BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali

BAPELKESMAS (Balai Prlatihan Kesehatan dan Masyarakat) Denpasar merupakan UPTD Dinas kesehatan Provinsi Bali dan dalam melaksanakan tugas sehari – hari secara administratif bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Provinsi Bali. Pembangunan BAPELKESMAS Denpasar ditetapkan tahun 1987 dengan nama KLKM Denpasar berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI Nomor:45/MMENKES/sk/l/1987 mulai berfungsi sebagai tempat pelatihan tahun 1988/1989.

Sesuai dengan SK Mentri Kesehatan Nomor: 911/MENKES/SK/1993. Nama KLKM diganti menjadi BAPELKES sejak tahun 1993. Sesuai dengan peraturan daerah Provinsi Bali. Adapun tugas pokok yang dilaksanakan di UPTD BAPELKESMAS yaitu melaksanakan pelatihan dibidang kesehatan bagi tenaga kesehatan dan masyarakat. Pelayanan informasi ilmu pengetahuan dan tehnologi (IPTEK) kesehatan dan pengembangan sumberdaya kesehatan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Bangunan BAPELKESMAS Denpasar dirancang khusus untuk pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan perkembangan sumberdaya

manusia seperti pelatihan, seminar, lokakarya, rapat-rapat dan petemuan ilmiah lainnya. Adapun fasilitas yang di sediakan di UPTD BAPELKESMAS yaitu meliputi: auditorium dengan kapasitas 80-100 orang/AC, tiga ruang kelas dengan kapasitas 30-50 orang/AC, ruang rapat kapasitas 20 orang/AC, dua ruang diskusi dengan kapasitas 10-15 orang/AC, ruang makan dengan kapasitas 100 orang/AC, asrama fasilitas kamar 39 dengan kapasitas 111 orang/AC, fasilitas olahraga pantai, fasilitas penunjang sarana pendidikan yang memadai, sarana ibadah.

2. Gambaran Umum Instalasi

Sistem penyelenggaraan makanan yang di laksanakan di UPTD BAPELKESMAS berada dalam bidang fungsional yang di ketuai oleh ahli gizi yang bertugas. Dalam proses penyelenggaraan makanan di UPTD BAPELKESMAS terdapat ruangan khusus untuk melaksanakan perencanaan dalam penyelenggaraan makanan. Ruang ini bernama Ruang Teratai yang terletak di lantai 1 bersebelahan dengan asrama. Di ruang ini terdapat meja makan, meja prasmanan, wastafel, dan meja tempat minuman dengan kapasitas 100 orang/AC.

Tenaga yang bekerja di penyelenggaraan makanan ada 6 orang yang terdiri dari 1 orang lulusan tata boga dan 5 orang tamatan SMA/SMK dan juga merangkap sebagai Cleaning Service. 5 orang terlibat dalam penerimaan hingga distribusi makanan dan 1 orang lainnya bertugas mencuci alat-alat.

Penyelenggaraan makanan di instansi ini menggunakan sistem penyajian dengan prasmanan untuk distribusi makanan, dengan frekuensi pemberian makan sebanyak tiga kali makan utama dan dua kali selingan. Siklus menu yang diselenggarakan yaitu siklus menu 10 hari, dengan perhitungan kebutuhan bahan sesuai dengan jumlah peserta yang melakukan pelatihan dan anggaran biaya makan yang sudah ditetapkan dan bias disesuaikan dengan bajet yang dimiliki oleh klien. Adapun tarif konsumsi perkelas yang disediakan yaitu kelas VIP Rp.300.000, kelas I Rp.250.000, kelas II Rp.200.000, kelas III Rp.125.000.

3. Karakteristik Sampel

Karakteristik sampel pada penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

a. Umur

Setelah dilakukian penelitian dengan jumlah sampel 67 orang didapatkan data umur sampel termuda yaitu 30 tahun dan tertua 60 tahun. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2

Distribusi Sampel Menurut Umur

Umur	Jumlah	
	n	**%**
30-49	37	55
50-60	30	45
Total	**67**	**100**

b. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan perbandingan jenis kelamin yaitu berjenis kelamin laki-laki sejumlah 35 orang (52%) dan sampel berjenis kelamin perempuan sejumlah 32 orang (48%). Sehingga jumlah sampel yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada perempuan. Adapun perbandingan jenis kelamin sampel dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3

Distribusi Sampel Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	
	n	**%**
Laki-laki	35	52
Perempuan	32	48
Total	**67**	**100**

c. Tingkat Pendidikan.

Dari 67 sampel dalam penelitian ini, berdasarkan tingkat pendidikannya sampel terdiri atas 4 tingkat pendidikan yaitu, SMA 6 orang (9%), Diploma 3 orang (4%), S1 25 orang (37%), dan S2 33 orang (49%). Adapun perbandingan tingkat pendidikan sampel dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4

Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	
	n	**%**
SMA	6	9
Diploma	3	4
S1	25	37
S2	33	49
Total	**67**	**100**

d. Pekerjaan

Berdasarkan pada 67 sampel yang diteliti, sebagian besar sampel bekerja sebagai PNS sebanyak 64 orang (96%) dan sisanya bekerja sebagai pegawai kontrak sebanyak 3 orang (4%). Adapun perbandingan pekerjaan sampel dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5

Distribusi Sampel Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	
	n	**%**
Karyawan Swasta	3	4
PNS	64	96
Total	**67**	**100**

e. Lama Hari Pelatihan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil lama hari pelatihan sampel yaitu 60 orang (89%) selama 10 hari dan 7 orang (11%) selama 4 hari.

