BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi

Akademi Keperawatan (Akper) Kesdam IX/Udayana ini beralamat di Jalan Taman Kanak – Kanak Kartika, Dauh Puri, Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80232. Adapun sejarah berdirinya Akper Kesdam IX/Udayana ini adalah sebagai berikut. Pada Tahun 1960 dengan nama Sekolah Juru Kesehatan dan mendidik siswa Juru Kesehatan.

Akper Kesdam IX/Udayana dibawah naungan Perwakilan Yayasan Wahana Bhakti Karya Husada Daerah Bali dan dibawah Pengawasan Kepala Kesehatan Daerah Militer IX/Udayana. Akper Kesdam IX/Udayana telah Terakreditasi Menkes RI, BAN PT serta sedang Persiapan Akreditasi Prodi LAM PT KES, guna mendukung pelaksanaan proses Pembelajaran yang ada di Institusi Akper Kesdam IX/Udayana. Akper Kesdam IX/Udayana sejak dahulu hingga saat ini menerapkan system asrama pada sampelnya. Di dalam lingkungan asrama Akper Kesdam IX/Udayana terdapat gedung khusus untuk asrama laki – laki, gedung khusus untuk asrama perempuan, ruang makan, dapur, dan kantin.

Penyelenggaraan makanan adalah suatu kegiatan yang dimulai dari perencanaan pengadaan bahan mentah sampai siap tersaji didepan klien. Pelaksanaan penyelenggaraan makanan meliputi perencanaan menu, perencanaan anggaran, perencanaan kebutuhan bahan makanan, pembelian, penerimaan, penyimpanan, persiapan, pengolahan, penyajian dan distribusi. Pelaksanaan perencanaan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayanan Denpasar belum

dilaksanakan sesuai dengan teori yang ada. Pelaksanaan penyelenggaraan makanan yang sudah diterapkan hanya dari perencanaan anggaran, pembelian bahan makanan dan yang diterapkan di asrama akper kesdam sesuai dengan waktu makan mahasiswanya. Misalnya, bahan makanan untuk makan pagi, siang, dan malam itu berbeda dan dibeli beberapa jam sebelum diolah. Sehingga, begitu selesai memasak untuk makan pagi, maka bahan makanan telah habis dan tinggal menunggu bahan makanan yang untuk diolah pada siang hari datang. Sistem pembelian bahan makanannya juga langsung ke pasar, sehingga tidak melalui pihak kedua, tender atau yang lainnya. Bahan makanan ini juga dibeli langsung oleh ketua pegawai yang ada dibagian dapur. Penerimaan bahan makanan yang dibeli langsung diterima oleh staf yang sedang bertugas pada saat itu. Misalnya, bahan makanan yang untuk diolah pada pagi hari, diterima oleh staf yang bertugas malam. Jumlah staf yang bekerja untuk satu kali *shift* adalah dua orang.

Penyimpanan bahan makanan yang dibeli oleh ketua dibagian dapur ini tidak melalui proses penyimpanan, hal tersebut karena bahan makanan yang dibeli langsung diolah dan dalam satu hari terdapat tiga kali pembelian bahan makanan. Itu disebabkan karena tempat penyimpanannya sedang rusak sehingga tidak ada tempat untuk menyimpan bahan makanan. Pada bagian persiapan, jumlah tenaga yang dibagian persiapan hanya dua orang sesuai *shift*nya yang sekaligus langsung sebagai bagian pengolahan.

Bagian persiapan untuk bahan makanan utama dibagi oleh ketua tenaga kerja yang ada di dapur, sedangkan untuk staf atau tenaga kerjanya hanya mempersiapkan bumbu – bumbu yang akan digunakan untuk diolah. Pada bagian pengolahan, jumlah tenaga yang dibagian pengolahan hanya dua orang sesuai

