

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan makanan adalah rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada konsumen dalam rangka pencapaian status kesehatan yang optimal melalui pemberian makanan yang tepat dan termasuk kegiatan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi. Cakupan penyelenggaraan makanan sangat luas, tidak seperti yang dipahami hanya sekedar merencanakan menu, mengolah, menyimpan dan menyajikan bahan makanan, tetapi juga meliputi fasilitas, peraturan perundang-undangan, anggaran, ketenagaan, peralatan, hygiene-sanitasi dan lain sebagainya (Aritonang, 2014).

Penyelenggaraan makanan berdasarkan sifatnya dapat dibedakan menjadi penyelenggaraan makanan yang bersifat komersial dan penyelenggaraan makanan bersifat non komersial menurut Moehyi, 1999 (dalam Nursafitri, 2013). Penyelenggaraan makanan institusi dapat diartikan sebagai penyelenggaraan makanan yang bersifat nonkomersial yang dilakukan di berbagai institusi, baik yang dikelola oleh pemerintah maupun oleh dan swasta, atau yayasan sosial.

Penyelenggaraan makanan institusi bertujuan untuk mencapai status kesehatan yang optimal melalui pemberian makanan yang tepat. Apabila manajemen pengelolaan gizi institusi baik maka pangan yang tersedia bagi seseorang atau sekelompok orang dapat tercukupi dengan baik pula (Setyowati, 2008).

Rindam IX/Udayana TNI-AD merupakan salah satu institusi yang menyelenggarakan pendidikan militer. Dalam memenuhi kebutuhan gizi prajuritnya, Rindam IX/Udayana TNI-AD menyelenggarakan makanan bagi tamtama dan Bintara yang tinggal di asrama/barak. Jumlah Bintara yang mendapatkan pelayanan makanan pada tahun 2016 di Rindam IX/Udayana TNI-AD adalah sebanyak 157 orang siswa. Penyelenggaraan makanan di Rindam IX/Udayana TNI-AD dikelola oleh satuan bekal (Satbek) dan dapur satuan markas (Satma). Masukan gizi yang cukup kuantitas dan kualitasnya, diperlukan untuk pembangunan, baik fisik maupun mental (Nursefitta, 2013)

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan oleh Ayu Desy Dwirianasari (2016) mengenai tingkat kepuasan pasien warga negara asing (WNA) terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit Kota Denpasar dinyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan makanan pasien warga negara asing mencapai 97,56% dan sudah melebihi standar tingkat kepuasan yaitu (90%). Hasil penelitian ini juga menyatakan bahwa penjelasan ahli gizi ruangan, motivasi ahli gizi ruangan, menu sesuai dengan kebiasaan makan pasien, keterampilan ahli gizi ruangan menjelaskan diet pasien, dan ahli gizi ruangan mendengarkan keluhan pasien terkait sajian menu harus menjadi prioritas utama karena dianggap penting oleh pasien.

Merujuk penelitian sebelumnya yang telah dilaksanakan oleh Ayu Desy Dwirianasari bahwa tingkat kepuasan pasien warga negara asing (WNA) terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit Kota Denpasar dimana tingkat kepuasan pasien sudah melebihi standar sedangkan pada Rindam yang juga merupakan institusi yang menyelenggarakan makanan bagi siswa Bintara dan

belum pernah dilakukan penelitian terkait dengan kepuasan pada penyelenggaraan makanan makan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Ayu Desy Dwirianasari (2016) dapat dijadikan tolak ukur untuk melihat apakah tingkat kepuasan siswa bintara pada penyelenggaraan makanan juga melebihi standar yang telah ditetapkan.

Kepuasan merupakan perasaan seseorang akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas. (Kotler, 2012).

Penyelenggaraan makanan pada institusi merupakan hal yang sangat penting, karena dengan adanya penyelenggaraan makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana TNI-AD Buleleng, Bali diharapkan siswa yang akan mengikuti pendidikan bintara terpenuhi kebutuhan gizinya sehingga dapat mengikuti pendidikan dengan baik dan puas terhadap penyelenggaraan makanan di asrama tersebut. Berdasarkan hal tersebut penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa bintara pada penyelenggaraan makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana TNI-AD Buleleng, Bali.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah penelitian yang dapat dirumuskan adalah “Bagaimana tingkat kepuasan siswa bintara pada penyelenggaraan makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana TNI-AD Buleleng, Bali?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui tingkat kepuasan siswa bintara pada penyelenggaraan makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana TNI-AD Buleleng, Bali.

2. Tujuan khusus

- a. Mengukur harapan siswa bintara pada penyelenggaraan makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana TNI-AD Buleleng, Bali.
- b. Mengukur pengalaman siswa bintara pada penyelenggaraan makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana TNI-AD Buleleng, Bali.
- c. Mengukur tingkat kepuasan siswa bintara pada penyelenggaraan makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana TNI-AD Buleleng, Bali.
- d. Menganalisis aspek-aspek yang menjadi penentu kualitas penyelenggaraan makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana TNI-AD Buleleng, Bali.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan sebagai masukan terkait penyelenggaraan makanan sehingga nantinya dapat menambah pengetahuan mengenai aspek-aspek kualitas penyelenggaraan makanan di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana TNI-AD Buleleng, Bali.

2. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan penerapannya di bidang gizi, khususnya pada tingkat kepuasan terhadap penyelenggaraan makanan di institusi sehingga dapat menjadi acuan bagi penelitian sejenis.