Table 6

Distribusi Sampel Menurut Lama Hari Pelatihan

Lama Pelatihan	Jumlah	
	n	**%**
10 hari	60	89
4 hari	7	11
Total	**67**	**100**

4. Penyelenggaraan Makanan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali

Adapun kegiatan yang dilaksanakan di Instansi ini sebagai berikut:

a. Perencanaan Anggaran Belanja

Anggaran belanja untuk penyelenggaraan makanan dibuat 1 tahun sebelumnya. Anggaran dibuat oleh bagian perencanaan kegiatan di UPTD BAPELKESMAS. Standar anggaran biaya makan perorang yang ditetapkan minimal sebesar Rp.125.000/orang/hari. Biaya makan ini dapat disesuaikan dengan bajet klien yang akan melaksanakan pelatihan.

Cara menghitung anggaran makan klien dapat dilakukan dengan cara, anggaran biaya makan perorang Rp.125.000 kemudian di kali dengan jumlah klien yang akan melaksanakan pelatihan sehinga akan didapatkan hasil untuk anggaran makan klien perharinya. Dari biaya yang telah ditetapkan ini klien akan mendapatkan 3 kali makan utama dan 2 kali selingan.

b. Perencanaan Menu

Menu yang digunakan di UPTD BAPELKESMAS menggunakan siklus menu 10 hari. Siklus menu ini disusun oleh ahli gizi yang bertugas untuk membuat perencanaan menu. Siklus menu yang di buat di instansi ini tidak pernah dilakukan pembaharuan menu,

dikarenakan klien yang melaksanakan pelatihan di instansi ini tidak tetap atau berubah-ubah (terlampir).

c. Perencanaan Pengadaan Bahan

Bahan makanan yang dibutuhkan di sesuaikan dengan jumlah peserta yang akan melaksanakan pelatihan dan siklus menu. Perencanaan ini sudah dilakukan satu hari sebelum makanan akan disajikan. Pada hari sebelumnya telah dilakukan pencatatan mengenai jumlah klien dan menu yang akan disajikan keesokan harinya. Setelah itu akan dibuat daftar perencanaan bahan makanan oleh petugas gizi yang akan diberikan kepada rekanan

Pengadaan bahan makanan yang dilaksanakan di UPTD BAPELKESMAS dilakukan dengan sistem rekanan dan penunjukan langsung. Rekanan ini yang akan membeli dan membawa bahan makanan ke UPTD BAPELKESMAS. Rekanan juga bekerja sama dengan KPN Widya Karya Usada dalam pengadaan bahan makanan. Dalam pengadaan bahan makanan pihak UPTD BAPELKESMAS tidak memiliki spesifikasi bahan makanan tertulis, spesifikasi bahan makanan hanya berupa lisan seperti, bahan makanan yang di beli harus dalam keadaan segar dan tidak rusak.

d. Pemesanan Bahan Makanan

Pemesanan bahan makanan dibuat satu hari sebelumnya, bahan makanan yang dipesan berdasarkan data bahan makanan dari menu makan siang, menu makan malam, dan menu makan pagi untuk keesokan harinya. Pemesanan bahan makanan dilakukan dengan menggunakan form order bahan makanan (terlampir) kemudian diberikan kepada rekanan yang akan menyediakan bahan makanan.

Rekanan hanya menyediakan bahan makanan basah atau segar, seperti buah, sayur, daging, dan tempe atau tahu setiap hari sesuai dengan pesanan. Sedangkan untuk bahan makanan kering seperti beras, minyak, gula, tepung dan lain-lain, dipesan melalui koperasi yang ada di UPTD BAPELKESMAS.

e. Penerimaan Bahan Makanan

Penerimaan bahan makanan dilakukan langsung oleh 2 orang petugas penerima di UPTD BAPELKESMAS. Penerimaan bahan makanan dilakukan setiap hari pada pukul 07.00 WITA. Pada saat penerimaan tersebut petugas memeriksa dan mencatat bahan makanan yang diterima sudah sesuai dengan bahan makanan yang dipesan.

Pencatatan ini dilakukan setiap hari saat bahan makanan datang. Serta dilihat kesesuaiannya dengan spesifikasi bahan makanan yang ditetapkan. Apabila bahan makanan tersebut tidak ada maka bahan makanan akan ditukar dengan bahan makanan yang lain.

f. Penyimpanan Bahan Makanan

Penyimpanan bahan makanan dilakukan untuk bahan makanan yang akan digunakan besok pagi dan sisa bahan makanan yang sudah digunakan pada hari itu. Misalnya untuk penyimpanan daging dan ikan disimpan di freezer, sedangkan untuk penyimpanan bahan lain seperti sayur-sayuran, tahu, dan tempe disimpan di kulkas. Bahan makanan kering seperti beras, tepung, kacang, dan lain-lain disimpan di koperasi.

g. Persiapan Bahan Makanan

Persiapan bahan makanan dilaksanakan pada saat bahan sudah diterima, kemudian dilaksanakan persiapan untuk kebutuhan menu makan siang dan menu makan malam. Sedangkan bahan untuk keesokan harinya sudah disisihkan dan disimpan di ruang penyimpanan. Sebelum dilakukan pengolahan terhadap bahan makanan, bahan makanan tersebut disiapkan terlebih dahulu. Seperti bahan makanan dikupas terlebih dahulu, daging dipotong sesuai dengan besar porsi yang telah ditetapkan. Jumlah bahan makanan yang disiapkan tentunya berdasarkan jumlah klien yang akan mendapatkan makanan pada hari itu.

h. Pengolahan bahan makanan

Bahan makanan yang telah disiapkan kemudian diolah oleh petugas pengolah, dengan menyesuaikan dengan siklus menu yang ada. Pada proses pengolahan makanan, terdapat 5 orang yang bertugas untuk mengolah makanan. Kelima orang tersebut juga ikut dalam proses persiapan dan pendistribusian makanan.

