rasa kenyang dapat dicapai oleh volume hidangan dan oleh sifat bahan makanan yang menyusun hidangan tersebut (Moehyi, 1992).

Suatu susunan hidangan harus memenuhi beberapa fungsi sebagai bahan pertimbangan konsumen dalam konsumsinya fungsi tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Penampilan makanan yang memuaskan selera dan memberikan rasa senang.
- b. Mengandung zat-zat gizi yang dibutuhkan untuk tetap sehat dan dapat mengerjakan pekerjaan sehari-hari dengan memuaskan.
- c. Memenuhi nilai-nilai sosial budaya masyarakat.
- d. Terjangkau oleh daya beli konsumen.

Wujud penerimaan konsumen suatu produk ditandai dengan kepuasan dari konsumen. Kepuasan sifatnya relatif dan karenanya akan

sangat berbeda untuk setiap konsumen. Hal ini perlu diketahui penyelenggaraan makanan banyak untuk melayani rasa kepuasan dari setiap konsumen, yang dilayani, tetapi penting dan dominan adalah kepuasan merupakan faktor yang memegang peranan penting dalam pelayanan penyelenggaraan makanan (Sullivan, 1989). Sedangkan menurut Poerwadarminta (1990), kepuasan adalah kesenangan, merasa senang (lega, gembira, kenyang dan sebagainya) karena sudah terpenuhi hasrat hatinya.

Di rumah sakit peningkatan mutu adalah bagaimana pasien dilayani sebaik-baiknya sehingga pasien merasa puas dan penyakit yang diderita bisa sembuh mulai dari pasien mendaftar, sistem medical record. Sampai bertemu dokter tidak terlalu lama dan juga waktu pemeriksaan dokter dan perawat bersikap cukup ramah (Suparto, 1997).

Ada beberapa faktor yang perlu mendapat perhatian dalam penyelenggaraan pengaturan makanan bagi pasien adalah :

1. Faktor Psikologis

Rasa tidak senang, rasa takut karena sakit, ketidakberesan karena adanya penyakit dapat menimbulkan rasa putus asa. Manifestasi rasa putus asa itu sering berupa hilangnya nafsu makan, rasa mual.

Warna makanan, cara menyajikan, bahkan mungkin baik yang digunakan untuk menyajikan makanan itu harus dipilih sedemikian rupa sehingga menimbulkan kesan menarik dan rasa senang pada pasien.

Macam makanan yang diberikan, bagi pasien mempunyai makanan tersendiri. Demikian juga bagi keluarganya, bagi pasien dan keluarganya perubahan pemberian makanan dari makanan cair ke makanan untuk bisa dianggapnya sebagai pertanda bahwa penyakitnya berangsur sembuh.

Keadaan penyakit yang dicerminkan oleh konsistensi makanan yang diberikan itu mempunyai arti sendiri dan akan membawa kebahagiaan atau rasa cemas pada pasien dan keluarganya.

2. Faktor Sosial Budaya

Pasien yang dirawat di rumah sakit berbeda-beda, baik adat istiadat, kepercayaan, kebiasaan dan nilai-nilai yang mereka anut bahkan mungkin pandangan hidup. Tingkah budaya yang diwarisi dari orang tua mereka bukan saja menentukan macam makanan dan cara pengolahan makanan sehari-hari.

3. Keadaan Jasmani Pasien

Keadaan jasmani pasien merupakan faktor yang perlu mendapat perhatian karena akan menentukan bentuk makanan yang diberikan. Pasien yang dalam keadaan lemah, kesadarannya

menurun, akan memerlukan makanan yang khusus. Pasien yang mengalami gangguan pernapasan akan memerlukan waktu yang lebih lama untuk dapat menghabiskan makanannya.

4. Keadaan Gizi Pasien

Pemeriksaan keadaan gizi pasien pada ia mulai masuk rumah sakit, jarang dilakukan. Data yang tersedia biasanya adalah umur pasien, jenis kelamin, berat badan tinggi badan, kadar hemoglobin, hematokrit, yang kesemuanya itu sesungguhnya dapat digunakan untuk mendapat gambaran kasar keadaan gizi pasien. Dan sebelum ahli gizi menentukan diet bagi pasien berdasarkan petunjuk dokter yang menangani, sebaiknya ia mewancarai lebih dahulu pasien tersebut. Tujuan untuk mengetahui kebiasaan makan dan kesukaannya. Dengan demikian makanan yang disusun akan lebih mendekati keinginan dan selera pasien dan porsi makanan yang disajikan dapat dihabiskan oleh pasien (Sjahmien Moehyi, 1990).

B. Tinjauan Cita Rasa Makanan

Untuk mendapatkan makanan yang berkualitas baik dimulai sejak memilih bahan makanan yang akan digunakan dan kemudian menyiapkan bahan makanan itu untuk dimasak melalui berbagai cara, seperti memotong, mengiris, menggiling, mengaduk, serta membuat bentuk-bentuk tertentu agar menarik. Pada tahap pengolahan selanjutnya digunakan berbagai cara memasak sehingga diperoleh cita rasa yang

diinginkan, baik dengan jalan merebus, menggoreng, menumis atau memanggang makanan tersebut.

Untuk menyajikan makanan yang cocok dengan selera konsumen diperlukan variasi menu yang terencana dengan baik sehingga cita rasa makanan yang disajikan sesuai dengan standart kualitas makanan, cita ras mencakup dua aspek utama yaitu :

1. Dari Segi Penampilan

- a. Warna makanan, betapapun lezatnya makanan, apabila penampilannya tidak menarik waktu disajikan akan mengakibatkan selera orang yang akan memakannya menjadi hilang. Warna makanan memegang peranan utama dalam penampilan makanan. Warna daging yang sudah berubah menjadi pucat sewaktu disajikan, akan menjadi sangat tidak menarik dan menghilangkan selera untuk memakannya.
- b. Tekstur makanan, tekstur makanan juga merupakan komponen yang turut menentukan cita rasa makanan karena sensitivitas indra cita rasa dipengaruhi oleh tekstur makanan. Konsistensi makanan juga mempengaruhi penampilan makanan yang dihidangkan. Konsistensi telur yang dimasak setengah masak harus berbeda dengan konsistensi telur yang direbus sampai masak.

