

PENGEMBANGAN KATERING HALAL SEBAGAI UPAYA *REVENUE CENTER* DI INSTALASI GIZI RSU ISLAM KLATEN

**Emira Tri Silawati
RSU Islam Klaten**

Ringkasan

Instalasi gizi merupakan salah satu unit di rumah sakit yang dikategorikan sebagai unit *cost center*. Hal yang dilakukan oleh instalasi gizi adalah mengembangkan program katering makanan untuk diet yang dipadukan dengan jaminan halal. Tulisan ini merupakan penelitian kuantitatif komparatif. Data dikumpulkan melalui wawancara pelanggan tentang kepuasan pelayanan dan dokumentasi Instalasi gizi berupa jumlah porsi penyelenggaraan layanan katering. Data kemudian dianalisis menggunakan *paired test*. Hasil tulisan menunjukkan adanya peningkatan jumlah layanan katering sebelum dan sesudah promosi serta peningkatan pendapatan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan dapat dilaksanakan dengan peningkatan promosi, dan berdampak pada peningkatan pendapatan sehingga dapat dikategorikan sebagai *revenue center*.

LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas muslim. Seiring berkembangnya zaman, permintaan akan kebutuhan pelayanan syariah semakin meningkat, tidak hanya makanan halal, akutanasi syariah melainkan juga pelayanan publik seperti rumah sakit syariah. Keberadaan Rumah Sakit Syariah tidak hanya melayani pasien muslim saja dan bukan untuk melakukan diskriminasi agama dalam pelayanan. Namun Rumah Sakit Syariah terbuka untuk semua agama dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada siapapun pasiennya. Pasien diupayakan untuk menantiasa berada dalam payung syariah selama masa perawatannya.

Rumah Sakit Umum Islam telah tersertifikasi menjadi Rumah sakit syariah sejak tahun 2019. RSUI Klaten berkomitmen dalam pelaksanaan pelayanan pasien secara paripurna dan berpegang pada prinsip muamalah. Instalasi gizi merupakan salah satu komponen sebagai pencipta produk halal untuk fasilitas kesehatan syariah. Seluruh makanan yang keluar dari Instalasi Gizi terdaftar dalam produk halal MUI, guna mendukung pelayanan syariah RSUI sebagai Rumah sakit syariah. Selain melayani pasien, instalasi gizi juga melayani katering baik katering untuk diet pasien rawat jalan maupun katering untuk acara.

Publikasi merupakan cara rumah sakit memberikan informasi terhadap pelanggannya pelayanan pelayanan unggulan yang terdapat di rumah sakit. Sebagai Rumah sakit syariah pertama di Klaten maka publikasi terkait pelayanan makanan halal perlu dilakukan guna memperluas informasi dan media promosi. Menurut Fernos & Ayadi (2023) promosi produk adalah salah satu strategi dalam bisnis untuk meningkatkan minat pelanggan untuk membeli produk perusahaan. Dengan demikian dapat meningkatkan penjualan, penjualan di RSUI Klaten dikatakan berhasil apabila terdapat peningkatan kepercayaan pasien terhadap layanan makanan di RSUI Klaten diukur dari survey kepuasan pelanggan dan peningkatan jumlah produksi untuk catering.

Dengan demikian tulisan ini dilakukan untuk menguji efektifitas inovasi produksi dan marketing produk halal terhadap peningkatan program catering dan kepuasan pelanggan.

TUJUAN

Secara umum tujuan dari penulisan makalah ini adalah untuk mengukur tingkat keberhasilan produksi catering diet dan promosinya dilihat dari peningkatan jumlah produksi catering dan kepuasan pelanggan terhadap layanan. Sedangkan tujuan khususnya adalah:

1. Mengukur presentase peningkatan jumlah produksi catering diet setelah adanya pengembangan catering dan promosinya
2. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan setelah adanya pengembangan catering dan promosinya.

LANGKAH-LANGKAH

1. Jenis Penulisan Makalah

Penulisan makalah ini merupakan jenis penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional*.

2. Lokasi dan Waktu

Penelitian di RSU Islam Klaten dan dilakukan tahun 2015 hingga 2022 untuk variabel pendapatan catering gizi, serta untuk variable kepuasan pelanggan dilakukan pada tahun 2017 dan 2021.