i. Pendistribusian bahan makanan

Sistem pendistibusian makanan yang dilakukan di UPTD BAPELKESMAS menggunakan sistem prasmanan. Dalam sistem ini, makanan dihidangkan di atas meja secara berjejer dengan alat makan lainnya. Klien secara bergantian mengambil piring, sendok, garpu, dan makanan yang dihidangkan. Di ujung meja prasmanan ini sudah disediakan air minum dan buah untuk diambil setelah klien mengambil makanan utama. Pengambilan hidangan ini dilakukan sendiri oleh klien tanpa ada pramusaji yang mengambilkan makanan. Setelah mengambil hidangan yang disediakan, klien duduk di meja makan untuk menyantap makanan yang sudah diambil. Seusainya klien menyantap makanan, piring dan alat makan lainnya dibiarkan diatas meja dan akan diambil oleh petugas.

j. Pencatatan pelaporan dan evaluasi

Pencatatan mengenai proses penyelenggaraan makanan di UPTD BAPELKESMAS dilakukan setiap hari. Seperti pada pemesanan bahan makanan dan penerimaan bahan makanan. Sedangkan pelaporan dilakukan setelah kegiatan berakhir. Kegiatan evaluasi dilakukan dengan menggunakan kuisioner di setiap akhir kegiatan pelatihan untuk mengetahui kepuasan pelayanan yang didapatkan oleh peserta dan untuk meningkatkan kinerja yang telah dilaksanakan. Selain itu ada pula kegiatan refleksi pagi yang dilakukan setiap pagi, klien dapat memberi

keluhan atau masukan kepada petugas pelaksana untuk mengevaluasi kembali kegiatan.

5. Harapan Klien Terhadap Makanan yang Dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS

Harapan klien terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS menunjukkan tingkat kepentingan klien terhadap kualitas makanan yang akan dihidangkan.

Harapan makanan yang dihidangkan dapat dihitung dengan cara rata-rata harapan dibagi 5 kemudian dikali 100% sehingga didapatkan rata-rata harapan klien sebesar 93%. Jawaban sampel sebagian besar berada pada jawaban sangat penting dan penting. Dari 20 aspek penilaian harapan, tidak ada sampel yang memberikan penilaian cukup penting, kurang penting, dan tidak penting. Harapan klien terhadap makanan yang dihidangkan dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 6

Rata – Rata Harapan Klien Terhadap Makanan yang Dihidangkan

No	Faktor Penilaian	Rerata Harapan (y)	% Harapan	Rangking
1	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan bersih	4,88	98,0	1
2	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan lengkap	4,8	96,0	5
3	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan baik (tidak rusak)	4,83	97,0	3
4	Alat yang digunakan menghidangkan sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan	4,74	95,0	7
5	Rasa dari makanan yang disajikan sudah enak	4,61	92,0	12
6	Aroma makanan yang disajikan sudah dapat membangkitkan selera makan	4,7	94,0	8
7	Tekstur makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	4,59	92,0	13
8	Suhu makanan yang disajikan sesuai dengan jenis makanan	4,65	93,0	10
9	Kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik	4,65	93,0	11
10	Penampilan penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi	4,79	96,0	6
11	Pramusaji ramah dalam menyajikan makanan	4,85	97,0	4
12	Penyajian makanan dilakukan tepat waktu	4,89	98,0	2
13	Cara penyajian dalam menyajikan sudah menarik dan bersih	4,71	94,0	9
14	Penyaji dalam menyajikan makanan memberikan penjelasan kepada klien tentang menu yang dihidangkan	4,61	92,0	14
15	Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik	4,5	90,0	17
16	Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga letak hidangan sesuai dengan tempatnya	4,53	91,0	15
17	Penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan pasien	4,5	90,0	18
18	Penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada klien	4,53	91,0	16
19	Penyaji mendengarkan keluhan klien tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada menu yang disajikan	4,44	89,0	20
20	Penyaji selalu meyakinkan klien agar pasien mau mengkonsumsi makanan dengan baik	4,47	90,0	19
Total		**93,27**	**1.868**	
Rerata		**4,66**	**93**	

6. Kinerja Klien Terhadap Makanan yang Dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS

Kinerja terhadap makanan yang dihidangkan dapat digunakan untuk mengetahui penilaian klien terhadap makanan yang dihidangkan. Hal ini karena kinerja merupakan pengalaman yang dirasakan langsung oleh klien pada saat makanan dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali.

Kinerja terhadap makanan yang dihidangkan dapat dihitung dengan cara rata-rata kinerja dibagi 5 kemudian dikali 100% sehingga didapatkan hasil rata-rata kinerja klien sebesar 85%. Jawaban sampel sebagian besar berada pada jawaban sangat baik, baik, dan cukup baik. Dari 20 aspek penilaian kinerja, hanya sebagian kecil yang memberikan penilaian kurang baik dan tidak ada sampel yang memberikan penilaian tidak baik. Kinerja klien terhadap makanan yang dihidangkan dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7

Rata -Rata Kinerja Klien Terhadap Makanan yang Dihidangkan

No	Faktor Penilaian	Rerata Kinerja (x)	% kinerja	Rangking
1	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan bersih	4,65	93	1
2	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan lengkap	4,64	93	2
3	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan baik (tidak rusak)	4,62	93	3
4	Alat yang digunakan menghidangkan sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan	4,64	83	16
5	Rasa dari makanan yang disajikan sudah enak	4,13	84	11
6	Aroma makanan yang disajikan sudah dapat membangkitkan selera makan	4,19	84	12
7	Tekstur makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	4,2	84	13
8	Suhu makanan yang disajikan sesuai dengan jenis makanan	4,2	86	5
9	Kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik	4,29	86	6
10	Penampilan penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi	4,25	85	7
11	Pramusaji ramah dalam menyajikan makanan	4,26	85	8
12	Penyajian makanan dilakukan tepat waktu	4,53	91	4
13	Cara penyajian dalam menyajikan sudah menarik dan bersih	4,26	85	9
14	Penyaji dalam menyajikan makanan memberikan penjelasan kepada klien tentang menu yang dihidangkan	4,04	81	17
15	Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik	4,2	84	14
16	Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga letak hidangan sesuai dengan tempatnya	4,26	85	10
17	Penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan pasien	4,03	81	18
18	Penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada klien	4,2	84	15
19	Penyaji mendengarkan keluhan klien tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada menu yang disajikan	3,91	78	19
20	Penyaji selalu meyakinkan klien agar pasien mau mengkonsumsi makanan dengan baik	3,13	75	20
Total		**84,63**	**1.700**	
Rerata		**4,26**	**85**	

7. Tingkat Kepuasan Terhadap Makanan yang Di Hidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali

Tingkat kepuasan klien terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali dianalisis dengan cara membandingkan skor kinerja dengan skor harapan kemudian dikalikan 100%.

