TINGKAT KEPUASAN KLIEN TERHADAP MAKANAN YANG DIHIDANGKAN DI UPTD BAPELKESMAS DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Menyelesaikan Pendidikan Program studi Diploma IV Jurusan Gizi

Poltekkes Denpasar

Oleh:

PUTU EKA ANANDA KUSUMA DEWI

P07131215028

KEMENTERIAN KESEHATAN R I

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR

JURUSAN GIZI PROGRAM STUDI D IV

DENPASAR

2019

LEMBAR PERSETUJAN

TINGKAT KEPUASAN KLIEN TERHADAP MAKANAN YANG DIHIDANGKAN DI UPTD BAPELKESMAS DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI

TELAH MENDAPAT PERSETUJUAN

Pembimbing Utama	Pembimbing Pendamping
Ida Ayu Eka Padmiari,SKM,M.Kes	Ni Made Yuni Gumala,SKM,M.kes
NIP. 196404171986032023	NIP. 196506161988032001

Mengetahui

Ketua Jurusan Gizi

Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar

Dr. Ni Komang Wiardani,SST,M.Kes

NIP. 19670316 199003 2 002

PENELITIAN DENGAN JUDUL:

TINGKAT KEPUASAN KLIEN TERHADAP MAKANAN YANG DIHIDANGKAN DI UPTD BAPELKESMAS DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : RABU

TANGGAL : 8 MEI 2019

TIM PENGUJI :

1. Pande Putu Sri Sugiani,DCN.M.Kes (Ketua) .....
2. Ida Ayu Eka Padmiari,SKM.M.Kes (Anggota I) .....
3. Ni Made Yuni Gumala,SKM.M.Kes (Anggota II) .....

Mengetahui

Ketua Jurusan Gizi

Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar

Dr. Ir. Kumang Wiardani,SST,M.Kes

NIP. 196703161990032002

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putu Eka Ananda Kusuma Dewi

NIM : P07131215028

Program Studi : Diploma IV

Jurusan : Gizi

Tahun Akademik : 2019

Alamat : Br. Telaga ,Sibetan, Bebandem

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Makanan Yang Dihidangkan Di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali adalah benar **karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.**
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Skripsi ini **bukan** karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan Mendiknas RI No. 17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, Mei 2019

Yang membuat pernyataan

Putu Eka Ananda Kusuma Dewi

NIM : P07131215028

TINGKAT KEPUASAN KLIEN TERHADAP MAKANAN YANG DIHIDANGKAN DI UPTD BAPELKESMAS DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI

ABSTRAK

Kepuasan merupakan perasaan puas setelah membandingkan kinerja dengan harapan yang dirasakan sehingga dapat menentukan salah satu aspek mutu dalam penyelenggaraan makanan. Dalam penelitian ini terdapat 20 aspek penilaian tingkat kepuasan. Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian *observasional* dengan desain *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah semua klien yang melakukan pelatihan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali dan sampel dalam penelitian ini 67 sampel yang diambil dengan metode *purposive* sampling. Dari 67 sampel yang diteliti sebagian besar merasa puas terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali dengan rata-rata skor tingkat kepuasan yaitu 93% yang sudah melebihi standar yaitu 80%. Berdasarkan analisis kuadran yang telah dilakukan, terdapat dua aspek yang menjadi prioritas utama dalam makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali yaitu aroma makanan dan penampilan penyaji dalam berpakaian.

Kata Kunci: Tingkat kepuasan, penyelenggaraan makanan, faktor kepuasan

THE LEVEL OF CLIENT SATISFACTION WITH FOOD SERVED AT UPTD BAPELKESMAS DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI

ABSTRACT

Satisfaction is a feeling of satisfaction after comparing performance with perceived expectations so that it can determine one aspect of quality in the administration of food. In this study there were 20 aspects of assessment of satisfaction levels. The type of research conducted is an observational study with a cross sectional design. The population of this study were all clients who conducted training at the UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali and 67 samples in this study were taken by purposive sampling method From 67 samples studied, most of them were satisfied with the food served at the UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali with an average satisfaction score of 93% which exceeded the standard of 80%. Based on the quadrant analysis that has been carried out, there are two aspects that are the top priority in the food served at UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali, namely the aroma of food and the appearance of the food presenter in dressing

Keyword: satisfaction level, food management, satisfaction factor

RINGKASAN PENELITIAN

Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Makanan yang Dihidangkan di
UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali
Oleh: Putu Eka Ananda Kusuma Dewi (NIM. 07131215028)

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Penyelenggaraan makanan adalah suatu rangkaian yang dimulai dari perencanaan menu hingga pendistribusian makanan kepada konsumen dalam rangkaian pencapaian status kesehatan yang optimal melalui pemberian makanan yang tepat. Salah satu jenis penyelenggaraan makanan yang ada salah satunya adalah jenis penyelenggaraan makanan khusus. Penyelenggaraan makanan khusus adalah bentuk penyelenggaraan makanan yang diberikan kepada masyarakat yang dilakukan pada waktu tertentu dan bersifat sementara.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan klien terhadap makanan yang dihidangkan di UPT BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali. Jenis penelitian ini adalah Observasional dengan desain cross sectional. Besar sampel adalah 67 orang yang dikumpulkan dengan cara purposive sampling. Data dikumpulkan dengan memberikan angket harapan dan angket kinerja pada sampel unbtuk mengetahui nilai pada aspek-aspek kepuasan yang akan diteliti. Hasil yang diperoleh kemudian dihitung menggunakan rumus standar, dirata-ratakan dan kemudian dikategorikan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuadran.