3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah pasien rawat inap RSUD Islam Klaten dengan diet biasa yaitu rata-rata 67.6 orang, peneliti menggunakan rumus mencari sampel berdasarkan teori (Kothari, 1990) oleh Murti (2013):

Berdasarkan rumus di atas didapatkan jumlah sampel 58 orang. Kemungkinan drop out 10% maka besar sampel minimal yang diperlukan adalah 63.8 orang dibulatkan menjadi 69 orang.

Kriteria inklusi:

- a. Pasien dewasa dengan usia 18-65 th
- b. Pasien dengan diet biasa tanpa penyakit yang mempengaruhi selera makan
- c. Pasien yang telah dirawat minimal 2 hari
- d. Bersedia menjadi responden

Kriteria eksklusi:

- a. Pasien dengan penyakit penyerta yang mempengaruhi selera makan
- b. Pasien yang mendapatkan makanan enteral dan *parenteral feeding*.

4. Sumber Data

- a. Data primer adalah data yang bersumber atau data yang diperoleh dari informasi melalui kuisioner terkait kepuasan terhadap layanan gizi.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen rekap pemasukan atau pendapatan instalasi gizi.

5. Pengumpulan Data

a. Jenis Data

1) Data Primer:

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung.

2) Data Sekunder:

Data sekunder meliputi data pendapatan katering selama kurun waktu tertentu.

b. Cara Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi.

6. Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Form Kesiediaan Responden
- b. Form Kuesioner
- c. Dokumen Pendapat
- d. Program komputer

7. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul diolah sebagai berikut:

- a. Editing
- b. Coding
- c. Entry Data
- d. Tabulating

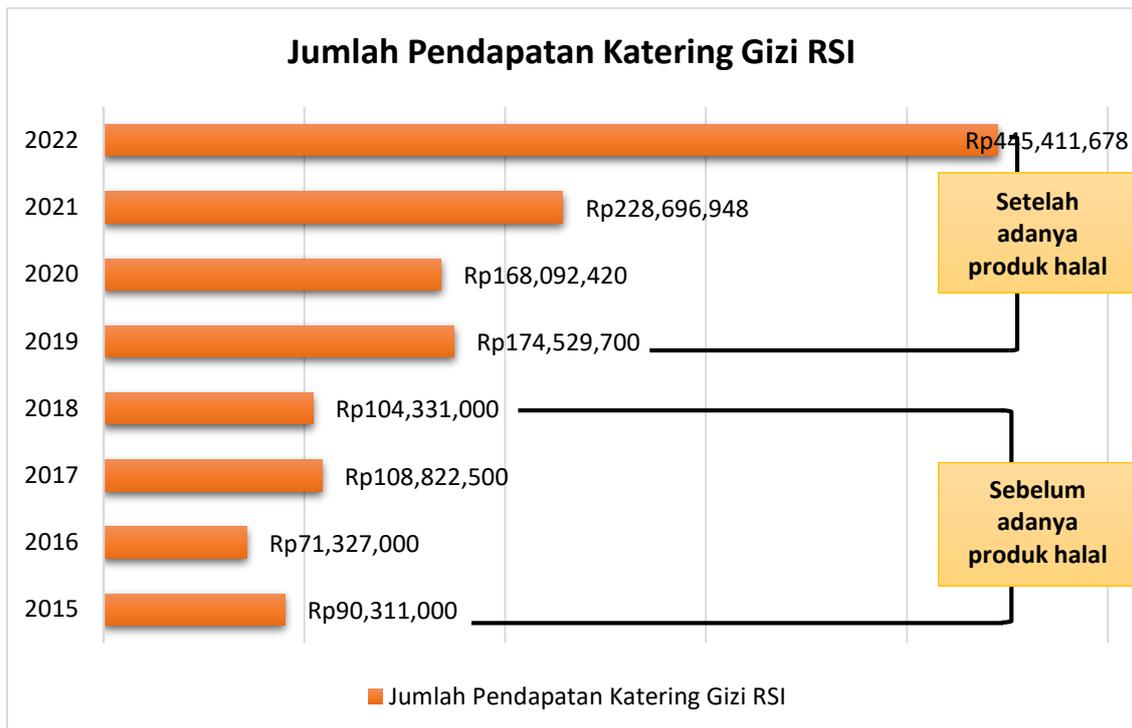
8. Teknik Analisis Data

Penelitian dikatakan berhasil jika ada perubahan-perubahan yang mempunyai dampak baik bagi rumah sakit dan pelanggan.