Berdasarkan analisis kepuasan dapat diketahui nilai rata-rata tingkat kepuasan yaitu sebesar 90%. Terdapat 20 aspek penentu tingkat kepuasan terhadap makanan yang dihidangkan yang sudah sesuai dengan harapan. Hal ini terbukti dari skor tingkat kepuasan diatas 80%. Adapun hasil analisis tingkat kepuasan terdapat pada tabel 7.

Tabel 8

Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Makanan yang Dihidangkan

Di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali

No	Faktor Penilaian	Skor Harapan (y)	Skor Kinerja (x)	TK Kepuasan (%)	Rangking
1	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan bersih	327	307	94	3
2	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan lengkap	322	306	95	2
3	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan baik (tidak rusak)	324	305	94	4
4	Alat yang digunakan menghidangkan sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan	318	306	96	1
5	Rasa dari makanan yang disajikan sudah enak	309	273	88	13
6	Aroma makanan yang disajikan sudah dapat membangkitkan selera makan	315	277	88	14
7	Tekstur makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	308	278	90	10
8	Suhu makanan yang disajikan sesuai dengan jenis makanan	312	278	89	11
9	Kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik	312	283	91	7
10	Penampilan penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi	321	280	87	17
11	Pramusaji ramah dalam menyajikan makanan	325	281	86	18
12	Penyajian makanan dilakukan tepat waktu	328	299	91	9
13	Cara penyajian dalam menyajikan sudah menarik dan bersih	316	281	89	12
14	Penyaji dalam menyajikan makanan memberikan penjelasan kepada klien tentang menu yang dihidangkan	309	266	86	19
15	Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik	302	278	92	6
16	Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga letak hidangan sesuai dengan tempatnya	304	282	93	5
17	Penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan pasien	302	262	87	15
18	Penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada klien	304	278	91	8
19	Penyaji mendengarkan keluhan klien tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada menu yang disajikan	298	258	87	16
20	Penyaji selalu meyakinkan klien agar pasien mau mengkonsumsi makanan dengan baik	300	246	82	20
Total		**6256**	**5624**	**1796**	

Rata-Rata Kepuasan	**313**	**281**	**90**	

8. Faktor – Faktor Yang Perlu Diperbaiki

Faktor yang perlu diperbaiki dalam menghidangkan makanan ditentukan dengan menggunakan analisis kuadran kartesius. Langkah pertama yang dilakukan yaitu mencari nilai batas yang dipakai untuk menentukan suatu harapan yang dianggap penting atau kurang penting dan yang dipakai untuk menentukan kenyataan yang dianggap baik atau kurang baik. Kedua, nilai tersebut merupakan mean dan rerata dari skor harapan serta mean dan rerata dari skor kinerja.

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan rerata nilai harapan yaitu 4,66 sedangkan rerata nilai kinerja yaitu 4,26. Faktor harapan akan dianggap penting apabila skor diatas 4,66, dan juga sebaliknya dianggap tidak penting apabila skor dibawah 4,66. Begitu juga pada faktor kinerja dianggap baik apabila skor diatas 4,26, dan dianggap kurang baik apabila skor dibawah 4,26. Berdasarkan penentuan tersebut, maka 20 aspek penilaian tersebut dikategorikan menurut kuadran dan dipetakan seperti gambar dibawah ini.

