



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://ejournal.poltekkes-denpasar.ac.id/index.php/JIG/article/view/jig07304>

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP MENU DAN PENYAJIAN MAKANAN DI ASRAMA AKPER KESDAM IX/UDAYANAN DENPASAR

Kadek Putri Wiadnyani¹, Ida Ayu Eka Padmiari², Ni Made Yuni Gumala²

¹Alumni Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Denpasar

²Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Denpasar

Email Penulis Korespondensi (^K): putrielby@gmail.com

ABSTRACT

Satisfaction is the feeling of pleasure or disappointment of a person as a result of a comparison between the perceived and expected product achievement or as a customer response to a discrepancy between the level of prior importance of the actual performance perceived after usage. Important components used to determine the quality of services so that the level of satisfaction can be determined that is, Reliability, Responsive, Assurance, Emphaty, and Tangible. The components assessed in this study include, food menu and food presentation. The type of research used is the type of observational research with cross sectional design. The sample of this research is all of the first grade students who live in Akper Kesdam IX/Udayana Dormitory who have the criteria: registered as a first-degree student Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar, male and female, are not ill, willing to be researched. Based on the 72 samples studied, most of them stated that they were not satisfied with the food service provided by the dormitory, with the score of 81.23% satisfaction level, which is still below the standard of satisfaction level $\geq 90\%$.

Keywords: Menu, food presentation, level of satisfaction

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan makanan merupakan rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu, perencanaan kebutuhan bahan makanan, perencanaan anggaran biaya, pengadaan bahan makanan, penerimaan dan penyimpanan, pemasakan bahan makanan, distribusi dan pencatatan, pelaporan serta evaluasi. Tujuan menyediakan makanan yang berkualitas sesuai kebutuhan gizi, biaya, aman, dan diterima oleh konsumen guna mencapai status gizi yang optimal. Sasaran penyelenggaraan makanan dirumah sakit terutama pasien yang rawat inap. Sesuai dengan kondisi institusi dapat juga dilakukan penyelenggaraan makanan bagi karyawan. Ruang lingkup penyelenggaraan makanan meliputi produksi dan distribusi makanan ⁽¹⁾.

Menurut penelitian Nurdianty, et al. (2012) yang dilakukan di Asrama Pusat Pendidikan Dan Latihan Pelajar Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Makassar, kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Sebagian besar responden kurang puas terhadap menu yang disajikan, karena kualitas dan cita rasa yang rendah, penampilan yang kurang menarik, dan efek negatif dari makanan. Dari keseluruhan menu pada siklus menu minggu pertama, rata-rata tingkat kepuasan atlet sepak bola dan sepak takraw terhadap menu yang disajikan yaitu masing-masing 66,56% dan 62% dikategorikan “Tidak Puas”.

Sementara rata-rata tingkat kepuasan atlet bela diri terhadap seluruh menu (60 menu) adalah: tingkat kepuasan atlet dari cabang pencak silat yaitu sebesar 60,67% dengan kategori “Tidak Puas”, tingkat kepuasan atlet dari cabang gulat dan cabang tinju masing-masing sebesar

89,65% dan 80,19% dengan kategori “Puas”. Rata-rata tingkat kepuasan atlet sepak bola dan sepak takraw terhadap menu yang disajikan yaitu 66,56%, dan 62% dikategorikan “Tidak Puas”. Sedangkan rata-rata tingkat kepuasan atlet bela diri terhadap seluruh menu dari cabang pencak silat sebesar 60,67% dengan kategori “Tidak Puas”, dari cabang gulat sebesar 89,65%, dan cabang tinju 80,19% dengan kategori “Puas” (2).

Jika dibandingkan penelitian sebelumnya yang juga membahas mengenai kepuasan dalam penyelenggaraan makanan didapatkan hasil bahwa sasaran merasa tidak puas dalam penyelenggaraan makanan yang diberikan asrama tersebut. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar karena belum pernah dilakukan penelitian di lokasi mengenai tingkat kepuasan sampel terhadap menu dan penyajian makanan dan peneliti ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan sampel terhadap menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar. Sampel Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar hanya diasramakan selama 1 tahun. Saat ini sampel tingkat I berjumlah 72 orang.

