

PELATIHAN KOMPETENSI PRAMUSAJI RUMAH SAKIT DALAM KETEPATAN PENDISTRIBUSIAN MAKANAN PASIEIN RAWAT INAP

Mantra IB¹, Eny Sulistyadewi Ni Putu², Dhika Widarnandana I Gde³

^{1,2} Program Studi Ilmu Gizi, Fakultas Kesehatan, Sains dan Teknologi Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali, Indonesia. ³Program Studi Psikologi; Fakultas Kesehatan, Sains dan Teknologi Universitas Dhyana Pura
Email: mantra@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Penyelenggaraan dan pendistribusian makanan rumah sakit bertujuan membantu pemenuhan kebutuhan gizi pasien dan mempercepat proses penyembuhan pasien. Ketepatan pendistribusian makanan pasien disertai dengan sikap sopan dan ramah akan mempengaruhi penerimaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan penyelenggaraan makanan rumah sakit. Kegiatan ini dilakukan selama 1 bulan dengan metode Forum Group Discussion (FGD), koordinasi, pelatihan, pendampingan hingga evaluasi. FGD tentang rencana program yang akan dilaksanakan selama kegiatan pengabdian, koordinasi dengan mitra untuk melaksanakan pelatihan tentang ilmu gizi dasar, higiene sanitasi perorangan dan sistem distribusi makanan. Evaluasi mitra dilakukan dengan mengisi kuesioner oleh ahli gizi dan pasien. Hasil evaluasi tingkat pengetahuan mitra setelah diberikan pendidikan tentang pengetahuan gizi dasar, higiene sanitasi perorangan dan sistem distribusi makanan, terjadi peningkatan pengetahuan. Peningkatan pengetahuan 25% kearah pengetahuan baik. Hasil observasi menunjukkan ketepatan waktu distribusi makanan sangat baik. Kegiatan selanjutnya adalah melakukan pendampingan mitra secara langsung untuk penerapan pengetahuan mitra setelah proses pelatihan, menjaga higiene sanitasi serta penerapan komunikasi efektif dalam ketepatan pendistribusian makanan pasien rawat inap.

Kata Kunci: Pramusaji, Pelatihan, Distribusi Makanan

1. Pendahuluan

Rumah Sakit Daerah (RSD) Mangusada merupakan rumah sakit pemerintah daerah kabupaten badung. Pelayanan RSD Mangusada sangat strategis sebagai penunjang pusat pariwisata di Bali. Dalam pelayanannya RSD Mangusada ditunjang oleh Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS), ruang lingkup kegiatan pokok pelayanan gizi meliputi; penyelenggaraan makanan, pelayanan gizi rawat inap dan pelayanan gizi rawat jalan.

Penyelenggaraan makanan rumah sakit merupakan rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu, perencanaan kebutuhan bahan makanan, perencanaan anggaran belanja, pengadaan bahan makanan, penerimaan dan penyimpanan, pemasakan bahan makanan, distribusi dan pencatatan, pelaporan serta evaluasi (PGRS, 2013). Instalasi Gizi RSD Mangusada dalam proses penyelenggaraan makanan sebagai salah satu bagian dari pelayanan gizi rumah sakit tentu membutuhkan tenaga pramusaji. Tenaga pramusaji rumah sakit adalah seseorang yang bekerja dalam bidang penyajian makanan dan minuman kepada konsumen atau pasien di rumah sakit. (PGRS,

2013). Jumlah tenaga pramusaji di RSD Mangusada sebanyak 19 orang, sebagian besar berlatar belakang pendidikan umum dan belum mendapat pengetahuan dan pelatihan secara khusus tentang gizi, higiene sanitasi serta komunikasi efektif yang baik dalam pelayanan ke pasien.

Pengabdian mitra ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tenaga pramusaji dalam menyajikan makanan pasien sesuai dengan diet dan prosedur yang berlaku. Diharapkan melalui pelatihan yang diadakan akan memberikan manfaat bagi seluruh peserta tenaga pramusaji, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan gizi dan keselamatan pasien di RSD Mangusada. Pelayanan gizi yang baik turut menjadi penunjang bagi rumah sakit dalam penilaian Akreditasi Nasional (KARS) dan Internasional (JCI).