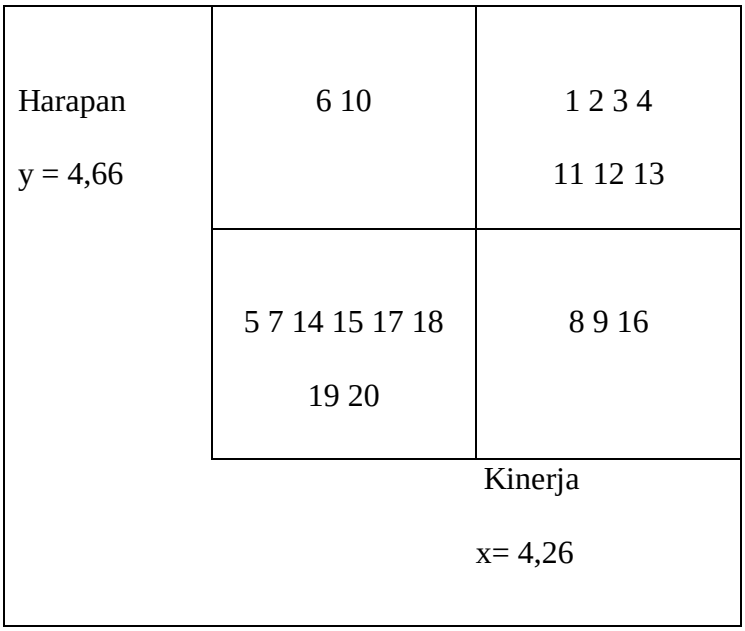
Table 9

Rerata Harapan klien dan Kinerja Makanan yang Dihidangkan

di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali

No	Aspek Penilaian	Rerata Harapan (y)	Rerata Kinerja (x)	Kategori Kuadran
1	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan bersih	4,88	4,65	B
2	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan lengkap	4,8	4,64	B
3	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan baik (tidak rusak)	4,83	4,62	B
4	Alat yang digunakan menghidangkan sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan	4,74	4,64	B
5	Rasa dari makanan yang disajikan sudah enak	4,61	4,13	C
6	Aroma makanan yang disajikan sudah dapat membangkitkan selera makan	4,7	4,19	A
7	Tekstur makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	4,59	4,2	C
8	Suhu makanan yang disajikan sesuai dengan jenis makanan	4,65	4,2	D
9	Kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik	4,65	4,29	D
10	Penampilan penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi	4,79	4,25	A
11	Pramusaji ramah dalam menyajikan makanan	4,85	4,26	B
12	Penyajian makanan dilakukan tepat waktu	4,89	4,53	B
13	Cara penyajian dalam menyajikan sudah menarik dan bersih	4,71	4,26	B
14	Penyaji dalam menyajikan makanan memberikan penjelasan kepada klien tentang menu yang dihidangkan	4,61	4,04	C
15	Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik	4,5	4,2	C
16	Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga letak hidangan sesuai dengan tempatnya	4,53	4,26	D
17	Penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan pasien	4,5	4,03	C
18	Penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada klien	4,53	4,2	C
19	Penyaji mendengarkan keluhan klien tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada menu yang disajikan	4,44	3,91	C
20	Penyaji selalu meyakinkan klien agar pasien mau mengkonsumsi makanan dengan baik	4,47	3,13	C

Total	93,27	84,63	
Rerata	4,66	4,26	



Gambar 3

Pemetaan Faktor Yang Perlu Diperbaiki

Berdasarkan analisa diatas dapat diketahui empat hal sesuai dengan arti dari masing – masing kuadran, yaitu:

a. Kuadran A

Faktor yang dianggap penting oleh klien, namun kinerjanya belum sesuai dengan keinginan klien dan perlu mendapat prioritas utama untuk diperbaiki, antara lain:

1. Aroma makanan yang disajikan dapat membangkitkan selera makan.
2. Penampilan penyaji dalam berpakaian menarik dan bersih.

b. Kuadran B

Faktor yang dianggap penting dan kenyataannya sudah diatas rata-rata sehingga perlu untuk dipertahankan, antara lain:

1. Alat yang digunakan dalam penyajian makanan klien dalam keadaan bersih.
2. Alat yang digunakan dalam penyajian makanan klien dalam keadaan lengkap.
3. Alat yang digunakan dalam penyajian makanan klien dalam keadaan baik (tidak rusak).
4. Alat yang digunakan mengidangkan sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan.
5. Pramusaji ramah dalam menyajikan makanan.
6. Penyajian makanan dilakukan tepat waktu.
7. Cara penyaji dalam menyajikan sudah menarik dan bersih.

c. Kuadran C

Faktor yang dianggap kurang penting dan kenyataannya dibawah rata-rata, antara lain:

1. Rasa dari makanan yang disajikan sudah enak.
2. Tekstur makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan.
3. Penyaji dalam menyajikan makanan memberikan penjelasan kepada klien tentang menu yang dihidangkan.

4. Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik.
5. Penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan klien.
6. Penyaji dalam menyajikan maknan selalu tersenyum pada klien.
7. Penyaji mendengarkan keluhan klien tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada menu yang disajikan.
8. Penyaji selalu meyakinkan klien agar klien mau mengonsumsi makanan dengan baik.

d. Kuadran D

Faktor yang menurut klien kurang penting tetapi kenyataannya sudah diatas rata-rata sehingga dianggap berlebihan, antara lain:

1. Suhu makanan yang disajikan sesuai dengan jenis makanan.
2. Kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik.
3. Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga letak hidangan sesuai dengan tempatnya.

B. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali untuk mengetahui tingkat kepuasan klien terhadap makanan yang dihidangkan. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan pada bulan maret 2019. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder, data

primer yang meliputi data identitas sampel, data tingkat kepuasan diperoleh dengan memberikan angket harapan dan angket kinerja, angket harapan diberikan pada hari pertama sebelum klien mendapatkan pelayanan makanan atau menerima makanan yang disediakan, angket kinerja diberikan pada hari ketiga setelah klien menerima pelayanan makanan atau penyelenggaraan makanan yang disediakan oleh panitia penyelenggara.

Penyelenggaraan makanan adalah suatu rangkaian kegiatan yang dimulai dari perencanaan menu hingga distribusi makanan kepada konsumen. Penyelenggaraan makanan meliputi beberapa kegiatan pokok didalamnya termasuk pencatatan, pelaporan dan evaluasi (Aritonang, 2012).

Penyelenggaraan makanan khusus adalah bentuk penyelnggaraan makanan yang diberikan kepada masyarakat yang dilakukan pada waktu tertentu dan bersifat sementara.

Jenis penyelenggaraan makanan khusus biasa dilakukan di pusat pelatihan, penampungan transmigrasi dan asrama haji. Makanan yang disajikan pada penyelenggaraan makanan khusus jenis dan jumlahnya tidak terikat oleh suatu peraturan, konsumen bebas untuk memilih hidangan sesuai dengan harga dan selera masing-masing (Aritonang, 2012). Pada penyelenggaraan makanan khusus, tingkat kepuasan konsumen dinilai dari pelayanan saat menyajikan makanan baik dalam kegiatan penyajian maupun distribusi. Penyelenggaraan makanan khusus pada umumnya melayani lebih dari 50 orang dalam satu kegiatan sehingga perlu suatu tindakan yang efektif dan efesien dalam

pelayanan. Hal ini menjadi salah satu indikator kepuasan dalam penyelenggaraan makanan.