Tujuan

Tujuan umum pada penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan sampel terhadap menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar. Sedangkan tujuan khusus pada penelitian ini yaitu mengukur harapan sampel terhadap menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar, mengukur pengalaman sampel terhadap menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar, menganalisa tingkat kepuasan sampel terhadap menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar selama 2 bulan mulai dari Mei 2018 hingga Juni 2018. Jenis penelitian adalah observasional, dengan rancangan *cross sectional* ⁽³⁾. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa tingkat I yang tinggal di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar. Sampel pada penelitian berjumlah 72 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling. Pengumpulan data dalam penelitian ini mempergunakan alat bantu angket terstruktur, Data yang dikumpulkan diolah dan disajikan secara deskriptif serta dianalisis sesuai dengan data dan tujuan yang diinginkan. Untuk data identitas sampel diklasifikasikan sesuai dengan jenis kelamin, umur, yang kemudian dicari persentasenya. Untuk mengolah data tentang tingkat kepuasan sampel terlebih dahulu harus mengetahui harapan dan pengalaman sampel terhadap kualitas menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar yaitu dilaksanakan dengan cara manual dengan mengelompokkan data yang sudah ada pada angket harapan dan pengalaman, kemudian data ditabulasi dalam bentuk tabel. Selanjutnya untuk mengolah tingkat kepuasan terhadap menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar dilakukan dengan cara membandingkan total skor masing-masing aspek dari pengalaman dengan total skor masing-masing aspek dari harapan ⁽⁴⁾.

HASIL

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.

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. Dari 72 sampel penelitian 19 orang berjenis kelamin laki-laki 26,39% dan 53 orang berjenis kelamin perempuan 73,62%. 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.

Harapan sampel terhadap menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam Udayana menunjukkan bahwa menu dan penyajian makanan sangatlah penting. Untuk membahas harapan sampel tersebut akan dianalisa kecenderungan jawaban sampel terhadap pengalaman yang disusun dalam 20 aspek penilaian. Distribusi harapan menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana berdasarkan pengalaman sampel dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Persentase Harapan Sampel Terhadap Menu Dan Penyajian Makanan
Di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana

Apek Penilaian	n	SP (%)	P (%)	CP (%)	KP (%)	TP (%)	Total
Rasa dari makanan yang disajikan sudah enak	72	54.17	34.72	11.11	-	-	100
Aroma makanan yang di sajikan sudah dapat membangkitkan selera makan	72	47.22	37.50	15.28	-	-	100
Tekstur makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	72	33.33	52.78	13.89	-	-	100
Suhu makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	72	27.78	63.89	8.33	-	-	100
Kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik	72	38.89	40.28	15.28	5.56	-	100
Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan bersih	72	63.89	23.61	8.33	4.17	-	100
Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan lengkap	72	51.39	37.50	9.72	1.39	-	100
Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan baik (tidak rusak)	72	52.78	37.50	6.94	2.78	-	100
Alat yang digunakan menghidangkan sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan	72	44.44	41.67	12.50	1.39	-	100
Penampilan penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi	72	47.22	36.11	8.33	8.33	-	100
Pramusaji ramah dalam menyajikan makanan	72	51.39	34.72	9.72	4.17	-	100
Penyajian makanan dilakukan tepat waktu	72	34.72	61.11	2.78	1.39	-	100
Cara penyaji dalam menyajikan sudah menarik dan bersih	72	38.89	48.61	6.94	5.56	-	100
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
Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik	72	45.83	38.89	8.33	6.94	-	100
Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga letak hidangan sesuai tempatnya	72	41.67	40.28	11.11	6.94	-	100
Penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan sampel	72	45.83	36.11	9.72	8.33	-	100
Penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada sampel	72	47.22	36.11	11.11	1.39	4.17	100

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
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	

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

Tabel 2
Persentase Pengalaman Sampel Terhadap Menu Dan Penyajian Makanan Di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana

Aspek Penilaian	n	SB (%)	B (%)	CB (%)	KB (%)	TB (%)	Total (%)
Rasa dari makanan yang disajikan sudah enak	72	6.94	31.94	55.56	5.56	0	100
Aroma makanan yang di sajikan sudah dapat membangkitkan selera makan	72	5.56	36.11	51.39	6.94	0	100
Tekstur makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	72	2.78	43.06	41.67	12.50	0	100
Suhu makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	72	1.39	54.17	40.28	4.17	0	100
Kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik	72	2.78	44.44	34.72	18.06	0	100
Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan bersih	72	4.17	31.94	55.56	8.33	0	100
Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan lengkap	72	4.17	30.56	56.94	8.33	0	100
Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan baik (tidak rusak)	72	0.00	36.11	61.11	2.78	0	100
Alat yang digunakan menghidangkan sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan	72	2.78	29.17	63.89	4.17	0	100
Penampilan penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi	72	44.44	26.39	29.17	0.00	0	100
Pramusaji ramah dalam menyajikan makanan	72	34.72	38.89	26.39	0.00	0	100
Penyajian makanan dilakukan tepat waktu	72	33.33	38.89	27.78	0.00	0	100
Cara penyaji dalam menyajikan sudah menarik dan bersih	72	6.94	22.22	68.06	2.78	0	100
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
Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik	72	4.17	22.22	56.94	15.28	1.39	100
Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga letak hidangan sesuai tempatnya	72	2.78	22.22	48.61	26.39	0	100
Penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan sampel	72	43.06	23.61	18.06	15.28	0	100
Penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada sampel	72	27.78	33.33	33.33	5.56	0	100

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
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	

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

Tabel 3
Analisis Tingkat Kepuasan Sampel

Aspek Penilaian	Skor Harapan (Y)	Skor Pengalaman (X)	Tingkat Kepuasan (%)	Kategori
Rasa dari makanan yang disajikan sudah enak	319	245	76.80	Tidak Puas
Aroma makanan yang di sajikan sudah dapat membangkitkan selera makan	311	245	78.78	Tidak Puas
Tekstur makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	302	242	80.13	Tidak Puas
Suhu makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	302	254	84.11	Tidak Puas
Kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik	297	239	80.47	Tidak Puas
Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan bersih	322	269	83.54	Tidak Puas
Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan lengkap	316	238	75.32	Tidak Puas
Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan baik (tidak rusak)	317	240	75.71	Tidak Puas
Alat yang digunakan menghidangkan sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan	309	238	77.02	Tidak Puas
Penampilan penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi	304	299	98.36	Puas
Pramusaji ramah dalam menyajikan makanan	312	294	94.23	Puas
Penyajian makanan dilakukan tepat waktu	309	292	94.50	Puas
Cara penyaji dalam menyajikan sudah menarik dan bersih	303	240	79.21	Tidak Puas
Penyaji dalam menyajikan makanan memberikan penjelasan kepada sampel mengenai manfaat dari makanan yang dikonsumsi	302	226	74.83	Tidak Puas
Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik	305	225	73.77	Tidak Puas
Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga letak hidangan sesuai tempatnya	300	217	72.33	Tidak Puas
Penyaji dalam menyajikan makanan menggunakan kalimat-kalimat yang sopan saat berbicara dengan sampel	302	284	94.04	Puas
Penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada sampel	303	276	91.09	Puas

Penyaji mendengarkan keluhan sampel tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada menu yang disajikan	310	215	69.35	Tidak Puas
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		

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 menunjukkan bahwa menu dan penyajian makanan sangatlah 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 $\geq 90\%$.

Menurut Penelitian Ida Ayu Eka Padmiari (Mengenai Analisis Faktor Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Ahli Gizi Ruang 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⁽⁵⁾. 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%.

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 $\geq 90\%$. 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, sedangkan 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%, berdasarkan 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%, sedangkan 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 pengalaman 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 Di Sekolah 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. Dilihat mayoritas 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, porsi makanan, 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% ⁽⁶⁾.