Solusi dan Target Luaran

Berdasarkan analisa bersama mitra yaitu instalasi gizi RSD Mangusada, maka tim pengabdian masyarakat merancang beberapa kegiatan sebagai bentuk solusi pada mitra yaitu pemberian informasi berupa pengetahuan tentang gizi dasar, higiene sanitasi, komunikasi efektif, dengan mengadakan pelatihan dan pendampingan pada mitra. Hasil dari pengabdian ini diharapkan tenaga pramusaji mampu menerapkan pengetahuan tentang gizi, ketepatan dalam pendistribusian makanan pasien sesuai diet, higiene sanitasi baik perorangan, lingkungan dan alat distribusi makanan. Serta mampu berkomunikasi efektif kepada pasien dalam memberikan pelayanan dan penanganan seandainya terjadi permasalahan kepuasan pasien dalam pelayanan penyelenggaraan makanan. Pengabdian akan menyerahkan berupa poster sebagai pengingat tenaga pramusaji untuk selalu menjaga higiene dan sanitasi.

2. Metode

Dalam rangka mencapai tujuan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yaitu Mitra Instalasi Gizi RSD Mangusada di Kecamatan mengwi kabupaten Badung dilakukan mulai bulan Agustus - Desember 2022 dengan beberapa rangkaian kegiatan mulai dari adanya Forum Grup Discussion (FGD) pada bulan agustus dan september 2022, observasi awal cara pendistribusian makanan, observasi awal ketepatan waktu pendistribusian makanan dan kepuasan pasien rawat inap atas pelayanan tenaga pramusaji, observasi awal oleh tenaga gizi dan perawat ruangan, serta komunikasi koordinasi, pemaparan materi dan pelatihan, pendampingan hingga evaluasi. Observasi kembali dilakukan setelah pelatihan, sedangkan evaluasi pengetahuan mitra tentang materi higiene sanitasi dilakukan dengan mengisi pre test dan post test. Kegiatan pengabdian ini melibatkan partisipasi penuh tenaga pramusaji dan tenaga ahli gizi, sehingga tim pelaksana pengabdian masyarakat dapat berperan sebagai fasilitator dan berinteraksi langsung dalam pelatihan. Pendampingan terhadap mitra dilakukan hingga awal bulan desember 2022, dengan harapan mitra mampu menerapkan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan distribusi makanan yang baik terhadap pasien rawat inap

Pengetahuan pramusaji diukur dengan kemampuan dalam menjawab soal kuesioner sebanyak 10 soal yang telah disiapkan. Skor jawaban 'Benar' per item adalah

1, sedangkan jawaban 'Salah' skornya 0. Nilai pengetahuan didapatkan dengan cara menjumlah jawaban yang benar kemudian dibagi jumlah semua soal dan dikalikan 100%. Parameter: Jumlah Nilai Pengetahuan Baik Jika Nilainya $\geq 75\%$ Cukup Jika Nilainya 56-74% Kurang Jika Nilainya $\leq 55\%$ (Arikunto, 2006) Skala: Ordinal

Cara ukur ketepatan waktu penyajian makanan, dengan cara ukur: Pengamatan, Alat Ukur: Lembar Observasi. Hasil Ukur: Tepat, jika sesuai dengan SOP/ketentuan waktu makan (100%). Tidak Tepat, jika tidak sesuai dengan SOP/ketentuan waktu makan (<100%).

3. Hasil dan Pembahasan

Pada pelaksanaannya Instalasi gizi RSD Mangusada mengelola kegiatan gizi yang mengacu pada pedoman pelayanan gizi rumah sakit dan standar prosedur yang sudah ditetapkan oleh rumah sakit. Bentuk penyelenggaraan makanan di RSD Mangusada dengan sistem swakelola dimana unit Instalasi gizi bertanggungjawab terhadap pelaksanaan seluruh kegiatan penyelenggaraan makanan. Dalam sistem swakelola ini seluruh sumber daya yang diperlukan; tenaga, dana, metode, sarana dan prasarana, dilakukan oleh pihak rumah sakit. Penyelenggaraan makanan di RSD Mangusada menggunakan pedoman menu dengan siklus 10 hari dan menu hari ke 31 dengan pemberian makan tiga kali makan utama; pagi, siang dan malam, dan ditambah dua kali makanan selingan; pagi dan sore.

Penyaluran makanan adalah rangkaian kegiatan yang mencakup pembagian makanan dan penyampaian makanan kepada pasien dengan tujuan ;1) Agar tersedia makanan bagi pasien di ruang rawat inap sesuai dengan permintaan makanan pasien oleh ahli gizi .2) Agar penyaluran makanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan pesanan dan waktu yang ditentukan. Adapun sistem penyaluran/pendistribusian makanan yang digunakan adalah sistem distribusi makanan yang terpusat/sentralisasi.