- c. Bentuk makanan yang disajikan, untuk membuat makanan menjadi lebih menarik biasanya disajikan dalam bentuk-bentuk tertentu.

Contoh . Ikan sering disajikan dalam bentuk aslinya dengan lengkap.

Bentuk makanan yang serasi akan memberikan daya tarik tersendiri bagi setiap makanan yang disajikan.

- d. Porsi makanan, sungguhpun dalam resep masakan Indonesia porsi baku makanan belum mendapat perhatian tetapi penyelenggara jasa boga harus memperhatikan faktor yang antara lain potongan daging atau ayam atau ikan yang terlalu kecil atau terlalu besar akan merugikan penampilan makanan. Pentingnya porsi makanan bukan saja berkenaan dengan penampilan makanan waktu disajikan tetapi juga berkaitan dengan perencanaan dan perhitungan pemakaian bahan.
- e. Penyajian makanan, perlakuan terakhir dalam penyelenggaraan makanan adalah penyajian makanan untuk dikonsumsi. Penyajian makanan merupakan faktor penentu dalam penampilan hidangan yang disajikan.

Jika penyajian makanan tidak dilakukan dengan baik seluruh upah yang telah dilakukan guna menampilkan makanan dengan cita rasa yang tinggi akan tidak berarti.

Penampilan makanan waktu disajikan akan merangsang indra terutama indra penglihatan yang bertalian dengan cita rasa makanan itu.

2. Rasa Makanan

Rasa makanan merupakan faktor kedua yang menentukan cita rasa makanan setelah penampilan makanan itu sendiri. Apabila penampilan makanan yang disajikan merangsang saraf melalui indra penglihatan, makanan akan mampu membangkitkan selera untuk mencicipi makanan itu, maka pada tahap berikutnya cita rasa makanan itu akan ditentukan oleh rangsangan terhadap indra pencium dan indra pengecap. Komponen berikut ini berperan dalam penentuan rasa makanan antara lain adalah : (Depkes RI, 1991)

- a. Aroma makanan, aroma yang disebarkan oleh makanan mempunyai daya tarik yang sangat kuat dan mampu merangsang indra penciuman, sehingga membangkitkan selera. Timbulnya aroma makanan disebabkan oleh terbentuknya suatu senyawa yang mudah menguap. Terbentuknya senyawa yang mudah menguap itu dapat sebagai akibat reaksi karena pekerjaan enzim, tetapi dapat juga terbentuk tanpa terjadi reaksi enzim.
- b. Bumbu masakan dan bahan penyedap. Di samping bau yang sedap berbagai bumbu yang digunakan dapat pula membangkitkan selera karena memberikan rasa makanan yang

khas. Berbagai macam-macam rempah-rempah digunakan sebagai bumbu masakan untuk memberikan rasa pada makanan. Jenis rempah-rempah yang paling banyak digunakan sebagai bumbu masakan adalah cabe, bawang merah, bawang putih, ketumbar, jahe, kunyit, sereh, lengkuas, kencur dan sebagainya. Rasa yang diberikan oleh tiap jenis bumbu itu akan berinteraksi dengan komponen rasa primer yang diberikan oleh bahan makanan yang digunakan dalam masakan sehingga menghasilkan rasa baru yang lebih nikmat.

- c. Keempukan makanan, masakan daging yang empuk lebih dapat dinikmati jika dibandingkan dengan masakan daging yang agak keras. Makanan yang masuk ke dalam mulut dan setelah dikunyah akan menyebabkan keluarnya air ludah yang kemudian menimbulkan rangsangan pada saraf pengecap yang ada di lidah. Makanan yang empuk dapat dikunyah dengan sempurna dan akan menghasilkan senyawa yang lebih banyak yang berarti intensitas rangsangan menjadi lebih tinggi.
- d. Kerenyahan makanan, kerenyahan makanan memberikan pengaruh tersendiri terhadap cita rasa makanan. Untuk mendapatkan makanan yang renyah juga diperlukan cara memasak tersendiri. Cara memasak yang salah, misalnya menggoreng kerupuk yang salah, akan menghasilkan kerupuk yang keras dan tidak renyah. Yang dimaksud dengan kerenyahan

makanan adalah makanan yang dimasak menjadi kering, tetapi tidak keras sehingga enak dimakan.

- e. Tingkat kematangan, tingkat kematangan makanan dalam masakan Indonesia mendapat perhatian karena pada umumnya makanan Indonesia harus dimasak sampai masak benar. Kecualinya tentu ada misalnya untuk masakan telur yang dibedakan antara telur setengah masak dan telur yang masak benar.
- f. Temperatur makanan, temperatur makanan waktu disajikan memegang peranan dalam penentuan cita rasa makanan. Namun, makanan yang terlalu panas atau terlalu dingin akan sangat mengurangi sensitivitas saraf pengecap terhadap rasa makanan. Makanan sebaiknya dihidangkan dalam keadaan panas terutama makanan yang dapat memancarkan aroma yang sedap seperti sop soto dan sate.

Standar kualitas makanan agar sukar untuk dirumuskan namun dapat diukur dengan nilai-nilai tertentu seperti nilai gizi, rasa, tekstur, warna, standar porsi bentuk, jenis bahan makanan yang digunakan serta cara penyajiannya. Standar kualitas makanan pada dasarnya adalah penilaian terhadap mutu atau cita rasa makanan (Depkes RI, 1991).

Cita rasa makanan ditimbulkan oleh terjadinya rangsangan terhadap indra pengecap, pencium dan penglihatan. Makanan yang mempunyai cita rasa tinggi adalah makanan yang disajikan menarik yang menyebabkan bau dan memberikan rasa yang sedap (Sjahmin Muhyi, 1992).

