



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://ejournal.poltekkes-denpasar.ac.id/index.php/JIG/article/view/jig719>

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

P. Eka Ananda Kusuma Dewi¹, Ida Ayu Eka Padmiari², Ni Made Yuni Gumala³

¹Alumni Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Denpasar

²Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Denpasar

Email Penulis Korespondensi (K): putuekaanandakusumadewi@gmail.com

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.

PENDAHULUAN

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 tepat⁴. 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 digunakan⁴. 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 kesehatan⁷.

UPTD BAPELKESMAS (Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat) merupakan salah satu institusi yang melaksanakan penyelenggaraan makanan khusus. Pendistribusian makanan dilakukan dengan sistem prasmanan dengan menggunakan siklus menu 10 hari. Berdasarkan penelitian N. M. Y. Aryati, 2011 yang meneliti Tingkat Penerimaan dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Makanan Biasa Di Rumah Sakit Umum Bangli menunjukkan hasil persentase kepuasan pasien 74,34% yang artinya pasien masih dalam kategori tidak puas karena masih di bawah persentase standar tingkat kepuasan yang telah ditetapkan peneliti yaitu 90%¹. Dari uraian di atas, peneliti sebelumnya hanya melakukan penelitian pada jenis penyelenggaraan makanan rumah sakit sedangkan belum pernah dilakukan penelitian pada jenis penyelenggaraan makanan khusus.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan klien terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali.

METODE

Jenis penelitian ini adalah Observasional dengan desain Cross Sectional. Populasi penelitian adalah semua klien yang melakukan pelatihan di UPTD BAPELKESMAS. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara purposive sampling, besar sampel yang diperoleh merupakan jumlah klien yang memenuhi syarat inklusi dan diteliti dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Data yang dikumpulkan adalah Data Primer dan Data Sekunder. Data Primer yang terdiri dari data identitas sampel yang meliputi nama, umur, jenis kelamin, institusi, lama pelatihan, tingkat kepuasan, harapan dan kinerja. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang meliputi: rata-rata jumlah klien yang melakukan pelatihan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali, keadaan tempat pelatihan, dan proses penyelenggaraan makanannya. Data tingkat kepuasan dikumpulkan dengan menggunakan angket dengan metode pengisian angket yang dilakukan oleh sampel. Data yang telah dikumpulkan dan diolah sesuai dengan jenis data dan tujuan yang diinginkan. Penilaian terhadap harapan dan kinerja dilakukan dengan penilaian menggunakan skala likert. Analisis tingkat kepuasan klien terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali dengan cara membandingkan total skor masing-masing aspek dari kinerja dengan total skor masing-masing aspek dari harapan. Analisis kuadran dipergunakan untuk mengukur skala prioritas dan melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Sampel

Tabel 1 menjelaskan bahwa dari 67 sampel penelitian, sampel terbanyak berada pada usia 30-49 tahun (55%) dan sampel terendah pada usia 50-60 tahun (45%). Berdasarkan jenis kelamin sampel pada Tabel 2, sampel paling banyak berjenis kelamin Laki-laki (52%) dan paling sedikit berjenis kelamin Perempuan (48%). Sedangkan berdasarkan tingkat Pendidikan pada Tabel 3, sampel paling banyak berpendidikan S2 (49%), disusul S1 (37%), SMA (9%), dan Diploma (4%). Apabila dilihat dari pekerjaan pada tabel 4, sampel terbanyak bekerja sebagai PNS (96%) dan paling sedikit sebagai Karyawan Swasta (4%). Pada tabel 5, sampel paling banyak melakukan pelatihan selama 10 hari (89%) dan paling sedikit selama 4 hari (11%).