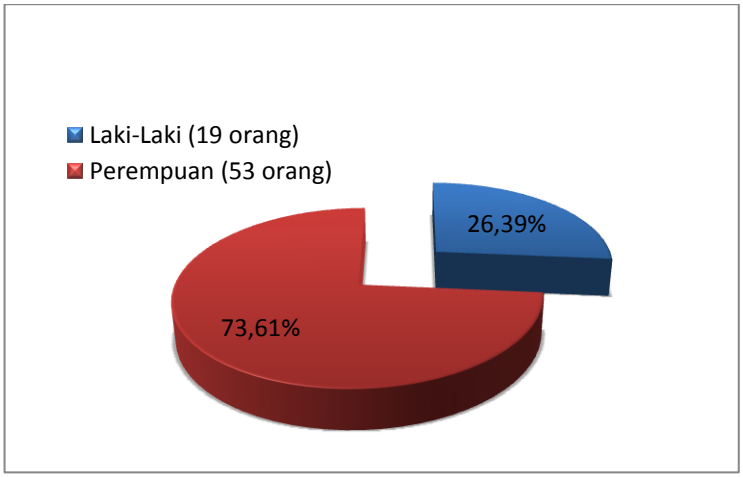
*shift*nya yang sekaligus langsung sebagai bagian di persiapan. Pada bagian penyajian, jumlah tenaga yang dibagian penyajian hanya dua orang sesuai sesuai *shift*nya yang sekaligus langsung sebagai bagian persiapan serta pengolahan. Penyajiannya dengan menggunakan panci besar, serta baskom besar sesuai daya tamping makanan yang dimasak. Pada bagian distribusi, tenaga kerja yang pada saat itu sedang berada pada *shift*nya akan meletakkan masakan yang telah dimasak diatas meja, kemudian mahasiswa sendiri yang akan mengambil makanan, dapat disebut sistem pendistribusian dengan cara prasmanan dengan diperhatikan oleh tenaga kerja tersebut agar pembagiannya adil dan merata.

Pada bagian monitoring dan evaluasi, biasanya terjadi komunikasi antar mahasiswa dengan tenaga kerja untuk membahas hal yang berkaitan dengan makanan yang disajikan, yang kemungkinan mahasiswa bosan kemudian meminta kepada tenaga kerja untuk mengganti olahannya dengan bahan yang masih sama, sehingga mereka tidak merasa bosan kembali untuk mengonsumsi makanan yang disajikan. Sehingga, dengan keadaan seperti itu tentunya terjalin komunikasi antara mahasiswa dengan tenaga kerja.

2. Gambaran Umum Sampel

Sampel dalam penelitian ini merupakan sampel yang tinggal di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana. Dalam penelitian ini diperoleh sampel sebanyak 72 sampel penelitian yang telah memiliki kriteria sampel. Adapun data identitas sampel penelitian meliputi jenis kelamin dan umur dapat dijabarkan sebagai berikut :

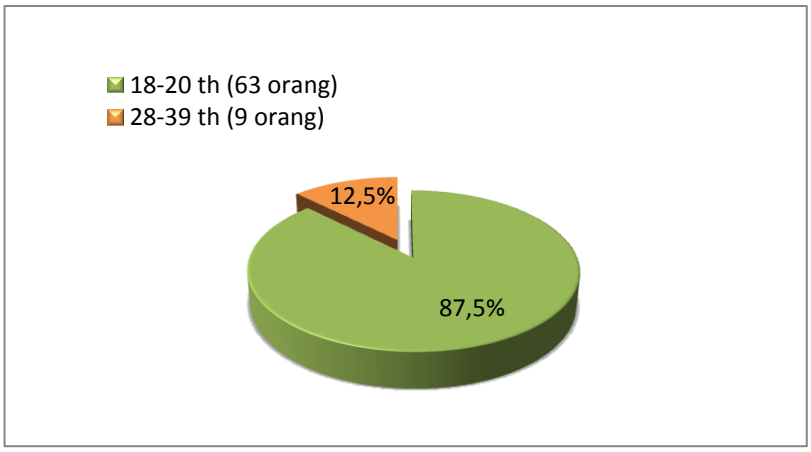
a. Jenis Kelamin



Gambar 2
Sebaran Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa dari 72 sampel penelitian 19 orang berjenis kelamin laki-laki 26,39% dan 53 orang berjenis kelamin perempuan 73,62%.

b. Umur



Gambar 3

Sebaran Sampel Berdasarkan Umur

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa sampel yang memiliki umur 18-20 tahun sebanyak 63 sampel dengan persentase 87,5%. Umur 28-39 tahun sebanyak 9 sampel dengan persentase 12,5% adalah sampel yang sedang mengikuti tugas belajar.

3. Tingkat Kepuasan

a. Harapan Terhadap Menu Dan Penyajian Makanan

Harapan sampel terhadap menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam Udayana menunjukan bahwa menu dan penyajian makanan sangalah penting. Untuk membahas harapan sampel tersebut akan dianalisa kecenderungan jawaban sampel terhadap pengalaman yang disususn dalam 20 aspek penilaian.

Dari seluruh aspek penilaian, ternyata sebagian besar harapan sampel atas tingkat kepentingan sampel terhadap menu dan penyajian makanan cenderung pada jawaban sangat penting, penting, dan cukup penting. Hanya beberapa yang menjawab kurang penting dan tidak penting. Masing-masing aspek menu dan penyajian makanan dari harapan sampel yang dianggap sangat penting oleh sampel adalah :

1. Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan bersih 63,89%.
2. Rasa dari makanan yang disajikan sudah enak 54,17%.
3. Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan baik (tidak rusak), Penyaji mendengarkan keluhan sampel tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada menu yang disajikan 52,78%.
4. Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan lengkap, Pramusaji ramah dalam menyajikan makanan 51,39.
5. Aroma makanan yang di sajikan sudah dapat membangkitkan selera makan, Penampilan penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi, Penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada sampel 47,22%.