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 alat yang 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%, sedangkan 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%, sedangkan 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%, sedangkan 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%, sedangkan hasil dari pengalaman sampel adalah 33,33%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 94,50%. Mahasiswa puas dengan penyajian makanan dilakukan tepat waktu. Adapun jadwal penyaluran makan di Asrama Akper Kesda 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 analisis tingkat kepuasan pasien dilakukan terhadap 20 aspek

penilaian pelayanan makanan, terdapat 3 aspek penampilan penyaji makanan yang 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 $\geq 90\%$ ⁽⁷⁾.

Berdasarkan penelitian terhadap harapan sampel mengenai cara penyaji dalam menyajikan sudah menarik dan bersih persentase yang didapatkan adalah 38,89%, sedangkan hasil dari pengalaman sampel adalah 6,94%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 79,21%. Yang artinya mahasiswa 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%, sedangkan hasil dari pengalaman sampel adalah 4,17%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 74,83%. Mahasiswa 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 penampilan 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%, sedangkan hasil dari pengalaman sampel adalah 4,17%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 73,77%. Mahasiswa 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%, sedangkan hasil dari pengalaman sampel adalah 2,78%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 72,33%. Mahasiswa 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%, sedangkan hasil dari pengalaman sampel adalah 43,06%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 94,04%. Mahasiswa 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%, sedangkan 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%, sedangkan hasil dari pengalaman sampel adalah 4,17%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 69,35%. Mahasiswa 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%, sedangkan hasil dari pengalaman sampel adalah 8,33%, berdasarkan analisis tingkat kepuasan 71,43%. Mahasiswa tidak puas dengan aspek penyaji selalu meyakinkan sampel agar sampel mau mengonsumsi 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 penyelenggaraan 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.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar dapat disimpulkan Harapan mahasiswa terhadap menu dan penyajian makanan cenderung pada jawaban sangat penting sebesar 45,63%, penting 40,69%, cukup penting 9,58%, kurang penting 3,54%, tidak penting 0,56%. Hasil pengalaman terhadap menu dan penyajian makanan yang menjawab sangat baik 12,22%, baik 31,39%, cukup baik 45,76%, kurang baik 10,42%, tidak baik 0,21%. Tingkat kepuasan menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar mencapai 81,23% yang artinya mahasiswa masih dalam kategori tidak puas karena masih berada dibawah standar tingkat kepuasan yaitu $\geq 90\%$. Dan saran bagi Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas menu dan penyajian makanan karena dari 20 aspek yang dinilai 15 aspek dirasa tidak puas seperti rasa makanan, tekstur makanan, aroma, kombinasi, alat yang digunakan dan penyajian makanan sehingga mahasiswa merasa puas dengan pelayanan makanan di asrama. Bagi Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar diharapkan agar menambah tenaga kerja asrama sebagai penyaji makanan dengan profesi tata boga dan ahli gizi guna meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap menu dan penyajian makanan

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes, RI. *Pedoman (PGRS) Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI, 2013. hal. 25.
2. Nurdianty, Izna, et al. *Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Atlet di Pusat Pendidikan dan Latihan Pelajar Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Makassar*. Makassar : Universitas Hasanuddin, Februari 2012, Media Gizi Masyarakat Indonesia, Vol. 1 No. 2, hal. 95.
3. Notoatmodjo, S. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003.
4. Supranto, J. (2008). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
5. Padmiari, I.A.E. *Analisis Faktor Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Ahli Gizi Ruang Di RSUD Sanglah Denpasar, Provinsi Bali*. 2013, Jurnal Skala Husada, Vol. 10, hal. 5.
6. Atmanegara, W. O. (2013). Gambaran Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Hidangan Pada Penyelenggaraan Makanan Di Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel Tahun 2013. *Jurnal MKMI*, 5.
7. Ayu, Desy Dwianasari. *Tingkat Kepuasan Pasien Warga Negara Asing (WNA) Terhadap Pelayanan Makanan Di RS Kota Denpasar, Bali*. Denpasar : s.n., 2016.