

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. RSUD Dr Soedomo Kabupaten Trenggalek merupakan rumah sakit umum milik Pemerintah Daerah Kabupaten Trenggalek. RSUD Dr Soedomo merupakan rumah sakit dengan tipe C. Pada RSUD Dr Soedomo terdapat sebuah instalasi gizi dengan total jumlah tenaga kerja sebanyak 61 orang dengan rincian 20 orang ahli gizi, 21 orang juru masak, 19 orang distributor makanan (pramusaji), dan 1 orang tenaga administrasi.
2. Salah satu kegiatan Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS) yang dilakukan di RSUD Dr Soedomo adalah penyelenggaraan makanan. Dalam proses penyelenggaraan makanan Instalasi Gizi RSUD Dr Soedomo mengacu pada SOP. Terdapat 27 kegiatan penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr Soedomo telah diatur dalam SOP.
3. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr Soedomo termasuk dalam kategori baik mulai dari *Quality Planning* (92,56%), *Quality Control* (100%), *Quality Assurance* (100%), dan *Quality Improvement* (80%).
4. Berdasarkan analisis penilaian konsumen yaitu pasien kelas III terhadap tingkat kepentingan/harapan pada penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr Soedomo dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), tingkat kepentingan/harapan tertinggi terdapat pada atribut petugas merespon masalah tak terduga pasien yaitu sebesar 3,69 dari nilai maksimal yaitu 4 dan atribut makanan yang disajikan aman (tidak menimbulkan masalah lainnya seperti keracunan) sebesar 3,69 dari nilai maksimal yaitu 4 sedangkan berdasarkan analisis penilaian konsumen terhadap tingkat kinerja pada penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr Soedomo dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), tingkat kepentingan/harapan tertinggi terdapat pada atribut makanan yang disajikan aman (tidak menimbulkan masalah lainnya seperti keracunan) yaitu sebesar 3,80 dari nilai maksimal yaitu 4. Tingkat kepuasan konsumen yang dihitung dengan metode CSI (*Customer*

Satisfaction Index) pada pasien pengguna layanan penyelenggaraan makanan Instalasi Gizi RSUD Dr Soedomo secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa adalah sebesar 87,32% (sangat puas).

5. Hasil penilaian responden mengenai tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh menggunakan CSI (*Customer Satisfaction Index*) yaitu pasien kelas III dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa dalam kategori sangat puas (87,32%). Hal ini berkaitan dengan manajemen penyelenggaraan makanan yang dilaksanakan dengan baik dengan pencapaian hasil penerapan *Total Quality Management* (TQM) termasuk dalam kategori baik mulai dari *Quality Planning* (92,56%), *Quality Control* (100%), *Quality Assurance* (100%), dan *Quality Improvement* (80%).

B. Saran

1. Sebaiknya pihak Instalasi Gizi RSUD Dr Soedomo Trenggalek perlu mempertimbangkan adanya pengusir tikus elektrik pada ruang penyimpanan dan *insect killer* pada ruang pengolahan, *food trolley* dengan pemanas untuk menjaga suhu makanan tetap hangat saat disajikan pada pasien, dan kotak P3K sebagai langkah antisipasi dan penanganan dini cedera atau luka, serta sistem *reward* (penghargaan) sebagai sarana untuk meningkatkan kinerja karyawan di Instalasi Gizi RSUD Dr Soedomo.
2. Sebaiknya pihak Instalasi Gizi RSUD Dr Soedomo perlu meningkatkan atribut dalam penilaian IPA (*Importance Performance Analysis*) faktor yang termasuk ke dalam kuadran A (prioritas utama), mempertahankan atribut dalam kuadran B (pertahankan posisi), perlu mempertimbangkan peningkatan kinerja di kuadran C (prioritas rendah), dan memperhatikan kembali kuadran D (berlebihan) yang dinilai berlebih dalam pelaksanaannya.

C. Kelemahan Penelitian

Uji validitas hanya dilakukan sekali yaitu dengan mengeliminasi atribut yang tidak valid, begitupun dengan uji reabilitas yang hanya dilakukan satu kali.