Distribusi harapan menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana berdasarkan pengalaman sampel dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2

Persentase Harapan Sampel Terhadap Menu DanPenyajian Makanan
Di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana

N0	Apek Penilaian	n	SP (%)	P (%)	CP (%)	KP (%)	TP (%)	Total
1	Rasa dari makanan yang disajikan sudah enak	72	54.17	34.72	11.11	-	-	100
2	Aroma makanan yang di sajikan sudah dapat membangkitkan selera makan	72	47.22	37.50	15.28	-	-	100
3	Tekstur makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	72	33.33	52.78	13.89	-	-	100
4	Suhu makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	72	27.78	63.89	8.33	-	-	100
5	Kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik	72	38.89	40.28	15.28	5.56	-	100
6	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan bersih	72	63.89	23.61	8.33	4.17	-	100
7	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan lengkap	72	51.39	37.50	9.72	1.39	-	100
8	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan baik (tidak rusak)	72	52.78	37.50	6.94	2.78	-	100
9	Alat yang digunakan menghidangkan sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan	72	44.44	41.67	12.50	1.39	-	100
10	Penampilan penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi	72	47.22	36.11	8.33	8.33	-	100
11	Pramusaji ramah dalam menyajikan makanan	72	51.39	34.72	9.72	4.17	-	100
12	Penyajian makanan dilakukan tepat waktu	72	34.72	61.11	2.78	1.39	-	100
13	Cara penyaji dalam menyajikan sudah menarik dan bersih	72	38.89	48.61	6.94	5.56	-	100
14	Penyaji dalam menyajikan makanan memberikan penjelasan kepada sampel mengenai manfaat dari makanan yang dikonsumsi	72	45.83	41.67	4.17	2.78	5.56	100
15	Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik	72	45.83	38.89	8.33	6.94	-	100
16	Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga letak hidangan sesuai tempatnya	72	41.67	40.28	11.11	6.94	-	100
17	Penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan sampel	72	45.83	36.11	9.72	8.33	-	100
18	Penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada sampel	72	47.22	36.11	11.11	1.39	4.17	100
19	Penyaji mendengarkan keluhan sampel tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada menu yang disajikan	72	52.78	30.56	11.11	5.56	-	100
20	Penyaji selalu meyakinkan sampel agar sampel mau mengkonsumsi makanan dengan baik	72	47.22	40.28	6.94	4.17	1.39	100
	JUMLAH		912.50	813.89	191.67	70.83	11.11	
	RATA-RATA		45.63	40.69	9.58	3.54	0.56	

Keterangan :

n = jumlah sampel ; SP = Sangat Penting ; P = Penting ; CP = Cukup Penting ; KP = Kurang Penting ; TP = Tidak Penting

b. Pengalaman Terhadap Menu Dan Penyajian Makanan

Pengalaman sampel dapat dijadikan tolak ukur untuk mengetahui bagaimana pengalaman/kenyataan menu dan penyajian makanan, karena pengalaman sampel merupakan penilaian sampel terhadap kenyataan menu dan penyajian makanan di Asrama. Berdasarkan hasil penelitian setelah ditabulasi hasil pengalaman bahwa dari 20 aspek penilaian sebagian besar sampel menjawab baik, cukup baik dan kurang baik. Kemudian bila dilihat dari persentase sangat baik oleh sampel adalah :

1. Penampilan penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi 44,44%
2. Pramusaji ramah dalam menyajikan makanan 34,72%
3. Penyajian makanan dilakukan tepat waktu 33,33%
4. Penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan sampel (45,83%)
5. Penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada sampel (27,78%)

Distribusi pengalaman menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana berdasarkan pengalaman sampel dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3

Persentase Pengalaman Sampel Terhadap Menu DanPenyajian Makanan
Di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana

No	Aspek Penilaian	n	SB (%)	B (%)	CB (%)	KB (%)	TB (%)	Total (%)
1	Rasa dari makanan yang disajikan sudah enak	72	6.94	31.94	55.56	5.56	0	100
2	Aroma makanan yang di sajikan sudah dapat membangkitkan selera makan	72	5.56	36.11	51.39	6.94	0	100
3	Tekstur makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	72	2.78	43.06	41.67	12.50	0	100
4	Suhu makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	72	1.39	54.17	40.28	4.17	0	100
5	Kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik	72	2.78	44.44	34.72	18.06	0	100
6	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan bersih	72	4.17	31.94	55.56	8.33	0	100
7	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan lengkap	72	4.17	30.56	56.94	8.33	0	100
8	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan baik (tidak rusak)	72	0.00	36.11	61.11	2.78	0	100
9	Alat yang digunakan menghidangkan sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan	72	2.78	29.17	63.89	4.17	0	100
10	Penampilan penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi	72	44.44	26.39	29.17	0.00	0	100
11	Pramusaji ramah dalam menyajikan makanan	72	34.72	38.89	26.39	0.00	0.00	100
12	Penyajian makanan dilakukan tepat waktu	72	33.33	38.89	27.78	0.00	0	100
13	Cara penyaji dalam menyajikan sudah menarik dan bersih	72	6.94	22.22	68.06	2.78	0	100
14	Penyaji dalam menyajikan makanan memberikan penjelasan kepada sampel mengenai manfaat dari makanan yang dikonsumsi	72	4.17	20.83	61.11	12.50	1.39	100
15	Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik	72	4.17	22.22	56.94	15.28	1.39	100
16	Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga letak hidangan sesuai tempatnya	72	2.78	22.22	48.61	26.39	0	100
17	Penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan sampel	72	43.06	23.61	18.06	15.28	0	100
18	Penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada sampel	72	27.78	33.33	33.33	5.56	0	100
19	Penyaji mendengarkan keluhan sampel tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada menu yang disajikan	72	4.17	22.22	41.67	31.94	0	100
20	Penyaji selalu meyakinkan sampel agar sampel mau mengkonsumsi makanan dengan baik	72	8.33	19.44	43.06	27.78	1.39	100
	JUMLAH		244.44	627.78	915.28	208.33	4.17	
	RATA-RATA		12.22	31.39	45.76	10.42	0.21	

Keterangan :

n = jumlah sampel ; SB = Sangat Baik ; B = Baik ; CB = Cukup Penting ; KB = Kurang Baik ; TB = Tidak Baik

c. Analisis Tingkat Kepuasan

Berdasarkan tingkat kepuasan menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar, maka dari 72 sampel yang ditelit tingkat kepuasan sampel, masih ada aspek kualitas menu dan penyajian makanan yang dibawah standar. Setelah dianalisis tingkat kepuasan dibandingkan harapan dan pengalaman, secara umum tingkat kepuasan menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar mencapai (81,23%) yang artinya sampel masih dalam kategori tidak puas karena masih berada dibawah presentase standar tingkat kepuasan yaitu >90%.

Menganalisis tingkat kepuasan sampel terhadap menu dan penyajian makanan, biasa dilakukan dengan cara membandingkan skor kenyataan dengan skor harapan dikalikan 100. Dari 20 aspek penilaian kualitas menu dan penyajian makanan yang mencapai tingkat kepuasan >90 % yaitu diantaranya :

1. Penampilan penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi (98,36%).
2. Pramusaji ramah dalam menyajikan makanan (94,23%).
3. Penyajian makanan dilakukan tepat waktu (94,50%).
4. Penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan sampel (94,04%)

5. Penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada sampel (91,09%).

Distribusi analisis tingkat kepuasan menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana berdasarkan pengalaman sampel dapat dilihat pada tabel 4. Dari 20 aspek penilaian kualitas menu dan penyajian makanan yang tidak mencapai tingkat kepuasan >90% adalah :

1. Rasa dari makanan yang disajikan sudah enak (76,80%)
2. Aroma makanan yang di sajikan sudah dapat membangkitkan selera makan (78,78%)
3. Tekstur makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan (80,13%)
4. Suhu makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan (84,11%)
5. Kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik (80,47%)
6. Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan bersih (83,54%)
7. Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan lengkap (75,32%)
8. Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan baik (tidak rusak) (75,71%)
9. Alat yang digunakan menghidangkan sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan (77,02%)

10. Cara penyaji dalam menyajikan sudah menarik dan bersih (79,21%)
11. Penyaji dalam menyajikan makanan memberikan penjelasan kepada sampel mengenai manfaat dari makanan yang dikonsumsi (74,83%)
12. Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik (73,77%)
13. Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga letak hidangan sesuai tempatnya (72,33%)
14. Penyaji mendengarkan keluhan sampel tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada menu yang disajikan (69,35%)
15. Penyaji selalu meyakinkan sampel agar sampel mau mengkonsumsi makanan dengan baik (71,43%)