C. Kerangka Konsep

Menurut Mukrie Nursiah A. Manajemen Penyelenggaraan Institusi Dasar Gizi Jakarta. 1990 : Tingkat kepuasan pasien terhadap makanan di rumah sakit dapat dipengaruhi oleh cita rasa makanan yang terdiri dari dua faktor yang antara lain, penampilan makanan (warna makanan dan penyajian makanan) dan rasa makanan (aroma makanan, bumbu masakan, keempukan makanan, kerenyahan makanan, tingkat kematangan dan temperatur makanan).

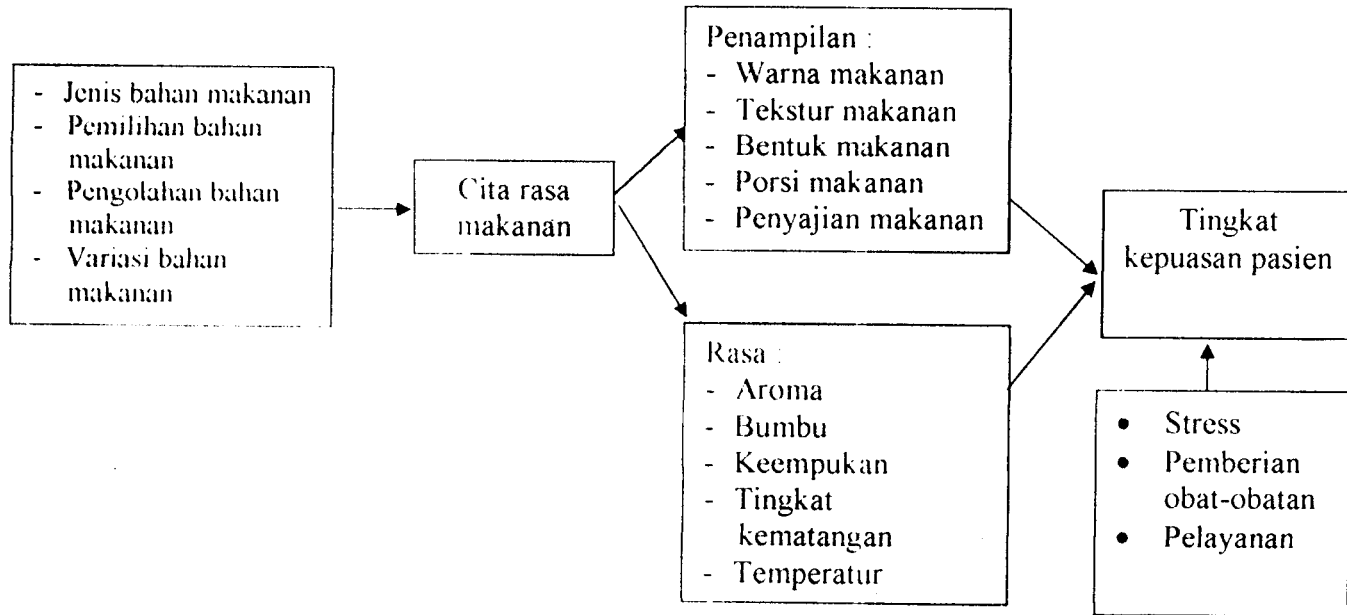
Untuk menyediakan makanan yang berkualitas, variasi jenis maupun jumlahnya harus disesuaikan dengan kebutuhan pasien.

Penilaian jenis ataupun macam hidangan yang disajikan kepada pasien harus dipilih sedemikian rupa agar menghasilkan menu yang bernilai gizi esensial, baik rasa, warna dan penampilan makanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan gizi pasien.

Untuk mencapai tujuan yang kita inginkan maka penyelenggaraan makanan harus dipandang sebagai program yang utuh, yang harus

dikelola secara profesional sehingga akan menghasilkan makanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :



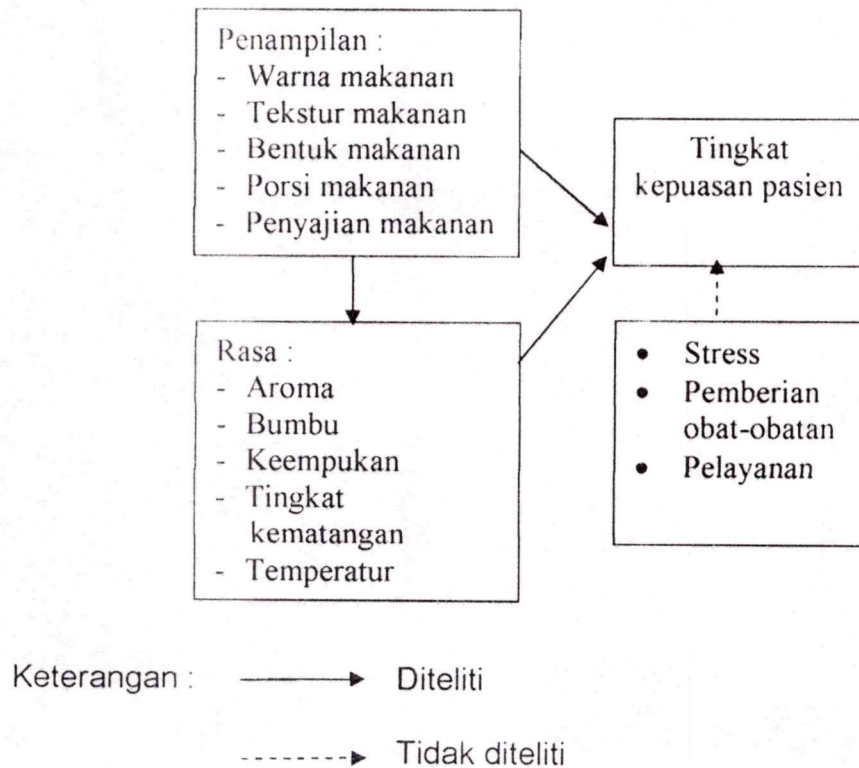
Gambar 1. Mukrie, Manajemen Manajemen Penyelenggaraan Institusi Dasar Gizi Jakarta. 1990

D. Hubungan Antara Variabel

Cita rasa makanan dapat dipengaruhi dua komponen utama yaitu penampilan (warna, tekstur, bentuk, porsi, penyajian) dan rasa makanan (aroma, bumbu, keempukan, kerenyahan, tingkat kematangan temperatur).