Tabel 1
Distribusi Sampel Menurut Umur

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

Tabel 2
Distribusi Sampel Menurut Jenis Kelamin

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

Tabel 3
Distribusi Sampel Menurut Tingkat Pendidikan

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

Tabel 4
Distribusi Sampel Menurut Pekerjaan

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

Tabel 5
Distribusi Sampel Menurut Lama Hari Pelatihan

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

Penyelenggaraan Makanan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali

Anggaran belanja untuk penyelenggaraan makanan dibuat 1 tahun sebelumnya. Anggaran dibuat oleh bagian perencanaan kegiatan di UPTD BAPELKESMAS. Standar anggaran biaya makan per orang yang ditetapkan minimal sebesar Rp125.000/orang/hari. Perencanaan Menu yang digunakan di UPTD BAPELKESMAS menggunakan siklus menu 10 hari. Siklus menu ini disusun oleh ahli gizi yang bertugas untuk membuat perencanaan menu. Perencanaan pengadaan bahan makanan yang dibutuhkan disesuaikan dengan jumlah peserta yang akan melaksanakan pelatihan dan siklus menu. Perencanaan ini sudah dilakukan satu hari sebelum makanan akan disajikan. Pengadaan bahan makanan yang dilaksanakan di UPTD BAPELKESMAS dilakukan dengan sistem rekanan dan penunjukan langsung. Pemesanan bahan makanan dibuat satu hari sebelumnya. Pemesanan bahan makanan dilakukan dengan menggunakan form order bahan makanan kemudian diberikan kepada rekanan yang akan menyediakan 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. 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. Persiapan bahan makanan dilaksanakan pada saat bahan sudah diterima, kemudian dilaksanakan persiapan untuk kebutuhan menu makan siang dan menu makan malam. Pada proses pengolahan makanan, terdapat 5 orang yang bertugas untuk mengolah makanan. Sistem pendistribusian makanan yang dilakukan di UPTD BAPELKESMAS menggunakan sistem prasmanan. Dalam sistem ini, makanan dihidangkan di atas meja secara berjejer dengan alat makan lainnya. 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.

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%.

Kinerja Klien Terhadap Makanan yang Dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS

Kinerja terhadap makanan yang dihidangkan dapat digunakan untuk mengetahui penilaian klien terhadap makanan yang dihidangkan. 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%.

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%.

Tabel 6
Tingkat Kepuasan Klien terhadap Makanan yang Dihadangkan
di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali

No	Faktor Penilaian	Skor Harapan (y)	Skor Kinerja (x)	TK Kepuasan (%)
1	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan bersih	327	307	94
2	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan lengkap	322	306	95
3	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan pasien dalam keadaan baik (tidak rusak)	324	305	94
4	Alat yang digunakan menghadirkan sesuai dengan jenis makanan yang dihadangkan	318	306	96
5	Rasa dari makanan yang disajikan sudah enak	309	273	88
6	Aroma makanan yang disajikan sudah dapat membangkitkan selera makan	315	277	88
7	Tekstur makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	308	278	90
8	Suhu makanan yang disajikan sesuai dengan jenis makanan	312	278	89
9	Kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik	312	283	91
10	Penampilan penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi	321	280	87
11	Pramusaji ramah dalam menyajikan makanan	325	281	86
12	Penyajian makanan dilakukan tepat waktu	328	299	91
13	Cara penyajian dalam menyajikan sudah menarik dan bersih	316	281	89
14	Penyaji dalam menyajikan makanan memberikan penjelasan kepada klien tentang menu yang dihadangkan	309	266	86
15	Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik	302	278	92
16	Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga letak hidangan sesuai dengan tempatnya	304	282	93
17	Penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan pasien	302	262	87
18	Penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada klien	304	278	91
19	Penyaji mendengarkan keluhan klien tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada menu yang disajikan	298	258	87
20	Penyaji selalu meyakinkan klien agar pasien mau mengkonsumsi makanan dengan baik	300	246	82
Total		6256	5624	1796
Rata-Rata Kepuasan		313	281	90

Faktor-faktor yang Perlu Diperbaiki

Faktor yang perlu diperbaiki dalam menghadirkan 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.

Harapan $y = 4,66$	(A) 6 10	(B) 1 2 3 4 11 12 13
	(C) 5 7 14 15 17 18 19 20	(D) 8 9 16
		Kinerja $x = 4,26$

Gambar 1. Pemetaan Faktor yang Perlu Diperbaiki

Keterangan:

Prioritas Utama (A)

- 6 : Aroma makanan yang disajikan dapat membangkitkan selera makan.
- 10 : Penampilan penyaji dalam berpakaian menarik dan bersih.

Pertahankan (B)

- 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 menghidangkan sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan.
- 11 : Pramusaji ramah dalam menyajikan makanan.

- 12 : Penyajian makanan dilakukan tepat waktu.
13 : Cara penyaji dalam menyajikan sudah menarik dan bersih.

Prioritas Rendah (C)

- 5 : Rasa dari makanan yang disajikan sudah enak.
7 : Tekstur makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan.
14 : Penyaji dalam menyajikan makanan memberikan penjelasan kepada klien tentang menu yang dihidangkan.
15 : Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik.
17 : Penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan klien.
18 : Penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada klien.
19 : Penyaji mendengarkan keluhan klien tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada menu yang disajikan.
20 : Penyaji selalu meyakinkan klien agar klien mau mengonsumsi makanan dengan baik.

Berlebih (D)

- 8 : Suhu makanan yang disajikan sesuai dengan jenis makanan.
9 : Kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik.
16 : Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga letak hidangan sesuai dengan tempatnya.