Dalam penyelenggaraan makanan yang dilaksanakan di UPTD BAPELKESMA Dinas Kesehatan Provinsi Bali juga melaksanakan penyelenggaraan makanan, jenis penyelenggaraan makanan yang dilaksanakan adalah penyelenggaraan makanan khusus. Hal ini berdasarkan observasi di lokasi penelitian.

Kegiatan yang dilaksanakan di UPTD BAPELKESMAS mulai dari pembuatan anggaran biaya, perencanaan anggaran biaya adalah suatu kegiatan penyusunan biaya yang diperlukan untuk pengadaan bahan makanan bagi klien yang dilayani (Kemenkes RI, 2013) anggaran biaya yang dilakukan di instansi ini dibuat dari 1 tahun sebelumnya yang dibuat oleh bagian perencanaan kegiatan, dengan standar biaya makan per orang yang ditetapkan minimal Rp.125.000/hari, selain itu biaya konsumsi dapat di sesuaikan dengan bajet klien yang akan melaksanakan kegiatan. Pada saat penelitian biaya makan yang dibayarkan yaitu sebanyak Rp.300.000/orang/hari

Menurut Handayani, 2018 perencanaan menu merupakan kegiatan penyusunan menu yang akan diolah untuk memenuhi selera konsumen. Adapun tujuan perencanaan menu agar tersedia siklus menu sesuai dengan klarifikasi pelayanan yang ada di instansi (misalnya 7 hari atau 10 hari). Menetapkan lama siklus menu dan kurun waktu penggunaan menu perlu ditetapkan macam menu yang cocok dengan sistem penyelenggaraan makanan yang sedang berjalan. Kurun waktu penggunaan menu dapat diputar selama 6bulan – 1 tahun

(Kemenkes, 2018) Siklus menu yang digunakan di UPTD BAPELKESMA adalah siklus menu 10 hari. Siklus menu dibuat oleh ahli gizi yang bertugas. sebagai ahli gizi yang bertugas. Siklus menu yang digunakan saat ini tidak pernah mengalami pembaruan siklus, dikarenakan klien yang melaksanakan pelatihan tidak tetap atau berubah-ubah.

Pada saat penelitian dilakukan menu yang disediakan sesuai dengan siklus menu yang ada yaitu menu pagi: nasi putih, tumis pare ular, sambal goring hati, telur dadar isi, tempe goreng. Makan siang: nasi putih, sup kimio, ayam goreng tepung, ikan asam manis, pergedel tahu, krupuk dan buah. Makan siang: nasi putih, urap sayur, pepes ikan, ayam bumbu bali, tempe oseng dan buah. Snack pagi: kue tiga macam, buah, kacang, the/kopi/susu/kremer dan jus. Snack siang: kue tiga macam, buah, kacang, the/kopi/susu/kremer dan jus. Snack sore: kue tiga macam, buah, kacang, the/kopi/susu/kremer dan jus.

Perencanaan kebutuhan bahan makanan merupakan serangkaian kegiatan menetapkan macam, jumlah dan mutu bahan makanan yang diperlukan untuk mempersiapkan penyelenggaraan makanan. Adapun tujuan dalam perencanaan kebutuhan bahan makanan yaitu utnuk menafsir macam dan jumlah bahan makanan dengan spesifikasi yang telah ditetapkan (Kemenkes, 2013). Perencanaan kebutuhan bahan makanan akan disesuaikan dengan jumlah peserta pelatihan dan siklus menu. Perencanaan ini dicatat dan dibuatkan daftar perencanaan bahan pada satu hari sebelumnya kemudian akan diberikan kepada rekanan. Rekanan dipilih dengan penunjukan langsung. Rekanan akan membeli dan membawa semua bahan makanan yang sudah

dipesan. Selain rekanan ada juga KPN Widya Karya Usada yang ikut dalam proses pengadaan bahan makanan. Dalam pengadaan bahan makanan yang dilaksanakan, tidak ada spesifikasi bahan makanan tertulis, melainkan hanya spesifikasi secara lisan.

Pemesanan bahan makanan adalah penyusunan permintaan (order) bahan makan berdasarkan pedoman menu dan rata-rata jumlah konsumen yang dilayani sesuai periode pemesanan yang ditetapkan. Tujuan dari kegiatan ini agar tersedianya daftar pesanan bahan makanan sesuai menu, waktu pemesanan dan spesifikasi yang ditetapkan (Kemenkes, 2013). Pemesanan bahan makanan dilakukan satu hari sebelumnya yang sudah di catata didalam form order, yang kemudian akan diberikan kepada rekanan. Bahan makanan yang di pesan berdasarkan dari menu makan siang, menu makan malam, dan menu makan pagi keesokan harinya. Rekanan hanya menyediakan bahan makanan basah seperti, sayur, buah, daging, tempe dan tahu. Sedangkan utuk bahan makanan kering seperti, beras, minyak, gula, tepung dan lain-lain akan disediakan oleh koperasi.

Penerimaan bahan makanan merupakan suatu kegiatan yang meliputi, memeriksan, meneliti, mencatat, memutuskan dan melaporkan tentang macam dan jumlahh bahan makanan sesuai dengan pesanan dan spesifikasi yang telah ditetapkan, serta waktu penerimaannya. Diterimanya bahan makanan sesuai dengan daftar pesanan, watu pesan dan spesifikasi yang ditetapkan (Kemenkes, 2013). Penerimaan bahan makanan dilakukan pukul 07.00 WITA oleh 2 orang petugas. Pada saat penerimaan petugas juga melakukan pemeriksaan dan

pencatatan bahan makanan apakah sudah sesuai dengan pesanan dan spesifikasi. Apabila bahan makanan ynag di pesan tidak ada, maka bahan makanan tersebut akan ditukar dengan bahan makanan lainnya oleh rekanan.