Tingkat kepuasan pasien terhadap makanan di rumah sakit bukan saja dipengaruhi oleh cita rasa makanan, akan tetapi juga dipengaruhi

oleh faktor stress, pemberian obat-obatan, pelayanan dan waktu. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat gambar di bawah ini.



Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian

E. Klasifikasi Variabel

1. Variabel bebas independent)
 - Penampilan makanan
 - Rasa makanan
2. Variabel terikat (dependen)
 - Tingkat kepuasan pasien

3. Variabel Com fonding

Stress

Pemberian obat-obatan

- Pelayanan

F. Definisi Operasional

1. Tingkat kepuasan pasien adalah cita rasa makanan, susunan menu, suasana ruangan, pelayanan makanan, ketepatan waktu yang disajikan di Rumah Sakit Umum Tentara Marthen Indey Jayapura.
2. Penampilan makanan adalah porsi makanan, penyajian makanan, peralatan, penampilan makanan, tekstur makanan yang disajikan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura.

3. Rasa Makanan

Rasa makanan adalah suhu makanan, aroma makanan, kematangan makanan, keempukan makanan, bumbu masakan, kerenyahan makanan yang dapat disajikan di Rumah Sakit Marthen Indey Jayapura.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

I. Hasil Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura. Adapun yang diteliti adalah tingkat pasien dengan kualitas makanan biasa di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura.

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Marthen Indey

1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit

Rumah sakit berdirinya adalah sebagai tempat perawatan sementara (TPS) dengan kapasitas 20 tempat tidur, yang keberadaannya dalam 1 atap dengan kantor staf Kotindo yang terletak di asrama putri kemudian pada tanggal 19 April 1963 dengan berakhirnya tugas Kotindo maka diterima kepada Kesda XVII/Irian Barat yang selanjutnya digunakan sebagai tempat perawatan penderita.

Sejalan dengan berkembangnya KODAM, maka diperlukan Surat Perintah PANGDAM XVII/Cenderawasih dengan no spirin 270/Tanggal 12/4/1964 pada perawatan berkembang di rumah sakit.

Kemudian dengan surat keputusan PANGDAM XVII/Cenderawasih No. Kep/002 v/III/1966 tepat pada jam 00 WIT tanggal 26 Maret tahun 1966 rumah sakit diresmikan penggunaannya oleh Brigjen TNI Blntoro selaku PANGDAM XVII/Cenderawasih sebagai kepala rumah sakit adalah Mayor CDM dr. Rustamdi Daim yang sekaligus juga sebagai Kesda XVII/Cenderawasih Ke-3.

Pemberian nama rumah sakit dr.Aryoko diambil dari nama seorang dokter yang gugur saat melaksanakan tugas pada tanggal 7 Mei 1964 akibat jatuhnya pesawat Cessna yang pada saat itu ditumpangi oleh Kapten Coun dr. Aryoko beserta rombongan yang dipimpin Mayor Inf. Suparyono Ws Karem 171/Cenderawasih.

Pesawat jatuh di Desa Yanse Gerilyem I 120 km dari Jayapura rombongan nas tersebut sedang bertugas menuju Wamena untuk menyelesaikan kasus pertikaian antara polisi dan tentara, rumah sakit dr. Aryoko terdiri dari beberapa ruangan yaitu :

1. Ruang Perawatan Jalan
2. Ruang Perawatan Inap
3. Ruang Perawatan Rontgen
4. Ruang Perawatan Kepala Kantor
5. Ruang Perawatan Tata Usaha
6. Gudang

Sejalan dengan penggantian nama peresmian bangunan baru dengan berlantai 3 maka rumah Aryoko menjadi nama Marthen Indey sesuai dengan SK Kasad No Skep/61/III/1998 dan dengan demikian oleh Mayjen TNI Jhon Lummatang selaku PANGDAM VIII Trikora pada tanggal 2 April 1998.

2. Struktur Organisasi Rumah Sakit

Struktur organisasi rumah sakit Marthen Indey Jayapura berdasarkan peraturan daerah dan keputusan Gubernur organisasi Provinsi Daerah Tingkat I Irian Jaya No.78 tahun adapun organisasi tersebut sebagai berikut :

1. Direktur
2. Seksi keperawatan
3. Seksi pelayanan
4. Sub bagian
5. Sub seksi
6. Utusan
7. Instansi
8. Komite medis dan staf medis fungsional.

3. Ketenagaan

Jumlah tenaga yang bekerja di rumah sakit tentara Marthen Indey Jayapura berjumlah 294 orang yang terdiri dari tenaga medis, para medis keperawatan, para medis non keperawatan dan tenaga non medis yang ada.

1. Pelayanan medis
2. Pelayanan penunjang medis dan non medis.
3. Pelayanan asuhan keperawatan
4. Pelayanan rujukan
5. Tempat praktek mahasiswa Poltekkes
6. Administrasi umum dan keuangan

5. Kapasitas Tempat Tidur

Jumlah tempat tidur yang tersedia di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey adalah 80 buah dari jumlah pengelola rumah sakit.