HASIL

1. Pendapatan Katering

Pendapatan katering RSUD Islam Klaten dilakukan dengan mendata pemasukkan produksi katering sejak tahun 2015 hingga tahun 2022. Dalam pendataan tersebut pendapatan katering dibagi menjadi dua kategori yaitu sebelum pelabelan halal (2015-2018) dan setelah pelabelan halal (2019-2022).



Gambar 1. Grafik Jumlah Pendapatan Katering Gizi

Tabel perbandingan di atas didapatkan bahwa pendapatan katering setelah pelabelan halal terjadi peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan sebelum pelabelan halal. Berdasarkan penelitian, adanya kesadaran masyarakat dalam memilih produk halal dapat mempengaruhi daya beli mereka terhadap produk halal (Lubis & Yafiz, 2023). Selain dengan adanya produk halal yang dapat meningkatkan pendapatan, adanya promosi katering juga mendukung tingginya pendapatan katering. Pada akhirnya, tingginya pendapatan dari katering ini akan berdampak terhadap meningkatnya pemasukkan dari rumah sakit.

2. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Data tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan diperoleh dari hasil kuesioner yang melibatkan 69 orang responden.

Tabel 2. Survey Kepuasan|Pelanggan

Kategori	Sebelum adanya Produk Halal	Presentase	Sesudah adanya Produk Halal	Presentase
Tidak Puas	7	10%	0	0
Kurang Puas	38	55%	2	3%
Puas	24	35%	56	81%
Sangat Puas	0	0%	11	16%
	69		69	

Berdasarkan tabel di atas, ada perubahan pada kategori “sangat puas”, dimana setelah adanya produk halal kedua kategori tersebut mempunyai persentase 0% untuk kategori sebelum adanya produk halal dan 16% sesudah adanya produk halal.

Tabel 3. Output Rank Uji Wilcoxon



Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
<u>Sesudah Adanya Produk Halal</u> - <u>Negative Ranks</u>	1 ^a	19.00	19.00
<u>Produk Halal - Sebelum Adanya Produk Halal</u> - <u>Positive Ranks</u>	48 ^b	25.13	1206.00
<u>Adanya Produk Halal</u> - <u>Ties</u>	20 ^c		
<u>Total</u>	69		

a. Sesudah Adanya Produk Halal < Sebelum Adanya Produk Halal

b. Sesudah Adanya Produk Halal > Sebelum Adanya Produk Halal

c. Sesudah Adanya Produk Halal = Sebelum Adanya Produk Halal

Analisis uji pengaruh dengan menggunakan uji Wilcoxon antara tingkat kepuasan pelanggan sebelum adanya produk halal dan setelah adanya produk halal diperoleh nilai $p = 0,000$. Berdasarkan data tersebut nilai $p (<0,05)$ maka H_0 ditolak yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara tingkat kepuasan sebelum adanya produk halal dan setelah adanya produk halal.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini juga diperkuat oleh Muliadi, Mire, & Wahyuni (2019) dan Rohamah, Bahruddin, & Noviarita (2021) juga menyimpulkan bahwa adanya labelisasi halal secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan dari pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Muliadi, R., Mire, M. S., & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Label Halal Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus: Kerupuk Ikan “SANDA” Khas Kota Bangun). *Jurnal Ilmu Ekonomi Mulawarman (JIEM)*, 4(2). <https://doi.org/10.29264/jiem.v4i2.5058>
- Rohamah, S., Bahruddin, M., & Noviarita, H. (2021). Pengaruh Labelisasi Halal dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Muslim Pada Produk Kosmetik. *FairValue : Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(3), 593–603. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i3.719>