Penyimpanan bahan makanan adalah salah satu tata cara menata, menyimpan, memelihara jumlah, kualitas dan keamanan bahan makanan kering dan segar digudang bahan makanan kering dan basah (Kemenkes, 2013). Tujuan penyimpanan bahan makanan ialah agar tersedia bahan makanan siap pakai dengan kulitas dan kuantitas yang tepat sesuai dengan perencanaan (Handayani, 2018). Penyimpanan bahan makanan dilakuka untuk menyimpan bahan makanan yang akan dipergunakan untuk keesokan paginya dan sisa dari bahan makanan yang sudah digunakan. Alat penyimpanan bahan makanan yang tersedia di UPTD BAPELKESMA terdapat satu buah freezer yang digunakan untuk menyimpan bahan makanan seperti daging dan ikan. Satu buah kulkas untuk menyimpan bahan makanan seperti sayur, tahu, dan tempe. Penyimpanan bahan makan kering disimpan di koperasi.

Persiapan bahan makanan adalah serangkaian kegiatan dalam mempersiapkan bahan makanan yang siap diolah yang meliputi mencuci, memotong, mengupas dan sebagainya. Tujuan persiapan bahan ini adalah untuk mempersiapkan bahan-bahan makanann dan bumbu-bumbu sebelum dilakukan proses pengolahan. Persiapan bahan makanan dilaksanakan pada saat bahan makan sudah diterima. Bahan makanan akan langsung dipersiapkan untuk menu makan siang dan menu makan malam. Bahan makanan akan dibersihkan

dan dipotong sesuai dengan besar porsi yang telah ditetapkan. Sedangkan untuk bahan makanan menu pagi akan disimpan di ruang penyimpanan.

Pengolahan bahan makanan merupakan suatu kegiatan mengubah (memasak) bahan makanan mentah menjadi makanan siap dimakan, berkualitas dan aman untuk dikonsumsi. Tujuan pengolahan bahan makanan antara lain untuk mengurangi resiko kehilangan zat-zat gizi makanan, meningkatkan nilai cerna, meningkatkan dan mempertahankan warna, rasa, keempukan dan penampilan makanan, bebas dari orgasme dan zat yang berbahaya untuk tubuh. Bahan makanan yang sudah disiapkan kemudian diolah oleh 5 orang petugas. Bahan makanan yang diolah disesuaikan dengan siklus menu yang ada. Selain bertugas dalam pengolahan ke 5 orang petugas tersebut juga ikut dalam proses persiapan dan pendistribusian makanan. Pendistribuasian makanan disajikan dengan cara prasmanan.

Pendistribusian makanan merupakan serangkaian kegiatan penyaluran makanan sesuai dengan jumlah porsi dan jenis makanan konsumen yang dilayani. Tujuan dari pendistribusian makanan ialah agar konsumen mendapat makanan sesuai menu dan ketentuan yang berlaku.

Pencatatan dan pelaporan merupakan bentuk pengawasan dan pengendalian. Pencatatan dilakukan pada setiap langkah kegiatan sedangkan pelaporan dilakukan berkala sesuai dengan kebutuhan.

Selama kegiatan dilaksanakan akan dilakukan pencatatan, pelaporan dan evaluasi. Pencatatan proses penyelenggaraan makanan dilakukan setiap hari pada pemesanan bahan makanan dan penerimaan bahan makanan.

Sedangkan pelaporan dilakukan setelah kegiatan berakhir. Kegiatan evaluasi dilakukan dengan menggunakan kuisioner diakhir kegiatan untuk mengetahui kepuasan pelayanan yang didapatkan oleh klien. Selain itu ada kegiatan refleksi pagi yang dilakukan setiap pagi. Klien dapat memberi keluhan atau masukan kepada petugas pelaksana untuk mengevaluasi kegiatan.

Harapan merupakan apa yang konsumen pikirkan harus disediakan oleh penyedia jasa, harapan bukan merupakan prediksi dari apa yang akan disediakan oleh penyedia jasa. Harapan merupakan hal diinginkan oleh konsumen ketika mereka membutuhkan suatu barang atau jasa (Prawitasari & Tantrisna, 2006).

Harapan klien terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali berdasarkan data penelitian yang telah dilakukan, didapatkan rata-rata harapan klien mencapai 93%. Dimana aspek yang dianggap penting oleh klien yaitu; Alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan bersih 98%, penyajian makanan dilakukan tepat waktu 98%, alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan baik (tidak rusak) 97%, pramusaji ramah dalam menyajikan makanan 97%, dan alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan lengkap 96%.

Kinerja adalah pandangan terhadap pelayanan yang telah diterima oleh konsumen. Sangat memungkinkan bahwa kinerja konsumen tentang pelayanan menjadi berbeda dari harapannya karena konsumen tidak mengetahui semua

fakta yang ada atau telah salah dalam menginterpretasikan fakta tersebut (Prawitasari & Tantrisna, 2006).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa rata-rata kinerja klien terhadap makanan yang dihidangkan du UPTD BAPELKESMA Dinas Kesehatan Provinsi Bali sebesar 85%. Dimana aspek yang dianggap penting oleh klien; alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan bersih 93%, alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan lengkap 93%, alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan baik (tidak rusak) 93%, penyajian makanan dilakukan tepat waktu 91%, kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik 86%.

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan klien terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali maka dari 67 sampel yang telah diteliti, seluruh sampel merasa puas pada makanan yanng dihidangkan. Hal ini dapat dilihat dari hasil rata-rata tingkat kepuasan yaitu 93%. Tingkat kepuasan klien terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali didapatkan hasil seluruh aspek penentu kepuasan sudah lebih dari standar tingkat kepuasan yaitu 80%.

Penelitian yang dilakukan oleh Handayani dkk, (2018) di Depo Pendidikan dan Latihan Pertempuran Rindam IX/Udayana TNI-AD Buleleng,

Bali mengenai Tingkat Kepuasan Siswa Bintara Pada Penyelenggaraan Makanan. Didapatkan hasil tingkat kepuasan siswa sebesar 94,87%, ini menunjukkan kepuasan siswa terhadap penyelenggaraan makanan yang dilaksanakan di instansi ini.