Tabel 4

Analisi Tingkat Kepuasan Sampel

NO	Aspek Penilaian	Skor Harapan (Y)	Skor Pengalaman (X)	Tingkat Kepuasan (%)	Kategori
1	Rasa dari makanan yang disajikan sudah enak	319	245	76.80	Tidak Puas
2	Aroma makanan yang di sajikan sudah dapat membangkitkan selera makan	311	245	78.78	Tidak Puas
3	Tekstur makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	302	242	80.13	Tidak Puas
4	Suhu makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	302	254	84.11	Tidak Puas
5	Kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik	297	239	80.47	Tidak Puas
6	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan bersih	322	269	83.54	Tidak Puas
7	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan lengkap	316	238	75.32	Tidak Puas
8	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan baik (tidak rusak)	317	240	75.71	Tidak Puas
9	Alat yang digunakan menghidangkan sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan	309	238	77.02	Tidak Puas
10	Penampilan penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi	304	299	98.36	Puas
11	Pramusaji ramah dalam menyajikan makanan	312	294	94.23	Puas
12	Penyajian makanan dilakukan tepat waktu	309	292	94.50	Puas
13	Cara penyaji dalam menyajikan sudah menarik dan bersih	303	240	79.21	Tidak Puas
14	Penyaji dalam menyajikan makanan memberikan penjelasan kepada sampel mengenai manfaat dari makanan yang dikonsumsi	302	226	74.83	Tidak Puas
15	Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik	305	225	73.77	Tidak Puas
16	Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga letak hidangan sesuai tempatnya	300	217	72.33	Tidak Puas
17	Penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan sampel	302	284	94.04	Puas
18	Penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada sampel	303	276	91.09	Puas
19	Penyaji mendengarkan keluhan sampel tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada menu yang disajikan	310	215	69.35	Tidak Puas
20	Penyaji selalu meyakinkan sampel agar sampel mau mengkonsumsi makanan dengan baik	308	220	71.43	Tidak Puas
	JUMLAH	6153	4998	81.23	Tidak Puas
	RATA-RATA	307.65	249.9		

B. Pembahasan

Berdasarkan penelitian di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar sampel sebanyak 72 orang. Untuk kategori umur sampel berkisaran 19 orang berjenis kelamin laki-laki 26,39% dan 53 orang berjenis kelamin perempuan 73,62%. Untuk kategori umur sebagian besar sampel yang memiliki umur 18-20 tahun sebanyak 63 orang 87,5%, umur 28-39 tahun sebanyak 9 orang 12,5%. Adapun mahasiswa yang berumur lebih dari 20 tahun yaitu 28-39 tahun yaitu mahasiswa yang mengikuti tugas belajar.

Harapan sampel terhadap menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam Udayana menunjukan bahwa menu dan penyajian makanan sangalah penting. Dari seluruh aspek penilaian, ternyata sebagian besar harapan sampel atas tingkat kepentingan sampel terhadap menu dan penyajian makanan cenderung pada jawaban sangat penting, penting, dan cukup penting. Hanya beberapa yang menjawab kurang penting dan tidak penting. Kemudian bila dilihat dari persentase sangat baik oleh sampel adalah penampilan penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi 44,44%, pramusaji ramah dalam menyajikan makanan 34,72%, penyajian makanan dilakukan tepat waktu 33,33%, penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan sampel (45,83%), Penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada sampel (27,78%)

Berdasarkan hasil penelitian hasil pengalaman bahwa dari 20 aspek penilaian sebagian besar sampel menjawab baik, cukup baik dan kurang baik. Kemudian bila dilihat dari persentase sangat baik oleh sampel adalah Penampilan

penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi 44,44%, pramusaji ramah dalam menyajikan makanan 34,72%, penyajian makanan dilakukan tepat waktu 33,33%, penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan sampel (45,83%), penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada sampel (27,78%)

Berdasarkan tingkat kepuasan menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar, maka dari 72 sampel yang diteliti, tingkat kepuasan sampel masih ada aspek kualitas menu dan penyajian makanan yang dibawah standar. Setelah dianalisis tingkat kepuasan dibandingkan harapan dan pengalaman, secara umum tingkat kepuasan menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar mencapai 81,23% yang artinya sampel masih dalam kategori tidak puas karena masih berada dibawah presentase standar tingkat kepuasan yaitu ≥90%.

Menurut Penelitian Ida Ayu Eka Padmiari, SKM.,M.Kes (Mengenai Analisis Faktor Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Ahli Gizi Ruangan Di Rsup Sanglah Denpasar, Provinsi Bali, tahun 2013) , Tingkat kepuasan pasien tentang kinerja ahli gizi ruangan di RSUP Sanglah berdasarkan data penelitian ternyata masih ada beberapa aspek yang di bawah standar tingkat kepuasan. Hal ini dibuktikan dengan data yang menunjukkan bahwa sebagian besar skor tingkat kepuasan pasien berada pada batas 69-79%. Aspek pelayanan yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut dapat dilihat dari jumlah kunjungan ahli gizi ruangan ke pasien yang masih rendah. Secara umum nilai /skor tingkat kepuasan pasien tentang kinerja ahli gizi ruangan di RSUP Sanglah mencapai

