BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan makanan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada konsumen untuk mencapai status kesehatan optimal melalui pemberian makanan yang tepat (Kementrian Kesehatan, 2013). Sedangkan menurut (Moehyi, 2010) penyelenggaraan makanan merupakan suatu proses penyediaan makanan dalam jumlah yang besar dengan suatu alasan tertentu. Penyelenggaraan makanan institusi merupakan suatu hal penting untuk dapat menyediakan makanan yang berkualitas baik, memenuhi kebutuhan gizi, bervariasi dan juga dapat diterima konsumen dengan memperhatikan standar sanitasi dan kebersihan alat dan sarana yang digunakan (Kementrian Kesehatan, 2013).

Penyajian makanan merupakan salah satu bagian dari penampilan makanan yang dihidangkan yang memiliki beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu pemilihan alat yang digunakan, cara penyusunan makanan, dan penghias hidangan atau garnish (Habiba & Adriani, 2017). Kepuasan merupakan salah satu aspek penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan yang penting bagi masyarakat dalam menentukan prilaku berikutnya. Meskipun penilaian ini belum sepenuhnya dapat menggambarkan bermutu atau tidaknya suatu pelayanan kesehatan, namun mampu menunjukkan kebutuhan

masyarakat akan pelayanan kesehatan (Supranto, 2001). Menurut Amstrong (Mandasari & Tama, 2013), kepuasan konsumen merupakan suatu tingkat yang mana anggapan terhadap suatu produk sesuai dengan harapan dari konsumen. Tingkat kepuasan penyajian menu makanan adalah salah satu aspek penilaian terhadap kualitas atau mutu penyajian menu. Tingkat kepuasan mempunyai arti penting bagi kelangsungan sistem penyajian makanan yang menjadi salah satu bentuk pelayanan dalam bidang kesehatan (Supranto, 2001).

UPTD BAPELKESMAS (Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat) merupakan salah satu institusi yang melaksanakan penyelenggaraan makanan khusus. Penyelenggaraan makanan di UPTD BAPELKESMAS dikelola oleh koperasi yang bekerjasama dengan UPTD BAPELKESMAS. Pendistribusian makanan dilakukan dengan sistem prasmanan dengan menggunakan siklus menu 10 hari. Menu makanan yang disajikan di UPTD BAPELKESMAS sudah dikelompokkan menjadi beberapa paket yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan klien. Menu yang disajikan sudah mencakup sarapan, makan siang, dan makan malam serta diselingi makanan ringan sebanyak dua kali.

Berdasarkan hasil penelitian oleh (Cahyawari, 2013) yang meneliti tentang hubungan antara kualitas pelayanan makanan dan tingkat kepuasan dengan sisa makanan pasien diabetes melitus tipe III rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta menunjukkan hasil presentase 72.2% yang artinya pasien masih dalam kategori tidak puas karena masih dibawah presentase standar tingkat kepuasan yaitu 85% yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Berdasarkan penelitian oleh (Ambarawati, 2012) yang meneliti Hubungan Tingkat Kepuasan Diet Rendah Garam dengan Sisa Makanan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung menunjukkan hasil presentase 79,11% yang artinya pasien pasien masih dalam kategori tidak puas karena masih dibawah presentase standar tingkat kepuasan yang ditetapkan peneliti yaitu 90%, sedangkan sebanyak 20,89% pasien belum puas terhadap penyajian makanan.

Berdasarkan penelitian (N. M. Y. Aryati, 2011) yang meneliti Tingkat Penerimaan dan Tingkan Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Makanan Biasa Di Rumah Sakit Umum Bangli menunjukkan hasil presentase kepuasan pasien 74,34% yang artinya pasien masih dalam kategori tidak puas karena masih dibawah presentase standar tingkat kepuasan yang telah ditetapkan peneliti yaitu 90%.

Dalam penyelenggaraan makanan terdapat standar pelayanan minimal berdasarkan Keputusan Mentri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu:

1. Ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien adalah minimal $\geq$ 90%
2. Sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien adalah minimal $\leq$ 20 %
3. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian diet adalah minimal 100 %

Kepuasan merupakan indikator mutu di dalam penyelenggaraan makanan. Pada standar pelayanan minimal ditetapkan indikator mutu kepuasan di UPTD BAPELKESMAS adalah sebesar >80%

Dari uraian diatas, peneliti sebelumnya hanya melakukan penelitian pada jenis penyelenggaraan makanan rumah sakit sedangkan belum pernah dilakukan penelitian pada jenis penyelenggaraan makanan khusus. Sebagaimana pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti belum pernah dilakukan penelitian sejenis. Sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian terkait Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Penyajian Makanan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali. Mengingat UPTD BAPELKESMAS merupakan salah satu institusi dengan penyelenggaraan makanan khusus di Bali.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas, penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Bagaimanakah tingkat kepuasan klien terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Mengetahui tingkat kepuasan klien terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali

2. Tujuan Khusus

   a. Mengidentifikasi penyelenggaraan makanan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali.

   b. Mengukur harapan klien terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali.

c. Mengukur kinerja makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali.

d. Menentukan tingkat kepuasan klien di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali.

e. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Parktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan atau informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan gizi sebagai bagian dari pemenuhan kepuasan klien terhadap pelayanan makanan yang disajikan di UPTD BAPELKESMAS

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pelayanan penyelenggaraan makanan institusi, khususnya dalam mengevaluasi kepuasan klien terhadap makanan, serta sebagai refrensi untuk penelitian selanjutnya, berkaitan dengan pelayanan gizi.