Dari hasil analisis kuadran yang dilakukan terhadap 20 aspek penelitian kepuasan klien terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS, terdapat aspek yang dianggap penting oleh klien tetapi dalam kinerja klien belum sesuai dengan harapan. Nilai rata – rata kinerja klien lebih rendah dari harapan sehingga harus ditingkatkan dan menjadi prioritas utama yang perlu di tingkatkan. Ada 2 aspek yang dianggap penting yang perlu diperbaiki yaitu; aroma makanan yang dihidangkan dan penampilan penyaji dimana aspek tersebut memiliki tingkat kepuasan >80% namun masuk dalam kategori prioritas utama yang harus ditingkatkan. Hal ini disebabkan karena aroma merupakan suatu yang sangat penting dimana aroma yang disebarkan oleh makanan yang dihidangkan memiliki daya tarik yang sangat kuat yang mampu merangsang indera penciuman sehingga dapat membangkitkan selera makan klien.

Hasil penelitian serupa juga ditemukan pada penelitian Permadi,R.M. (2012) berjudul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Penyajian Makanan Biasa di Rumah Sakit Umum Puri Raharja Denpasar. Berdasarkan hasil analisis kuadran kartesius yang dilakukan aroma merupakan faktor yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

Penampilan penyaji meliputi kebersihan diri, pakaian dan seluruh badan penyaji. Penampilan penyaji dikatakan baik apabila dalam berpakaian selalu rapi dan bersih, tidak berbau badan yang menyengat, tidak memakai makeup dan deodoran yang mencolok. Penampilan penyaji merupakan salah satu faktor penunjang yang cukup penting terhadap penerimaan makanan oleh klien.

Terdapat aspek yang dianggap penting oleh klien serta memiliki nilai harapan dan kinerja diatas rata-rata sehingga perlu dipertahankan. Berdasarkan hasil analisis kuadran aspek tersebut adalah aspek 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 maknaan yang dihidangkan, pramusaji ramah dalam menyajikan makanan, penyajian makanan dilakukan tepat waktu dan cara penyajian makanan sudah menarik dan bersih. Aspek pelayanan ini perlu dipertahankan kinerjanya karena dianggap sangat memuaskan oleh klien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase kepuasan klien terhadap penyelenggaraan makanan sudah di atas 80%. Sehingga aspek yang berada di kuadran B ini memiliki peranan penting dalam penentuan kepuasan klien. Oleh karenanya, aspek yang ada di kuadran B ini diberikan perhatian lebih dalam pelaksanaannya. Hal ini diperkuat dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya. Penelitian oleh Handayani, dkk. (2018) tentang Tingkat Kepuasan Siswa Bintara Pada Penyelenggaraan Makanan Di Depo Pendidikan Dan Latihan Pertempuran Rindam IX/UDAYANA TNI-AD Buleleng, bali menunjukkan bahwa alat, pramusaji, dan penyajian merupakan aspek yang

perlu dipertahankan dalam penyelenggaraan makanan (berada pada kuadran B pada analisis kartesius). Penelitian lain oleh Permadi (2012) tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Penyajian Makanan Biasa Di Rumah Sakit Umum Puri Raharja Denpasar menunjukkan alat, ketepatan waktu penyajian, dan penyajian makanan menjadi aspek yang dipertahankan (berada pada kuadran B pada analisis kartersius). Selain itu, berdasarkan penelitian oleh Aryati (2011) tentang Tingkat Penerimaan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Makanan Biasa Di Rumah Sakit Umum Bangli menunjukkan bahwa penyajian makanan, kebersihan alat, dan penampilan penyaji menjadi faktor yang perlu dipertahankan (berada pada kuadran B pada analisis kartesius).

Hasil penelitian ini dan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan beberapa kesamaaan dalam hal yang perlu dipertahankan dalam menentukan tingkat kepuasan klien terhadap makanan yang dihidangkan. Jadi aspek-aspek tersebut sangatlah penting dalam penentuan tingkat kepuasan terhadap makanan yang dihidangkan dalam proses penyelenggaraan makanan.

Hasil analisis kuadran selanjutnya terdapat aspek yang dianggap kurang penting bagi klien dan kinerjanya biasa – biasa saja. Aspek tersebut adalah rasa makanan, tekstur makanan , penyaji memberikan penjelasan tentang menu yang dihidangkan, penyaji terampil dalam menyajikan makanan sehingga dalam keadaan rapi dan menarik, penyaji menggunakan kalimat sopan saat berbicara, penyaji selalu tersenyum kepada klien, penyaji mendengarkan keluhan klien

tentang menu yang disajikan, penyaji selalu meyakinkan klien untuk mau mengkonsumsi makanannya.

Berdasarkan analisis kuadran terdapat aspek yang menurut klien kurang penting, akan tetapi kinerjanya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Aspek tersebut adalah suhu makanan sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan, kombinasi makanan dalam keadaan menarik, penyaji terampil dalam menyajikan makanan.

Dilihat dari data angket kinerja penyelenggaraan makanan yang dihidangkan, terdapat tiga aspek yang mendapatkan skor terendah yaitu: penyaji selalu meyakinkan klien agar klien mau mengonsumsi makanan dengan baik, penyaji mendengarkan keluhan klien tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada menu yang disajikan, dan penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan klien. Hal ini berdasarkan pengamatan dari peneliti disebabkan kurangnya interaksi penyaji dan klien. Pada saat klien mengambil makanan, penyaji tidak berada di tempat makanan. Penyaji hanya kembali ke tempat makanan pada saat makanan akan habis untuk mengisi makanan tersebut kembali. Akibatnya jarang terjadi interaksi antara klien dan penyaji dengan sistem penyajian makanan dengan prasmanan.