76,31% yang berarti pasien masih berada pada kategori tidak puas karena nilai tersebut masih jauh dari standar tingkat kepuasan 85%. (Padmiari, 2013)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan persentase terhadap harapan sampel untuk aspek rasa dari makanan yang disajikan sudah enak adalah 54,17%, sedangkan persentase penilaian terhadap pengalaman sampel 6,94%, dan berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan 76,80% yang artinya sampel tidak puas dengan rasa dari makanan yang disajikan karena hasil analisis tingkat kepuasan yang didapatkan dibawah kategori yaitu ≥90%.

Aroma merupakan bau yang tersebar akibat adanya pengolahan pada makanan yang disajikan sehingga merangsang indera penciuman dan membangkitkan selera makan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan persentase terhadap harapan sampel untuk aspek aroma makanan yang disajikan sudah dapat membangkitkan selera makan adalah 47,22, sedangakan persentase dari pengalaman sampel 5,56%, berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan 78,78% sampel tidak puas dengan aroma makanan yang disajikan karena kurang membangkitkan selera.

Tekstur makanan merupakan komponen yang turut menentukan cita rasa makanan karena sensitivitas indera cita rasa dipengaruhi oleh tekstur makanan yaitu keras, lembek, lembut. Berdasarkan penelitian terhadap harapan sampel persentase aspek tekstur makanan sudah sesuai dengan jenis makanan adalah 33,33%, sedangkan persentase pengalaman sampel 2,78%, berdasakan analisis tingkat kepuasan didapatkan hasil 80,13% mahasiswa tidak puas dengan tekstur makanan yang disajikan.

Suhu makanan adalah pemegang peranan didalam penentu cita rasa makanan. Makanan yang terlalu panas atau terlalu dingin sangat mengurangi sensitivitas saraf pengecap terhadap rasa makanan. Berdasarkan penelitian terhadap harapan sampel didapatkan persentase aspek suhu makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan adalah 27,78%, sedangakan hasil dari pengalaman sampel adalah 1,39%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 84,11%. Sampel tidak puas dengan suhu makanan yang disajikan.

Berdasarkan penelitian terhadap harapan sampel mengenai kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik persentase yang didapatkan adalah 38,89%, sedangkan hasil dari penglaman mahasiswa adalah 2,78, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 80,47%. Mahasiswa tidak puas dengan kombinasi bahan yang disajikan.

Sama halnya dengan penelitian Wa Ode Atmanegara mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Hidangan Pada Penyelenggaraan Makanan DiSekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel Tahun 2013. Kepuasan siswa secara umum jika ditinjau dari tiga belas parameter kepuasan yang ada (dari penampilan dan cita rasa makanan) menunjukkan mayoritas masih menunjukkan tidak puas. Responden terhadap mutu hidangan berdasarkan penampilan makanan. menunjukkan mayoritas responden memberikan penilaian cukup untuk warna makanan 54,4%, 46,63%, dan 54,4%. Tidak mencapai 50% responden yang menilai menarik untuk bentuk makanan pada menu pagi, siang maupun malam 31,61%, 39,38%, dan 31,09%. Penilaian berdasarkan porsi makanan menunjukkan mayoritas responden menilai porsi sedang untuk menu pagi, siang, malam 70,47%, 64,77%, 66,32%. Untuk parameter lainnya pada

penilaian mutu hidangan berdasarkan penampilan makanan, 48,7% responden menilai tekstur nasi pada menu siang cukup empuk dan terdapat 15,54% responden yang menilai tekstur nasi pada menu pagi keras. Sebanyak 49,22% responden menilai tekstur lauk hewani pada menu siang empuk dan 14,51% menilai keras pada menu pagi. Diliha tmayoritas responden menyatakan suka terhadap aroma makanan pada menu pagi, siang, dan malam 60,62%, 72,02%, dan 74,09%). Masih terdapat pula 26,42% responden yang menyatakan tidak suka dengan aroma makanan pada menu pagi. Selain itu, penilaian untuk parameter cita rasa makanan lainnya menunjukkan 46,11% responden menyatakan suhu nasi pada menu pagi disajikan dingin. Adapun untuk parameter rasa makanan, meskipun dengan persentase yang berbeda, secara umum responden menyatakan rasa makanan pada menu pagi, siang, dan malam tergolong enak 51,3%, 59.59%, dan 67,36%. Meskipun masih terdapat 37,82%, 23,83%, dan 21,76% respon yang menyatakan rasa makanan pada menu pagi, siang, dan malam kurang enak. disimpulkan bahwa responden tidak puas terhadap warna makanan, bentuk makanan, porsimakanan, tekstur nasi, suhu nasi, tekstur lauk hewani, tekstur lauk nabati, dan suhu sayuran pada menu pagi siang dan malam. Persentase ketidakpuasan responden untuk seluruh parameter penilaian yang ada masing-masing >50%. Persentase ketidakpuasan responden terbesar adalah untuk parameter porsi makanan menu pagi yang mencapai 77,72%. (Atmanegara, 2013)