6. Fasilitas Dan Sarana

- Fasilitas

Jenis pertanyaan yang ada di rumah sakit Marthen Indey adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan Rawat Jalan

1. UGD
2. Poliklinik umum
3. Poliklinik gigi
4. Poliklinik spesialisik
 - Bedah umum/ortopedi
 - Kesehatan anak
 - Kebidanan/kandungan

- Penyakit dalam
- Penyakit syaraf
- Penyakit mata
- THT
- 5. Rehabilitas medik
- 6. BKIA
- b. Rawat Inap
 1. Kamar perawatan pria
 2. Kamar perawatan wanita
 3. Kamar perawatan kebidanan dan kandungan
 4. Kamar perawatan utama/kelas/VIP
- c. Pelayanan lain
 1. Kamar pembedahan
 2. Kamar bersalin
 - Pelayanan pendukung medik
 - a. Apotik
 - b. Lab
 - c. Radiologi
 - d. Gudang obat
 - Pelayanan pendukung umum
 - a. Administrasi rumah sakit

- b. Dapur dan pencucian
- c. Teknik
- d. Air
- e. Angkutan dan ambulans
- f. Pembekalan dan pergudangan
- g. Perawat jenazah/kereta jenazah
- h. Tempat ibadah

7. Karakteristik Sampel

1. Umur

Jumlah pasien yang memenuhi syarat untuk dijadikan responden adalah 40 pasien sedangkan gambaran responden seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 2
Distribusi Responden Berdasarkan Golongan Umur dan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Marthen Indey Tahun 2003

Umur Tahun	Laki-laki	Perempuan
15 – 25	13	6
26 – 45	10	11
Jumlah	23	17

Data Primer Terolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kelompok umur yang tertinggi adalah jenis kelamin laki-laki (23) kemudian yang terendah adalah jenis kelamin perempuan (17).

2. Tingkat Pendidikan

Tabel 3
Distribusi Tingkat Pendidikan Pasien di Rumah Sakit
Marthen Indey Tahun 2003

Pendidikan Terakhir	n	%
SD	10	25%
SMP	14	35%
SMU	15	37,5%
PT	1	2,5%
Jumlah	23	100%

Data Primer Terolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan terakhir yang terbanyak adalah SMU 37%, kemudian SMP 35%, SD 25%, PT 2,5%.

3. Diagnosa Penyakit

Tabel 4
Distribusi Tingkat Berdasarkan Diagnosa Penyakit
di Rumah Sakit Marthen Indey Tahun 2003

Diagnosa	n	%
Malaria tropika	27	67,5%
Malaria tersiana	6	15%
Malaria batuk darah	5	12,5%
GE	2	5%
Jumlah	40	100%

Data Primer Terolah

Dari 40 sampel yang diteliti diketahui bahwa sampel masuk rumah sakit dengan diagnosa penyakit adalah 67,5% adalah malaria tropika untuk yang lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah.

4. Tingkat Kepuasan pasien

a. Rasa makanan

Tabel 5
Cita Rasa Makanan Yang Disajikan di Rumah Sakit Tentara
Marthen Indey Jayapura Tahun 2003

Cita Rasa Makanan	n	%
Puas	20	50
Kurang Puas	10	25
Tidak Puas	10	25
Jumlah	40	100%

Data Primer Terolah

Dari tabel di atas jumlah pasien yang menyatakan cita rasa makanan yang disajikan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey yaitu 20 pasien (50%) puas.

b. Susunan Menu

Tabel 6
Susunan Menu Yang Disajikan di Rumah Sakit Tentara Marthen
Indey Jayapura Tahun 2003

Susunan Menu	n	%
Variasi	7	17,5
Kurang variasi	12	30
Tidak variasi	21	52,5
Jumlah	40	100%

Data Sekunder

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa susunan menu yang menyatakan bervariasi hanya 7 (17,5%) responden).

c. Suasana Ruangan

Tabel 7
Distribusi Responden Berdasarkan Suasana Ruangan di
Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003

Suasana Ruangan	n	%
Menyenangkan	8	20
Kurang menyenangkan	22	55
Tidak menyenangkan	10	25
Jumlah	40	100%

Data Sekunder

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa susunan ruangan yang menyatakan menyenangkan adalah 8 pasien (20%) kemudian kurang menyenangkan adalah 22(55%).

d. Pelayanan Makanan

Tabel 8
Distribusi Responden Berdasarkan Pelayanan Makanan di
Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003

Pelayanan Makanan	n	%
Puas	9	22,5
Kurang puas	11	27,5
Tidak puas	20	50
Jumlah	40	100%

Data Sekunder

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pelayanan makanan yang merasa puas adalah 9 pasien (22,5%) kemudian yang kurang puas adalah 11 pasien (27,5%).

e. Ketepatan Waktu

Tabel 9
Distribusi Responden Berdasarkan Ketepatan Waktu di Rumah
Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003

Ketepatan Waktu	n	%
Tepat	13	32,5
Kurang tepat	14	35
Tidak tepat	13	32,5
Jumlah	40	100%

Data Sekunder

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tepat waktu adalah 13 pasien (32,5%) kemudian yang kurang tepat adalah 14 pasien (35%).

5. Penampilan Makanan

a. Porsi Makanan

Tabel 10
Porsi Makanan Yang Disajikan di Rumah Sakit Tentara Marthen
Indey Jayapura Tahun 2003

Porsi Makanan	n	%
Banyak	5	12,5%
Kurang banyak	10	25%
Terlalu banyak	25	62,5%
Jumlah	40	100%

Data Primer Terolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa porsi makanan yang menyatakan baik adalah 5 pasien (12,5%) kemudian yang kurang banyak adalah 10 (25%).

b. Penyajian Makanan

Tabel 11
Distribusi Responden Berdasarkan Penyajian Makanan di
Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003

Penyajian Makanan	n	%
Menarik	10	25
Kurang menarik	5	12,5
Tidak menarik	25	62,5
Jumlah	40	100%

Data Primer Terolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa penyajian makanan yang disajikan di Rumah Sakit Marthen Indey yang

menyatakan baik adalah 10 pasien (25%). Sedangkan kurang menarik yaitu 5 (12,5%).

