

Pelatihan Kompetensi Pramusaji Rumah Sakit Dalam Ketepatan Pendistribusian Makanan Pasien Rawat Inap di Instalasi Gizi RSD Mangusada Kecamatan Mengwi Badung

^{1*}Ida Bagus Mantra, ¹Ni Putu Eny Sulistyadewi, ²I Gde Dhika Widarnandana

¹Program Studi Ilmu Gizi Fakultas Kesehatan, dan Sains Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang
Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali, Indonesia

²Program Studi Psikologi Fakultas Kesehatan, dan Sains Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang
Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali, Indonesia

*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, Sehingga diharapkan dapat meningkatkan daya penerimaan dan konsumsi makanan yang sudah disiapkan sesuai kebutuhan gizi pasien, untuk membantu mempercepat kesembuhan pasien. 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, berikutnya koordinasi dengan mitra untuk melakukan pelatihan tentang ilmu gizi dasar, higiene sanitasi perorangan dan alat distribusi makanan, simulasi keterampilan komunikasi efektif dan handling complaint. Evaluasi mitra dilakukan dengan mengisi kuesioner oleh ahli gizi dan pasien. Hasil evaluasi tingkat pengetahuan mitra setelah diberikan pendidikan gizi dasar, pendidikan tentang higiene sanitasi perorangan dan alat distribusi makanan serta evaluasi sikap perilaku terdapat peningkatan pengetahuan, perubahan perilaku dan komunikasi menjadi lebih baik. Peningkatan pengetahuan 20% kearah pengetahuan baik hingga 100% semua anggota mitra pengetahuannya baik. Begitu juga sikap perilaku dan komunikasi yang menjadi lebih baik. Kegiatan selanjutnya adalah melakukan pendampingan mitra secara langsung untuk penerapan pemahaman mitra dari proses pelatihan, untuk menjaga higiene sanitasi dan penerapan komunikasi efektif dalam melayani permintaan atau keluhan tentang makanan pasien.

Kata Kunci: Keterampilan, pelatihan penjamah makanan, pengetahuan.

ABSTRACT

Organizing and distributing hospital food aims to help meet the nutritional needs of patient and accelerate the patient's healing process. Accuracy in the distribution of patient food accompanied by a polite and friendly attitude will affect patient acceptance and satisfaction with hospital food delivery services. It is hoped that this will increase the acceptance and consumption of food that has been prepared according to the patient's nutritional needs, to help speed up patient recovery. This activity was carried out for 1 month using the Forum Group Discussion (FGD) method, coordination, training, mentoring and evaluation. FGD on program plans to be implemented during service activities, followed by coordination with partners to conduct training on basic nutrition, personal sanitation hygiene and food distribution equipment, simulation of effective communication skill and complaint handling. Partner evaluation is carried out filling out a questionnaire by the nutritionist and the patient. The results of evaluating the level of knowledge of partners after being given basic nutrition education about personal sanitation hygiene and food distribution tools as well as evaluating attitudes and behavior show an increase in knowledge, changes in behavior and better communication. Increased knowledge of 20% towards good knowledge up to 100% of all partners with good knowledge. So is the attitude of behavior and communication that is getting better. The next activity is to provide direct assistance to partners for the application of partners' understanding of the training process, to maintain sanitation hygiene and to implement effective communication in serving requests or complaints about patient food.

Keywords: Skills, food handler training, knowledge

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 (Fera : 2009) 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

Solusi

Berdasarkan analisa bersama mitra, 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.

Target Luaran

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. Serta pemberian sertifikat pelatihan.

METODE PELAKSANAAN

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

Penilaian perilaku *higiene* sanitasi, sikap dan perilaku pramusaji makanan dikategorikan menjadi dua, yaitu Ya jika dilakukan diberi skor 1 dan Tidak jika tidak dilakukan diberi skor 0. Skor kemudian dijumlahkan dan hasilnya dibagi dengan skor maksimum dikalikan dengan 100%. Kemudian hasil penilaian dikategorikan perilaku baik dengan nilai $>80\%$, perilaku cukup dengan nilai 60 – 80% dan perilaku kurang dengan nilai $<60\%$ (Khomsan, 2000). Skala ukur ordinal. (Sumber: Kementerian Kesehatan RI 2013, Khomsan, 2000 dalam Jurnal Gizi Universitas Muhammadiyah Semarang).

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 ($<100\%$).

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.

Tabel 1. Karakteristik Tenaga Pramusaji

Variabel		jumlah	%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	9	47
	Prempuan	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
	Honorier	13	68

Karakteristik Mitra

Menurut Marsum (2005), seorang pramusaji yang baik memiliki kriteria sebagai berikut: Mempunyai kesadaran sosial yang tinggi, mempunyai sifat dan kebiasaan-kebiasaan yang baik, bisa berkomunikasi secara efektif dengan pasien dan mempunyai pribadi yang menyenangkan, ramah dan sopan. 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. Pramusaji yang kurang perhatian akan memberikan pelayanan yang kurang memuaskan (Ernalita, 2014).

Menurut Mulyadi (2003) menyatakan bahwa tenaga kerja adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun). 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. 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.

Tabel 2. Pengetahuan, sikap, keterampilan pramusaji sebelum dan setelah pelatihan

Kegiatan	Rerata	
	Rerata sebelum	Rerata setelah
Pengetahuan	70	95
Sikap	cukup	baik
Keterampilan	cukup	baik

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.



Gambar 1. Tenaga Pramusaji Makanan

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

Tabel 3. Observasi ketepatan waktu distribusi makanan sebelum dan setelah pelatihan

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

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%.

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.

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

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

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan Terlaksananya kegiatan pengabdian ini kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Universitas Dhyana Pura, mitra kegiatan, serta pihak-pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.e.ummi.ac.id/index.php/PARADOKS/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 Kementrian 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. Poltek Kemenkes Aceh Diakses pada 2 November 2021 [.https://ejournal.poltek.kesaceh.ac.id/index.php/gikes/article/view/430](https://ejournal.poltek.kesaceh.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.