Karakteristik Mitra

Tidak hanya penampilan fisik, seorang pramusaji juga harus memiliki kecakapan non-fisik seperti sehat rohani dalam artian tidak memiliki gangguan jiwa, stres atau depresi. Seorang pramusaji harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan pasien maupun dengan ahli gizi. Pramusaji diharapkan dapat berkomunikasi, baik dalam bersikap maupun berekspresi. Senyum dan raut muka pramusaji akan mempengaruhi pasien untuk menikmati makanan dan akhirnya akan menimbulkan kepuasan.

Tabel 1. Karakteristik Tenaga Pramusaji Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan dan Lama Bekerja

Variabel	Jumlah	% (porsentase)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	9	47
Perempuan	10	53
Kelompok umur (th)		
< 17 th		
17 - 64	19	100
> 64		
Pendidikan		
SMP	0	
SMA	12	63
SMK	5	26
PT	2	11
Lama Bekerja		
0-1 th	1	5
1-5 th	1	5
5-10 th	0	
>10 th	17	90
Status kepegawaian		
PNS	6	32
Honorar	13	68

Bekerja pada usia produktif berkaitan dengan kinerja seseorang atau seorang karyawan dapat bekerja dengan maksimal terkait dengan pekerjaan yang dijalankannya. Berdasarkan pencatatan diatas menunjukkan bahwa tenaga pramusaji di RSD Mangusada semua pada usia produktif yaitu berumur 17 - 64 tahun sebanyak 19 orang, hampir berimbang antara perempuan sebanyak 10 orang (53%) dan laki-laki 9 orang (47%). Usia mempengaruhi daya tangkap dan pola pikir seseorang. Semakin bertambah usia semakin bertambah juga daya tangkap, pola pikir, dan pengalaman, sehingga pengetahuan yang diperoleh semakin baik.

Adapun tingkat pendidikan tenaga pramusaji terdiri dari berpendidikan SMA yaitu sebanyak 12 orang (63%), berpendidikan SMK tata boga sebanyak 5 orang (26%) dan Perguruan Tinggi 2 orang (11%). Tingkat pendidikan tenaga pramusaji sebagian besar berpendidikan SMA/SMK 17 orang (90%), dari pengamatan hal ini sangat bagus karena tingkat pendidikan mempengaruhi daya terima informasi, sehingga semakin banyak pula informasi yang dimiliki. Hasil penelitian Wulan (2018) diketahui bahwa Semakin rendah pendidikan seseorang maka akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap penerimaan, informasi dan nilai-nilai yang baru diperkenalkannya. Sebaliknya semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah menerima informasi, dan pada akhirnya makin banyak pula pengetahuan yang dimilikinya.

Dari hasil pengamatan sebagian besar masa kerja pramusaji di Instalasi Gizi RSD Mangusada diatas 10 tahun yaitu sebanyak 17 orang (90%), 1 orang tenaga yang baru

bekerja dibawah 1 tahun dan 1 orang tenaga pramusaji dibawah 5 tahun. Pengalaman adalah suatu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan dengan cara mengulang Kembali pengetahuan yang diperoleh dalam memecahkan masalah yang ada di masa lampau. Menurut Marwansyah (2014), pengalaman kerja adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang melalui pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki pekerja untuk mengemban tanggung jawab dari pekerjaan sebelumnya. Karena pengalaman kerja dapat juga menentukan seberapa baik seseorang dalam menjalankan tugasnya. Semakin terbiasa seseorang dalam melakukan suatu kegiatan berpengalaman, maka semakin terampil pula seseorang tersebut dalam menjalankan tugasnya (Alias, 2018).

Adapun status kepegawaian; 6 orang (32%) merupakan tenaga PNS dan sebagian besar 13 orang (68%) masih merupakan tenaga honorer. Diketahui bahwa tidak terdapat tenaga pramusaji yang pernah mendapatkan pelatihan khusus terkait sistem penyelenggaraan makanan dan sistem komunikasi efektif kepada pasien di rumah sakit. Sehingga kami merasa pengabdian masyarakat kepada mitra untuk melakukan pelatihan kompetensi tenaga pramusaji ini sangat tepat. Dengan harapan penerimaan pengetahuan, sikap perilaku dan keterampilan dengan kesadaran dan sikap yang positif, akan bisa meningkatkan kompetensi tenaga pramusaji dalam ketepatan pendistribusian makanan pasien rawat inap.