c. Peralatan Makanan

Tabel 12
Distribusi Responden Berdasarkan Peralatan Makanan
di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003

Peralatan Makanan	n	%
Sesuai	1	2,5
Kurang sesuai	25	62,5
Tidak sesuai	14	35
Jumlah	40	100%

Data Primer Terolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa peralatan makanan yang disajikan di Rumah Sakit Marthen Indey Jayapura yang menyatakan sesuai adalah 1 (2,5%) kemudian yang menyatakan kurang sesuai adalah 25 (62,5%).

d. Penampilan Makanan

Tabel 13
Distribusi Responden Berdasarkan Penampilan Makanan di
Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003

Penampilan Makanan	n	%
Baik	30	75
Kurang baik	5	12,5
Tidak baik	5	12,5
Jumlah	40	100%

Data Primer Terolah

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa penampilan makanan yang disajikan di Rumah Sakit Marthen Indey Jayapura didapat hasil sebagai berikut 75% responden menyatakan penampilan makanan yang disajikan di Rumah Sakit Marthen Indey Jayapura adalah baik sedangkan 12,5 % yang menyatakan kurang.

e. Warna Makanan

Tabel 14
Distribusi Warna Makanan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003

Warna Makanan	n	%
Baik	12	30
Kurang baik	24	60
Tidak baik	4	10
Jumlah	40	100%

Data Sekunder

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa warna makanan yang disajikan di Rumah Sakit Marthen Indey Jayapura adalah 12 (30%) kemudian yang kurang baik adalah 24 (60%).

f. Tekstur Makanan

Tabel 15
Distribusi Responden Berdasarkan Tekstur Makanan di Rumah
Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003

Tekstur Makanan	n	%
Sesuai	3	7,5
Kurang sesuai	17	42,5
Tidak sesuai	20	50
Jumlah	40	100%

Data Primer Terolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tekstur makanan yang disajikan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey adalah 20 (50%) sedang yang terendah adalah 3 (7,5%).

6. Rasa Makanan

a. Suhu Makanan

Tabel 16
Distribusi Responden Berdasarkan Suhu Makanan di Rumah
Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003

Cita Rasa Makanan	n	%
Sesuai	6	15
Kurang sesuai dengan	24	60
Tidak sesuai	10	25
Jumlah	40	100%

Data Sekunder

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa cita rasa makanan yang disajikan di Rumah Sakit Marthen Indey

Jayapura yang menyatakan sesuai 6 (15%), yang menyatakan kurang 24 (60%).

b. Aroma Makanan

Tabel 17
Distribusi Responden Berdasarkan Aroma Makanan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003

Aroma Makanan	n	%
Membangkitkan selera	11	27,5
Kurang membangkitkan selera	9	22,5
Tidak membangkitkan selera	20	50
Jumlah	40	100%

Data Primer Terolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa aroma makanan yang disajikan di Rumah Sakit Marthen Indey Jayapura yang menyatakan membangkitkan yaitu 11 (27,5%), kemudian yang menyatakan kurang membangkitkan yaitu 9 (22,5%).

c. Kematangan Makanan

Tabel 18
Distribusi Responden Berdasarkan Kematangan Makanan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003

Kematangan Makanan	n	%
Enak	30	75
Kurang enak	5	12,5
Tidak enak	5	12,5
Jumlah	40	100%

Datar Sekunder

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kematangan makanan yang disajikan di Rumah Sakit Marthen Indey Jayapura yang menyatakan enak 30 (75%) kemudian yang menyatakan kurang enak 5 (12,5%).

d. Keempukan makanan

Tabel 19
Distribusi Responden Berdasarkan Keempukan Makanan Yang
Disajikan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura
Tahun 2003

Keempukan Makanan	n	%
Empuk	8	20
Kurang empuk	30	75
Tidak empuk	2	5
Jumlah	40	100%

Data Primer Terolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa keempukan makanan yang disajikan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey yang menyatakan empuk 8 (20%) sedangkan yang menyatakan kurang empuk adalah 30 (75%)

e. Bumbu Masakan

Tabel 20
Distribusi Responden Berdasarkan Bumbu Masakan Yang
Disajikan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura
Tahun 2003

Bumbu Makanan	n	%
Terasa	3	7,5
Kurang terasa	17	42,5
Tidak terasa	20	50
Jumlah	40	100%

Data Primer Terolah

Dari tabel di atas tersebut dijelaskan bahwa bumbu masakan yang disajikan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey yang menjawab nilai terbanyak adalah 20% sedangkan yang menjawab nilai terendah adalah 3 (7,5%).

f. Kerenyahan Makanan

Tabel 21
Distribusi Responden Berdasarkan Kerenyahan Makanan Yang
Disajikan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura
Tahun 2003

Kerenyahan Makanan	n	%
Renyah	10	25
Kurang renyah	14	35
Tidak renyah	16	40
Jumlah	40	100%

Data Primer Terolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kerenyahan makanan yang disajikan di Rumah Sakit Marthen Indey yang menyatakan tidak renyah adalah 10 pasien (25%) kemudian yang kurang nyata adalah 14 (35%)

II. Pembahasan

a. Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey dapat kita ketahui bahwa cita rasa makanan yang menyatakan puas adalah 20 orang (50%) kemudian yang menyatakan kurang puas yaitu 10 orang (25%) dan 10 orang (25%) yang menyatakan kurang puas.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh West 1988, bahwa untuk meningkatkan tingkat kepuasan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penyajian makanan sehingga dapat diterima konsumen antara lain :

Nilai gizi makanan mengembangkan daya tarik cara menghidangkan, mengembangkan keindahan, warna, bentuk dan aroma menghindari dari kerusakan dan kebusukan untuk mempertahankan tingkat kepuasan pasien terhadap cita rasa makanan dalam suatu penyelenggaraan makanan salah satunya harus memperhatikan kegiatan terutama dalam hal penampilan dan rasa makanan yang siap konsumsi, karena dengan penampilan dan rasa makanan dapat meningkatkan kualitas makanan baik dari segi nilai gizi maupun cita rasa.

b. Penampilan Makanan

Penampilan makanan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey dapat kita ketahui bahwa porsi makanan yang menyatakan banyak adalah 5 (12,5%) sedangkan yang menyatakan kurang banyak adalah 10 (25%), 25 (62,5%) yang menyatakan terlalu banyak.

