

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu, “Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Anak terhadap Kualitas Pelayanan Makanan di Instalasi Rawat Inap Anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya” dapat disimpulkan:

1. Tingkat kepuasan keluarga pasien anak terhadap kualitas pelayanan makanan mencakup kualitas pelayanan yang disajikan, sikap dan perilaku pramusaji, dan pelaksanaan asuhan gizi oleh ahli gizi adalah 82,5% berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), menunjukkan bahwa keluarga pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan.
2. Tingkat kepuasan keluarga pasien anak terhadap kualitas pelayanan makanan mencakup kualitas pelayanan yang disajikan, sikap dan perilaku pramusaji, dan pelaksanaan asuhan gizi oleh ahli gizi menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan terdapat 4 atribut dari total 20 atribut yang dianggap penting oleh keluarga pasien anak, namun kinerjanya belum sesuai dengan keinginan keluarga pasien anak dan perlu mendapat prioritas utama untuk diperbaiki,
3. Beberapa rekomendasi perlu diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk peningkatan kualitas tekstur dan variasi makanan yang disajikan, serta perbaikan sikap dan perilaku pramusaji dalam berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dikemukakan saran yang dapat bermanfaat bagi instalasi gizi RSUD Dr. Soetomo Surabaya, yaitu;

1. 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 rasa, aroma, kombinasi makanan, suhu makanan, sikap pramusaji dalam menyajikan makanan memberikan penjelasan kepada pasien/keluarga pasien tentang menu yang dihidangkan, dan bagaimana pramusaji dalam

menyajikan makanan terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik.

2. Untuk meningkatkan aroma, rasa pada makanan sebaiknya ditambahkan seperti daun salam, sereh dan sedikit gula pasir. Tekstur makanan, kombinasi makanan, suhu makanan dan variasi menu perlu diperhatikan mengingat makanan ditujukan kepada pasien anak yang cenderung memilih dan juga untuk meningkatkan kinerja pelayanan gizi yang dilakukan oleh ahli gizi.
3. Pada aspek sikap dan perilaku pramusaji, sebaiknya sikap ramah, sopan, berpenampilan bersih dan rapi, terampil, dan dapat memberikan penjelasan tentang menu yang dihidangkan dan mendengarkan keluhan pasien ditingkatkan.
4. Untuk pramusaji diharapkan agar meningkatkan kualitas kinerja dalam melaksanakan tugas terutama dalam berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien anak, dengan dapat dilakukannya pembinaan atau bimbingan dan arahan kepada petugas pramusaji agar dapat memberikan kualitas pelayanan makanan yang baik dan optimal.