Gambar. 1 Tenaga Pramusaji Makanan

Tabel 2. Pengetahuan pramusaji sebelum dan setelah pelatihan

Kegiatan	Rerata	
	Rerata sebelum	Rerata setelah
Pengetahuan	70	95

Pengaruh pelatihan terhadap pengetahuan

Berdasarkan hasil evaluasi tabel 2, diketahui bahwa sebelum dilakukan pelatihan, rata-rata skor pengetahuan pramusaji makanan adalah 70 dan meningkat setelah dilakukan pelatihan pemaparan materi rata-rata menjadi 95. Begitu juga dengan sikap dan keterampilan, dilakukan observasi sebelum diberikan pelatihan mempunyai rata-rata penilaian observasi yaitu cukup, kemudian meningkat setelah diberikan pelatihan menjadi baik.

Adapun pengertian pelatihan menurut Dessler (2006: 280): Pelatihan merupakan proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan untuk melakukan pekerjaannya. Pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan kompeten.

Pengetahuan penjamah/pramusaji makanan menjadi aktor penting sebagaimana kebijakan yang dibuat melalui Permenkes No 1096/MENKES/PER/VI/2011 tentang hygiene sanitasi jasa boga menyebutkan bahwa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan penjamah/pramusaji makanan dapat dilakukan melalui pelatihan / kursus hygiene sanitasi makanan.

Ketepatan waktu distribusi

Pelayanan makanan di rumah sakit sebagai salah satu komponen penunjang diselenggarakan oleh instalasi gizi yang bertujuan untuk menyelenggarakan makanan bagi pasien. Penyelenggaraan makanan di rumah sakit adalah suatu rangkaian mulai dari perencanaan sampai dengan pendistribusian makanan kepada pasien. Penyelenggaraan makanan di rumah sakit dilaksanakan dengan tujuan untuk menyediakan makanan yang kualitasnya baik, jumlah sesuai kebutuhan serta pelayanan yang baik, dan layak sehingga memadai bagi klien atau konsumen yang membutuhkan (Depkes RI, 2013). Dalam sebuah Rumah Sakit pelayanan makanan yang dimaksud adalah: layanan yang mengutamakan kualitas produk, ketepatan, kebersihan dan keramahan.

Tabel. 3 Observasi Personal Higiene Sanitasi, Sikap dan Perilaku Komunikasi Tenaga Pramusaji dan Ketepatan Waktu Distribusi Makanan Sebelum dan Setelah Pelatihan

Kegiatan	Penilaian	
	Sebelum pelatihan	Setelah pelatihan
Ketepatan waktu distribusi makanan	baik	baik

Kepuasan pasien dalam pelayanan penyelenggaraan makanan salah satunya dipengaruhi oleh tenaga pramusaji. Dimana pramusaji diharapkan dapat berkomunikasi, baik dalam bersikap, berekspresi wajah dan senyum akan mempengaruhi pasien untuk menikmati makanan dan akhirnya dapat menimbulkan rasa puas. Sebaliknya perhatian pramusaji dapat tidak memuaskan pasien ketika pramusaji kurang perhatian dalam memberikan pelayanan dan kurang memperlakukan pasien sebagaimana manusia yang selalu ingin diperhatikan dan dipenuhi kebutuhannya. Pramusaji sebagai pegawai sebaiknya menghindari pemaksaan pelayanan makanan kepada pasien akan tetapi

harus berusaha untuk meningkatkan kesadaran pasien terhadap hidangan makanan. Dalam penyajian makanan perlu diperhatikan hal pokok yaitu pemilihan alat yang tepat dan susunan makanan dalam penyajian makanan untuk menampilkan makanan lebih menarik.

Distribusi makanan adalah serangkaian proses kegiatan penyampaian makanan sesuai dengan jenis makanan dan jumlah porsi Tujuan distribusi makanan adalah konsumen /pasien mendapat makanan sesuai diet dan ketentuan yang berlaku (Depkes RI, 2013). Prasyarat distribusi makanan, salah satunya yaitu: adanya jadwal pendistribusian makanan yang ditetapkan. Menurut Kementerian Kesehatan RI (2013), ketepatan waktu penyajian makanan adalah kesesuaian terhadap waktu makanan yang disajikan berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan dengan menggunakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit yaitu 100% tepat waktu.