LAMPIRAN

JUMLAH PENDAPATAN CATERING GIZI								
BULAN/ TAHUN	SEBELUM GIZI HALAL				SETELAH GIZI HALAL			
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
januari	Rp 5.778.000	Rp 9.859.000	Rp 5.505.000	Rp 14.165.000	Rp 4.866.000	Rp 28.928.135	Rp 20.237.875	Rp 53.115.600
februari	Rp 5.838.000	Rp 7.754.000	Rp 6.260.000	Rp 13.779.000	Rp 5.492.000	Rp 10.453.290	Rp 6.032.820	Rp 39.738.825
maret	Rp 5.679.000	Rp 9.242.000	Rp 4.629.000	Rp 10.368.000	Rp 2.766.000	Rp 14.052.425	Rp 32.662.250	Rp 48.331.800
april	Rp 8.136.000	Rp 7.479.000	Rp 7.982.000	Rp 12.687.000	Rp 18.106.000	Rp 8.347.500	Rp 30.935.600	Rp 24.442.353
mei	Rp 4.845.000	Rp 5.691.000	Rp 11.530.000	Rp 10.532.000	Rp 31.011.500	Rp 11.993.825	Rp 18.159.703	Rp 33.791.600
juni	Rp 8.523.000	Rp 7.359.000	Rp 10.673.500	Rp 7.532.000	Rp 9.227.000	Rp 11.746.175	Rp 11.085.275	Rp 58.783.100
juli	Rp 6.305.000	Rp 5.144.000	Rp 8.717.000	Rp 6.182.000	Rp 19.056.000	Rp 4.228.970	Rp 21.584.125	Rp 30.105.200
agustus	Rp 9.662.000	Rp 4.854.000	Rp 11.715.000	Rp 6.235.000	Rp 4.581.200	Rp 23.316.700	Rp 5.959.000	Rp 42.733.900
september	Rp 8.885.000	Rp 3.448.000	Rp 10.557.000	Rp 5.336.000	Rp 23.646.000	Rp 27.628.700	Rp 18.123.000	Rp 32.501.400
oktober	Rp 7.676.000	Rp 3.975.000	Rp 10.565.000	Rp 6.090.000	34.284.000	Rp 5.696.275	Rp 13.671.300	Rp 23.923.500
november	Rp 10.503.000	Rp 2.877.000	Rp 10.157.000	Rp 5.492.000	Rp 13.684.000	Rp 10.046.850	Rp 18.125.600	Rp 27.546.000
desember	Rp 8.481.000	Rp 3.645.000	Rp 10.532.000	Rp 5.933.000	Rp 7.810.000	Rp 11.653.575	Rp 32.120.400	Rp 30.398.400
total	Rp 90.311.000	Rp 71.327.000	Rp 108.822.500	Rp 104.331.000	Rp 174.529.700	Rp 168.092.420	Rp 228.696.948	Rp 445.411.678
TOTAL	Rp 374.791.500				Rp 1.016.730.746			

SURAT PERNYATAAN

No : 1409/SEKUM.10.1/X/2023

Assalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarakatuh

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. H. Sutrisno, M.Kes
Jabatan : Direktur Utama RSU Islam Klaten
Alamat : Jl. Raya Klaten-Solo Km. 4 Klaten Utara, Klaten 57436

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Nama : Emira Tri Silawati, S.Gz.,M.Gz.,R.D
Alamat : Gandikan 002/004, Pucangan, Kartasura, Sukoharjo
Adalah karyawan RSU Islam Klaten yang mengikuti lomba PERSI AWARD 2023 dengan judul makalah "Pengembangan Katering Halal Sebagai Upaya *Revenue Center* Di Instalasi Gizi RSU Islam Klaten"
2. Makalah tersebut belum pernah di ikutkan lomba PERSI;
3. Tidak keberatan bila akan dipublikasikan oleh PERSI dengan tujuan untuk menyebarkan pengetahuan dan pengalaman dalam manajemen Rumah Sakit.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya sebagai bukti pengesahan dari Direktur Rumah Sakit.

Wassalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarakatuh

Klaten, 05 Oktober 2023 M
20 Rabiul Awal 1445 H

Direktur Utama,


dr. H. Sutrisno, M.Kes

Rumah Sakit Umum Islam Klaten

Jl. Raya Klaten - Solo Km. 4 Klaten 57436
Telp. : (0272) 322252, 322790, 330640 (hunting)
Fax. : (0272) 332422, 322252
Website : www.rsuislamklaten.co.id
Email : informasi@rsuislamklaten.co.id