Apabila penampilan makananya tidak menarik waktu disajikan akan mengakibatkan selera orang yang memakannya menjadi hilang penampilan makanan memang peranan utama di dalam penyajian makanan di rumah sakit.

Adapun beberapa faktor yang menentukan penampilan makanan sewaktu disajikan antara lain :

- Porsi makanan
- Tekstur makanan
- Bentuk makanan yang disajikan
- Warna makanan
- Peralatan
- Penyajian makanan

c. Rasa Makanan

Rasa makanan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey dapat kita ketahui bahwa suhu makanan yang menyatakan sesuai yaitu 6 orang (15%) kemudian 24 (60%) yang menyatakan kurang sesuai dan 10 orang 25% yang menyatakan tidak sesuai.

Menurut Sjahmien Moehyi 1992, rasa makanan merupakan faktor kedua yang menentukan cita rasa pada makanan setelah penampilan makanan itu sendiri.

Dari penampilan makanan yang disajikan oleh merangsang saraf melalui indera penglihatan sehingga mampu membangkitkan selera untuk mencicipi makanan itu maka pada tahap berikutnya cita rasa makanan itu akan ditentukan oleh merangsang terhadap indera pencicip dan indera pengecap.

Ada beberapa komponen yang berperan dalam penentuan rasa makanan antara lain :

- Suhu makanan
- Aroma makanan
- Bumbu makanan
- Keempukan makanan
- Kerenyahan makanan
- Tingkat kematangan

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian analitik pendekatan "cross sectional study".

B. Waktu dan Lokasi

Waktu penelitian pada tanggal 5 s/d 11 November 2003 sedangkan lokasi penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Tentara Marthen Indey Jayapura.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua pasien yang mendapat makanan biasa di Rumah Sakit Umum Tentara Marthen Indey Jayapura.

Sampel adalah semua pasien yang dirawat di ruang kelas I, II, III, ruang pria, wanita yang rawat inap dengan kriteria sebagai berikut :

1. Yang berumur > 15 tahun
2. Rawat inap di atas tiga hari
3. Mendapat makanan biasa di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura Tahun 2003.

D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data

1. Data Primer

a. Penampilan Makanan

Data penampilan makanan dikumpulkan dari responden (pasien) dengan menggunakan kuesioner.

b. Rasa Makanan

Data rasa makanan dikumpulkan dari responden (pasien) dengan menggunakan kuesioner.

c. Tingkat Kepuasan Pasien

Data tingkat kepuasan pasien dikumpulkan dari responden (pasien) dengan menggunakan kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan dari bagian administrasi di Rumah Sakit Umum Tentara Marthen Indey Jayapura meliputi :

- Tingkat Kepuasan Pasien
- Penampilan Makanan
- Rasa Makanan

3. Cara Pengolahan dan Penyajian Data

- a. Data penampilan makanan, cara pengolahannya dirangkum dari kuesioner dengan menggunakan skor 3 bila jawaban benar 2. Setelah melalui proses pengolahan data kemudian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan penjelasan.

b. Rasa Makanan

Data rasa makanan, cara pengolahannya dirangkumnya dari kuesioner dengan menggunakan skor 3 bila jawaban benar, 2 bila jawaban mendekati kebenaran dan 1 bila jawaban salah.

Setelah melalui proses pengolahan data kemudian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan penjelasan.

c. Tingkat Kepuasan Pasien

Data tingkat kepuasan pasien dirangkum dari kuesioner dengan menggunakan skor 3 bila jawaban benar, 2 bila jawaban mendekati kebenaran dan 1 bila jawaban salah.

Setelah melalui proses pengolahan data kemudian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan penjelasan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pasien yang meliputi cita rasa makanan, susunan menu, suasana ruangan, pelayanan makanan, ketetapan waktu berdasarkan penilaian pasien cita rasa makanan di Rumah Sakit Marthen Indey Jayapura adalah 10 orang (25%) yang menyatakan kurang.
2. Penampilan makanan yang meliputi : porsi makanan, penyajian makanan, peralatan, penampilan, warna makanan, tekstur makanan yang disajikan di Rumah Sakit Tentara Marthen Indey Jayapura adalah 10 (25%) yang menyatakan baik dan 5 (12,5%) yang menyatakan kurang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Cita rasa makanan yang meliputi penampilan dan rasa makanan perlu juga melihat unsur variasi menu waktu penyajian dan zat-zat gizi yang dibutuhkan tubuh dapat terpenuhi sehingga mempercepat penyembuhan penyakit yang diderita oleh pasien.
2. Untuk mengetahui secara langsung penilaian pasien terhadap cita rasa makanan serta sebagai salah satu cara untuk menilai hasil dijadikan suatu program yang dilaksanakan misalnya dengan memberikan angket kepada pasien yang akan pulang dengan bantuan tenaga perawat di ruangan rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo Suparto, *Manajemen Rumah Sakit*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1997.
- Buku Pedoman Pengelolaan Gizi Rumah Sakit*, Dirjen Pelayanan Medik, Direktorat Rumah Sakit Khusus dan Swasta, 1990.
- Depkes RI, *Buku Pedoman Teknis Pelayanan Gizi Rawat Inap dan Rawat Jalan di Rumah Sakit*, Dirjen Pelayanan Medik
- H. Abdul Hakim Buraerah Biostatistik, FKM UNHAS, 1985.
- Lumenta Citro Benyamin, *Peran dan Perilaku Pasien*, Kanisius Jogjakarta, 1989.
- Manajemen Sistem Pelayanan Makanan Institusi/Massal, Denpasar, 1997.
- Mukrie Nursiah A., *Manajemen Penyelenggaraan Institusi Dasar*, Akzi Jakarta, 1990.
- Pengaturan Makanan Dan Diet Untuk Penyembuhan Penyakit*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1990.
- Sjamien Moehyi, *Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga*, Baratha, 1992.
- Soediaoetama Achmad Djaeni, *Ilmu Gizi II*, Dian Rakyat, Jakarta, 1993.
- West Teel, *Food Service in Institutional*, Fifth Edition, New York, 1988.
- Wijono H. Djoko, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University press.