Ketepatan waktu distribusi makanan pada pasien harus sesuai dengan kesesuaian pendistribusian makanan dengan waktu pembagian makanan yang telah ditentukan oleh RSD Mangusada, yaitu makan pagi pukul 07.00-08.00 wita, *snack* pagi pukul 09.00-10.00 wita, makan siang pukul 12.00-13.00, *snack* sore pukul 14.00 -15.00 wita, makan sore pukul 17.00-18.00 wita. Berdasarkan hasil pengamatan dan observasi diketahui bahwa penilaian pasien terhadap ketepatan waktu penyajian makanan di RSD Mangusada menyatakan bahwa penyajian makan pagi, *snack* pagi, makan siang, *snack* sore, makan sore secara keseluruhan tepat waktu 100%.

Dalam melaksanakan semua kegiatan distribusi makanan, higiene sanitasi pramusaji makanan memiliki prosedur pelaksanaan dibuktikan dengan adanya SOP (*Standard Operating Procedures*), panduan kerja dan pengawasan yang dilakukan secara langsung oleh ahli gizi RSD Mangusada.

4. Simpulan

Pelatihan kepada tenaga pramusaji makanan terkait sistem penyelenggaraan makanan, ketepatan distribusi, komunikasi efektif dapat meningkatkan kompetensi tenaga pramusaji dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan makanan di RSD Mangusada. Saran, perlu dilakukan edukasi secara berkesinambungan kepada tenaga pramusaji makanan di bagian instalasi gizi di Rumah Sakit.

5. Daftar Rujukan

- Adhyka, N., & Machmud, R. (2020). Upaya Peningkatan Pelayanan Pengolahan Makanan di Instalasi Gizi RSUD X Kota Solok. *Jurnal Riset Hesti Medan Akper Kesdam I/BB Medan*, 5(2), 149–155.
- Alias, A., & Serang, S. (2018). "Pengaruh Pengetahuan, Sikap Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan". *PARADOKS: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 1(1), 82-97. Diakses pada 15 November 2021. https://www.jurnal.fe.ummi.ac.id/index.php/PARA_DOKS/article/view/87
- Ali Khomsan. 2003. Pangan dan Gizi untuk Kesehatan. Jakarta: Rajawali Sport
- Arikunto, S. (2019). Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka cipta.
- Dessler, Gary, 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi ke sepuluh. PT Intan sejati. Klaten.

- Depkes RI. 2013. Riset Kesehatan Dasar. Jakarta: Badan Penelitian dan pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
- Elfiana, E., & Suryana, S. (2020). "Pengaruh Pelatihan Terhadap Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Penjamah Makanan Dalam Penyelenggaraan Makanan". *Jurnal SAGO Gizi dan Kesehatan*, 2(1), 19-24. *Juli – Desember 2020* SAGO: Gizi dan Kesehatan 2020, Vol. 2(1) 19-24 © The Author(s) 2020. Poltekes Kemenkes Aceh. Diakses pada 2 November 2021. <https://ejournal.poltekkesaceh.ac.id/index.php/gikes/article/view/430>
- Irianto, K. (2007). Gizi dan Pola Hidup Sehat. Bandung: CV. Yrama Widya
- Khomsan, A. (2012). Pangan dan Gizi untuk Kesehatan. Jakarta: Rajawali Sport
- Notoadmodjo, S. (2003). Ilmu Kesehatan Masyarakat Dan Prinsip-Prinsip Dasar. Jakarta :
- Prasetyani, L. N., Endang Nur, W., St, S., Rauf, R., & S TP, M. P. (2016). Hubungan Sikap Ahli Gizi dan Pramusaji Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Salatiga. In *Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rachmawati, I., & Afridah, W. (2014). Mutu Pelayanan Gizi dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Journal of Health Sciences*, 7(2). Paruntu, O. L. (2013). Status Gizi dan Penyelenggaraan akanan Diet Pasien Rawat Inap di Blu Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal GIZIDO*, 5(2), 117-126.
- Sri Wulan Purwaningrum, Titien Setiyo Rini, Nia Saurina. Hubungan Tingkat Pengetahuan, Sikap dengan Perilaku Warga dalam Pemenuhan Komponen Rumah Sehat. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat* Volume 12, Issue 1, March 2018, pp. 53 ~ 59 ISSN: 1978 - 0575.