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 evaluasi². Penyelenggaraan makanan khusus adalah bentuk penyelenggaraan makanan yang diberikan kepada masyarakat yang dilakukan pada waktu tertentu dan bersifat sementara. 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 efisien 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. Kegiatan yang dilaksanakan di UPTD BAPELKESMAS mulai dari pembuatan anggaran biaya, perencanaan menu, perencanaan pengadaan bahan, pemesanan bahan makanan, penerimaan bahan makanan, penyimpanan bahan makanan, persiapan bahan makanan, pengolahan bahan makanan, pendistribusian bahan makanan, pencatatan, pelaporan dan evaluasi

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 tersebut⁶. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa rata-rata kinerja klien terhadap makanan yang dihidangkan di 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%.

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 yang dihidangkan. Hal ini dapat dilihat dari hasil rata-rata tingkat kepuasan yaitu 93%.

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 sudah puas³.

Dari hasil analisis kuadran yang dilakukan terhadap 20 aspek penelitian kepuasan klien terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS, 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 Raha Raja Denpasar. Berdasarkan hasil analisis kuadran kartesius yang dilakukan aroma merupakan faktor yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki⁵.

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)³. Hasil penelitian ini dan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan beberapa kesamaan 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.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan: 1) Proses penyelenggaraan makanan yang dilaksanakan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali dilaksanakan mulai dari proses perencanaan anggaran belanja, perencanaan menu, perencanaan pengadaan bahan, pemesanan bahan makanan, penerimaan bahan makanan, penyimpanan bahan makanan, persiapan bahan makanan, pengolahan bahan makanan, pendistribusian bahan makanan, pencatatan, pelaporan dan evaluasi sesuai dengan proses penyelenggaraan makanan. 2) Harapan klien terhadap makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali adalah 93%. 3) Kinerja makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali adalah 85%. 4) Tingkat kepuasan klien pada makanan yang dihidangkan di UPTD BAPELKESMAS Dinas Kesehatan Provinsi Bali yaitu 90%. 5) Dari 20 aspek penentu tingkat kepuasan terhadap makanan yang dihidangkan, terdapat 7 aspek yang mempengaruhi kepuasan klien yaitu: alat dalam keadaan bersih, alat dalam keadaan lengkap, alat dalam keadaan baik (tidak rusak), alat sesuai dengan jenis hidangan, pramusaji ramah dalam menyajikan makanan, ketepatan waktu penyajian dan, penyajian makanan sudah menarik dan bersih. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dikemukakan saran yang dapat bermanfaat antara lain: Bagi institusi terkait diharapkan lebih meningkatkan aspek-aspek yang dianggap penting namun kinerjanya masih kurang dari harapan serta aspek kinerja yang masih dibawah rata-rata seperti pada aspek aroma makanan pada menu sayuran sebaiknya ditambahkan seperti daun salam atau sereh. Aspek rasa pada menu lauk nabati sebaiknya diolah lebih bervariasi. tekstur makanan pada menu sayur sup sebaiknya tidak dimasak terlalu lama agar tekstur sayuran tidak terlalu lembek. Penampilan penyaji dalam berpakaian menarik dan bersih, penyaji mp emberikan penjelasan kepada klien tentang menu yang dihidangkan, penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik, penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan klien, penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada klien, penyaji mendengarkan keluhan klien tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada menu yang disajikan, penyaji selalu meyakinkan klien agar klien mau mengkonsumsi makanan dengan baik, diharapkan agar meningkatkan kualitas kinerja penyaji dalam melaksanakan tugas terutama dalam berkomunikasi dengan klien dengan membimbing dan mengarahkan petugas penyaji agar dapat memberikan penyelenggaraan makanan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

1. Aryati, Y. (2011). *Tingkat Penerimaan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Makanan Biasa Di Rumah Sakit Umum Bangli*. Poltekkes Kesehatan Denpasar
2. Aritonang, I. (2012). *Penyelenggaraan Makanan*. Yogyakarta: Grafina Mediapipta.
3. Handayani, N.L. dkk. (2018). *Tingkat Kepuasan Siswa Bintara Pada Penyelenggaraan Makanan Di Depo Pendidikan Dan Latihan Pertempuran Rindam Ix/Udayana Tni-Ad Buleleng, Bali*. Poltekkes Kesehatan Denpasar.
4. Kementerian Kesehatan, R. (2013). *Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Jakarta.
5. Permadi, R.M (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Penyajian Makanan Biasa Di Rumah Sakit Umum Puri Raharja Denpasar*. Poltekkes Kesehatan Denpasar
6. Prawitasari, K., & Tantrisna, C. (2006). Analisa Harapan dan Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Makanan yang Disediakan oleh Maskapai Penerbangan Domestik di Indonesia. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 2(1).
7. Supranto, (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.