Kebersihan alat penyaji merupakan salah satu faktor penting dalam penyajian atau penyelenggaraan makanan karena dapat mempengaruhi daya terima sampel terhadap makanan yang disajikan. Berdasarkan penelitian terhadap harapan sampel mengenai alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam

keadaan bersih persentase yang didapatkan adalah 63,89%, sedangkan hasil dari pengalaman mahasiswa adalah 4,17%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 83,54%. Mahasiswa tidak puas dengan alat yang digunakan.

Kelengkapan alat penyajian yaitu adanya kesesuaian atau kecocokan antara alat-alat penyajian yang digunakan dengan menu yang disajikan seperti tersedianya sendok, gelas mangkok, piring serta alat-alat penyajian lainnya. Berdasarkan penelitian terhadap harapan sampel mengenai Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan lengkap persentase yang didapatkan adalah 51,39%, sedangkan hasil dari pengalaman mahasiswa adalah 4,17%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 75,32%. Mahasiswa tidak puas dengan kelengkapan alat penyajian.

Dari hasil penelitian terhadap harapan sampel mengenai alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan baik (tidak rusak) persentase yang didapatkan adalah 52,78%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 75,71%. Sampel tidak puas dengan alat yang digunakan yang artinya alatyang digunakan dirasa kurang dalam keadaan baik.

Kesesuaian alat penghidang juga harus disesuaikan dengan jumlah hidangan, dan jenis hidangan, misalnya penghidang minuman hendaknya menggunakan gelas yang sesuai, sup dihidangkan dengan mangkuk sup serta selalu tersedianya sendok makan setiap kali penyajian makanan. Berdasarkan penelitian terhadap harapan sampel mengenai alat yang digunakan menghidangkan sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan persentase yang didapatkan adalah 44,44%, sedangakan hasil dari pengalaman sampel adalah

2,78%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 77,02%. Yang artinya mahasiswa tidak puas dengan kesesuaian alat penghidang yang dirasa tidak sesuai.

Penampilan penyaji merupakan faktor penunjang yang cukup penting terhadap penerimaan makanan oleh mahasiswa. Penampilan penyaji meliputi kebersihan diri, pakaian dan seluruh badan pramusaji. Penampilan penyaji dikatakan baik apabila dalam berpakaian selalu rapi dan bersih, tidak berbau badan yang menyengat, tidak memakai *make up* dan *deodorant* yang mencolok. Berdasarkan penelitian terhadap harapan sampel mengenai penampilan penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi persentase yang didapatkan adalah 47,22%, sedangakan hasil dari pengalaman sampel adalah 44,44%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 98,36%. Mahasiswa puas dengan penampilan penyaji yang sudah rapi dan bersih.

Saat ini bagi orang yang bertugas dalam pelayanan makanan. Dalam penyajian makanan pramusaji hendaknya selalu tersenyum dan wajib menggunakan kalimat-kalimat yang sopan seperti ucapan selamat pagi, selamat makan, silahkan. Hasil penelitian terhadap harapan sampel mengenai pramusaji ramah dalam menyajikan makanan persentase yang didapatkan adalah 51,39%, sedangakan hasil dari pengalaman sampel adalah 34,72%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 94,23%. Mahasiswa puas dengan keramahan penyaji terhadap sampel.

Ketepatan penyajian yaitu kemampuan pramusaji dalam menyajikan makanan kepada pasien tepat waktu sesuai dengan jam makanan yang sudah ditentukan. Berdasarkan penelitian terhadap harapan sampel mengenai penyajian makanan dilakukan tepat waktu persentase yang didapatkan adalah 34,72%,

sedangakan hasil dari pengalaman sampel adalah 33,33%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 94,50%. Mahasiwa puas dengan penyajian makanan dilakukan tepat waktu. Adapun jadwal penyaluran makan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar sebagai berikut :