Berdasarkan hasil sebaran harapan klien terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali didapatkan rata-raa harapan klien sebesar 93%. Sedangkan hasil sebaran kinerja klien terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali didapatkan rata-rata kinerja sebesar 85%. Seluruh klien merasa puas pada makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi

Bali sehingga skor rata-rata tingkat kepuasan klien sebesar 90% dan sudah melebihi standar yaitu 80%.

Dari 20 aspek penentu kepuasan , terdapat 2 aspek yang menjadi prioritas utama yaitu aroma makanan dan penampilan penyaji dalam berpakaian menarik dan bersih. Terdapat 7 aspek yang harus dipertahankan yaitu alat yang digunakan dalam keadaan bersih, alat yang digunakan dalam keadaan lengkap, alat yang digunakan dalam keadaan baik (tidak rusak), alat yang digunakan sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan, pramusaji ramah dalam menyajikan makanan, penyajian makanan dilakukan tepat waktu, cara penyaji dalam menyajikan sudah menarik dan bersih. Terdapat 8 aspek yang menjadi prioritas rendah yaitu rasa, tekstur, penyaji memberikan penjelasan tentang menu yang di sajikan, penyaji menyajikan makananterampil sehingga menarik dan rapi, penyaji dalam menyajikan menggunakan kalimat yang sopan, penyaji selalu tersenyum pada klien, penyaji mendengarkan keluhan tentang menu yang disajikan, penyaji meyakinkan klien agar mau mengkonsumsi makanan dengan baik. Terdapat 3 aspek yang dianggap berlebih yaitu suhu, kombinasi makanan, penyaji terampil dalam sehingga sesuai dengan tempatnya.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini tingkat kepuasan klien terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali yaitu 90%. Hal ini menunjukkan bahwa klien merasa puas pada penyelenggaraan makanan selama melaksanakan pelatihan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali. Saran dari hasil penelitian ini bagi institusi terkait diharapkan lebih meningkatkan aspek-aspek yang dianggap penting namun kinerjanya masih kurang dari harapan seperti pada aspek aroma dan penampilan penyaji sehingga institusi dapat memberikan pelayanan secara optimal.

Daftar bacaan: 21 (1990-2018)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Makanan Yang Dihidangkan Di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali", selesai tepat waktu. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Ida Ayu Eka Padmiari, SKM.M.Kes, selaku pembimbing utama yang telah banyak membantu membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Ni Made Yuni Gumala, SKM.M.Kes, selaku pembimbing pendamping yang telah membimbing dan mengarahkan dalam pembuatan proposal ini.
3. Ketua Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Denpasar beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
4. Keluarga tercinta yang banyak membantu, memberi dukungan, dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh teman-teman mahasiswa Gizi Poltekkes Kemenkes Denpasar atas segala bantuan dan kerjasamanya, serta motivasi dan masukan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan usulan skripsi ini, penulis berharap adanya kritik, saran dan masukan, yang bersifat membangun sehingga dapat lebih menyempurnakan skripsi ini dan bermanfaat bagi pembaca.

Denpasar, Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT iv
ABSTRAK v
RINGKASAN PENELITIAN vii
KATA PENGANTAR xi
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah Penelitian 4
C. Tujuan Penelitian 4
D. Manfaat Penelitian 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6
A Tingkat Kepuasan 6
B. Penyelenggaraan Makanan 9
C. Penyajian Makanan 11
D. Faktor yang Mempengaruhi Penampilan Makanan 12
E. Alat Penyajian Makanan 15
F. Pramusaji 16
BAB III KERANGKA KONSEP 18
A. Kerangka Konsep 18
B. Devinisi Operasional Variabel 19
BAB IV METODE PENELITIAN 20
A. Jenis Penelitian 20

B. Tempat dan Waktu Penelitian 20
C. Populasi dan Sampel 20
D. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data 22
E. Pengolahan dan Analisis Data 24
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN..... 28
A. Hasil..... 28
B. Pembahasan..... 48
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN 61
A. Simpulan 61
B. Saran 62
DAFTAR PUSTAKA 63
LAMPIRAN 65

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

1. Kerangka Konsep 19
2. Analisis Kuadran..... 27
3. Pemetaan Faktor yang Perlu diperbaiki 46

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1. Definisi Operasional 19
2. Distribusi Sampel Menurut Umur 30
3. Distribusi Sampel Menurut Jenis Kelamin 31
4. Distribusi Sampel Berdasarkan Tingkat Pendidikan 31
5. Distribusi Sampel Menurut Pekerjaan 32
6. Distribusi Sampel Menurut Lama Hari Pelatihan 32
7. Rata-Rata Harapan Klien 39
8. Rata-Rata Kinerja Klien 41
9. Tingkat Kepuasan 43
10. Rerata Harapan dan Kinerja 45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Halaman**

1. Surat Ijin Penelitian..... 66
2. Surat Ijin Ethical Approval..... 67
3. Persetujuan Setelah Penjelasan..... 69
4. Form Identitas Sampel 73
5. Angket Harapan 74
6. Angket Kinerja..... 76
7. Perhitungan Besar Sampel..... 78
8. Siklus Menu 10 Hari 79