HASIL PENELITIAN

Studi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Penampilan Makanan dan Rasa Makanan di Rumah Sakit Marthen Indey

Nomor Kode	Usia Tahun	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Diagnosa Masuk	Tk. Kepuasan Pasien	Penampilan Makanan	Rasa Makanan
1	39	P	SMU	Tropika	B	B	K
2	32	L	PT	Tropika	K	K	K
3	20	L	SMU	Tropika	K	K	B
4	25	L	SMU	Tropika	B	K	B
5	28	L	SMP	Tropika	B	K	K
6	35	L	SMA	Tropika	K	B	B
7	18	P	SMU	Tropika	B	K	K
8	35	L	SMA	Tropika	K	B	K
9	29	L	SMP	Tropika	B	B	B
10	22	P	SMU	Tropika	K	B	K
11	45	L	SMP	Tropika	B	B	K
12	27	L	SMU	Tropika	K	K	K
13	20	P	SMP	Tropika	B	K	B
14	17	P	SMP	Tropika	B	B	K
15	24	L	SMA	Tropika	B	B	B
16	32	P	SMA	Tropika	K	K	K
17	40	P	SMA	Tropika	K	B	B
18	19	L	SD	Tropika	B	B	B
19	26	L	SD	Tropika	B	K	K
20	23	L	SD	Tropika	K	K	B

Nomor Kode	Usia Tahun	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Diagnosa Masuk	Tk.Kepuasan Pasien	Penampilan Makanan	Rasa Makanan
21	30	L	SD	Tropika	B	K	B
22	45	L	SD	Tropika	K	K	K
23	32	P	SD	Tropika	K	B	B
24	37	L	SD	Tropika	B	K	K
25	16	L	SMU	Tropika	B	B	B
26	19	L	SD	Tropika	B	B	K
27	25	L	SD	Tropika	K	K	B
28	22	L	SMA	Tersiana	B	K	K
29	20	L	SMP	Tersiana	B	B	K
30	33	P	SMP	Tersiana	B	K	B
31	27	P	SMP	Tersiana	K	B	B
32	30	P	SMU	Tersiana	B	K	K
33	18	P	SMU	Tersiana	K	K	B
34	35	L	SMP	B.darah	B	K	B
35	21	L	SMP	B.darah	K	B	B
36	21	L	SMP	B.darah	B	K	K
37	25	P	SMP	B.darah	B	K	K
38	31	P	SMP	B.darah	K	K	K
39	38	P	SMP	GE	K	K	K
40	42	P	SD	GE	B	K	K

LAPORAN KUESIONER UNTUK PASIEN

Kode Sampel

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pendidikan Tanggal :

Diagnosa Masuk :

Petunjuk pengisian

Berilah tanda silang salah satu jawaban yang tersedia !

Pertanyaan-Pertanyaan :

A. Tingkat Kepuasan Pasien

1. Apakah anda puas terhadap cita rasa makanan yang disajikan di Rumah Sakit Umum Tentara Marthen Indey Jayapura ?
a. Puas b. Kurang puas c. Tidak puas
2. Bagaimana menurut anda susunan menu yang disajikan ?
a. Variasi b. Kurang variasi c. Tidak variasi
3. Menurut anda, bagaimana suasana ruangan pada saat makan ?
a. Menyenangkan b. Kurang menyenangkan c. Tidak menyenangkan

4. Apakah anda puas dengan pelayanan makanan yang disajikan selama dirawat di rumah sakit ini ?

- a. Puas b. Kurang puas c. Tidak puas

5. Menurut anda, bagaimana ketepatan waktu makan dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Tentara Marthen Indey Jayapura ?

- a. Tepat b. Kurang tepat c. Tidak tepat.

B. Penampilan Makanan

1. Menurut anda, bagaimana porsi makanan yang disajikan ?

- a. Cukup b. Kurang banyak c. Terlalu banyak

2. Bagaimana penyajian makanannya ?

- a. Menarik b. Kurang menarik c. Tidak menarik

3. Menurut anda, bagaimana peralatan yang digunakan penyajian makanan ?

- a. Sesuai b. Kurang sesuai c. Tidak sesuai

4. Menurut anda, bagaimana rupa/penampilan makanan yang disajikan ?

- a. Baik b. Cukup c. Kurang

5. Bagaimana warna makanan yang disajikan ?

- a. Baik b. Kurang baik c. Tidak baik

6. Bagaimana tekstur makanan yang disajikan ?

- a. Sesuai b. Kurang sesuai d. Tidak sesuai

C. Rasa Makanan

1. Bagaimana suhu makanan yang disajikan ?
 - a. Sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Tidak sesuai
2. Bagaimana aroma makanan yang disajikan ?
 - a. Membangkitkan selera
 - b. Kurang membangkitkan semangat
 - c. Tidak membangkitkan semangat
3. Bagaimana kematangan makanan yang disajikan ?
 - a. Enak
 - b. Kurang enak
 - c. Tidak enak
4. Bagaimanakah keempukan makanan ?
 - a. Empuk
 - b. Kurang empuk
 - c. Tidak empuk
5. Bagaimanakah bumbu masakan yang digunakan ?
 - a. Terasa
 - b. Kurang terasa
 - c. Tidak terasa
6. Bagaimanakah kerenyahan makanan yang disajikan ?
 - a. Renyah
 - b. Kurang renyah
 - c. Tidak renyah