1. Makan Pagi : pukul 05.30-08.00
2. Makan Siang : pukul 11.30-14.00
3. Makan Sore : pukul 17.30-19.00

Begitu pula penelitian yang dilakukan (Ayu Desy Dwianasari,2016) mengenai tingkat kepuasan pasien warga negara asing (WNA) terhadap pelayanan makanan di RS Kota Denpasar, Bali untuk penampilan penyaji dari analisi tingkat kepuasan pasien dilakukan terhadap 20 aspek penilaian pelayanan makanan, terdapat 3 aspek penampilan penyaji makanan uang dirasakan sudah puas oleh pasien ketiga aspek tersebut adalah yang pertama kebersihan, kerapian dan kesopanan penyaji, kedua ketepatan waktu penyaji, ketiga penyaji menanyakan jika pasien tidak menghabiskan makanannya. Ketiga aspek ini dirasa sudah puas oleh pasien karena memiliki skor tingkat kepuasan ≥90%. (Ayu, 2016)

Berdasarkan penelitian terhadap harapan sampel mengenai cara penyaji dalam menyajikan sudah menarik dan bersih persentase yang didapatkan adalah 38,89%, sedangakan hasil dari pengalaman sampel adalah 6,94%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 79,21%. Yang artinya mahasiwa tidak puas dengan cara penyaji dalam menyajikan makanan yang kurang menarik perhatian sampel.

Hasil dari penelitian terhadap harapan sampel mengenai penyaji dalam menyajikan makanan memberikan penjelasan kepada sampel mengenai manfaat dari makanan yang dikonsumsi persentase yang didapatkan adalah 45,83%,

sedangakan hasil dari pengalaman sampel adalah 4,17%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 74,83%. Mahasiwa tidak puas karena penyaji tidak memberikan penjelasan kepada sampel mengenai manfaat dari makanan yang dikonsumsi.

Keterampilan dalam menyajikan makanan yang menarik dan rapi sangatlah penting karena dari penamilan yang menarik akan menambah selera makan. Hasil dari penelitian terhadap harapan sampel mengenai penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik persentase yang didapatkan adalah 45,83%, sedangakan hasil dari pengalaman sampel adalah 4,17%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 73,77%. Mahasiwa tidak puas dengan makanan yang disajikan kurang rapi.

Berdasarkan penelitian terhadap harapan sampel mengenai penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga letak hidangan sesuai tempatnya persentase yang didapatkan adalah 41,67%, sedangakan hasil dari pengalaman sampel adalah 2,78%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 72,33%. Mahasiwa tidak puas dengan letak hidangan yang tidak sesuai.

Dalam penyajian makanan pramusaji hendaknya selalu tersenyum dan wajib menggunakan kalimat-kalimat yang sopan . Berdasarkan penelitian terhadap harapan sampel mengenai penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan sampel persentase yang didapatkan adalah 45,83%, sedangakan hasil dari pengalaman sampel adalah 43.06%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 94,04%. Mahasiwa puas dengan penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan.

Pramusaji hendaknya selalu tersenyum dan wajib menggunakan kalimat-kalimat yang sopan seperti ucapan selamat pagi, selamat makan, silahkan. Berdasarkan penelitian terhadap harapan sampel mengenai penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada sampel persentase yang didapatkan adalah 47,22%, sedangakan hasil dari pengalaman sampel adalah 27,78%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 91,09%. Sampel puas dengan penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada sampel.

Dari hasil penelitian yang didapatkan harapan sampel mengenai penyaji mendengarkan keluhan sampel tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada menu yang disajikan persentase yang didapatkan adalah 52,78%, sedangakan hasil dari pengalaman sampel adalah 4,17%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 69,35%. Mahasiwa tidak puas dengan aspek penyaji mendengarkan keluhan sampel tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada menu yang disajikan.

Hasil penelitian yang didapatkan bahwa harapan sampel mengenai penyaji selalu meyakinkan sampel agar sampel mau mengonsumsi makanan dengan baik persentase yang didapatkan adalah 47,22%, sedangakan hasil dari pengalaman sampel adalah 8,33%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 71,43%. Mahasiwa tidak puas dengan aspek penyaji selalu meyakinkan sampel agar sampel mau mengkonsumsi makanan dengan baik.

Hasil observasi langsung dan wawancara dengan pengelola Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar menunjukkan bahwa salah satu faktor ketidakpuasan sampel terhadap menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar adalah penyaji yang ada di asrama, sebab berdasarkan hasil

wawancara langsung diketahui penyaji memiliki pengetahuan yang kurang dalam pelayanan makanan di asrama. Pendidikan merupakan faktor pendukung dalam penyelnggaraan makanan institusi. Penyaji yang berjumlah 8 orang rata-rata memiliki pendidikan rendah dan menengah, Tingkat pendidikan rendah berjumlah 4 orang dan menengah 4 orang. Kurangnya tingkat pengetahuan mengenai penyajian makanan yang baik dan benar menyebabkan sampel kurang puas terhadap menu dan penyajian makanan. Profesi tata boga dan ahli gizi sangat dibutuhkan di asrama agar tingkat kepuasan sampel terhadap menu dan penyajian makanan mencapai tingkat kepuasan.