Jurnal Pharmascience, Vol .03, No.02, Oktober 2016, hal: 49 -56
ISSN-Print. 2355 – 5386
ISSN-Online. 2460-9560
http://jps.unlam.ac.id/
Research Article

Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan Dalam Menangani Kasus Makanan Bermelamin Di Yogyakarta

* Khusnul Diana

Jurusan Farmasi Universitas Tadulako, Palu
*Email : khusnul_diana@yahoo.com

ABSTRAK

Melamin merupakan zat kimia yang dilarang dicampur dalam produk makanan. Sekitar tahun 2008, ditemukan kandungan melamin dalam susu bayi buatan China untuk membuat kadar protein terlihat tinggi. Untuk melihat bagaimana kinerja BBPOM Yogyakarta dalam menangani kasus makanan bermelamin, maka perlu di evaluasi dengan melihat kepuasan masyarakat serta mengetahui *gap* yang terjadi antara harapan dengan yang dirasakan masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif eksploratif*. Penelitian dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada masyarakat di Yogyakarta. Dalam hal ini, sebagian masyarakat Yogyakarta dilibatkan untuk melihat kepuasan dan *gap* (kesenjangan) yang terjadi. Analisis deskriptif diperlukan untuk melihat distribusi responden dan dilakukan uji *Chi Square* untuk melihat hubungan karakteristik responden terhadap kepuasan. Analisis kuantitatif dilakukan dengan uji *simple regression* dan analisis *gap*. Hasil penelitian diketahui bahwa analisis kepuasan masyarakat menunjukan terjadi *gap* (kesenjangan) di semua dimensi, g*ap* tertinggi yaitu pada dimensi *reliability.* Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa masyarakat belum puas terhadap kinerja BBPOM Yogyakarta dalam menangani kasus makanan bermelamin.

Kata kunci : melamin, kepuasan, dimensi ServQual, Balai Besar POM.

ABSTRACT

Melamine is not prohibited chemical to mix into food product. Around 2008, Melamine had found in baby milk which was made by China to make high protein level. To see BBPOM Yogyakarta's performance handling of food which has contaminated of melamine, it is needed evaluation from customer's satisfaction and affection of monitoring food contaminated melamine's factors. In addition, it is necessary to know the gap between expectation and society's perception. The study is descriptive explorative research. The study has done by giving performance questionnaire to society in Yogyakarta. In this case, partly of Yogyakarta's society has involved to see the satisfaction and gap among them. In

this research, descriptive analysis is required to see the distributed of respondents and Chi-Square test to see correlation between characteristic and satisfaction. Furthermore, the quantitative analysis has done by simple regression test and gap analysis. Based on the analysis result, shown there are gap in all dimension. The highest gap occurred in reliability dimension. As conclusion shown that the Yogyakarta's society has not satisfied to BBPOM performance handling contaminated melamine product.

Keywords : melamine, performance, satisfaction, ServQual dimension, Balai Besar POM.

I. PENDAHULUAN

Maraknya kasus makanan bermelamin yang berawal dari China hingga sekarang sampai ke Indonesia akhirnya membuat resah dan khawatir masyarakat. Sebagai antisipasi terhadap peredaran produk makanan yang terus meningkat dan belum teruji kualitasnya, maka pemerintah membentuk lembaga yang dapat memberikan jaminan keamanan akan produk makanan yang dikonsumsi masyarakat yaitu Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) di tingkat Pusat dan Balai Pengawas Obat dan Makanan di tingkat Propinsi.

Meskipun Badan POM telah melakukan pengawasan dan pengujian produk-produk yang diduga mengandung melamin serta telah menetapkan nama-nama dan jenis produk yang dinyatakan mengandung melamin dan berbahaya untuk dikonsumsi tetapi tetap saja peredarannya masih marak di pasaran dan masih banyak masyarakat yang masih mengkonsumsinya. Bahkan larangan yang telah jelas diberikan oleh pihak Badan POM, tidak ditaati oleh distributor produk makan tersebut.

Produk-produk makanan yang mengandung melamin tersebut biasanya di distribusikan di kota-kota besar seluruh Indonesia. Yogyakarta merupakan salah satu kota besar di Indonesia yang memungkinkan distribusi produk pangan tersebar dengan cepat dan luas. Dari hal tersebut maka Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan yang menjadi Unit Pelaksana Teknis BPOM di daerah bertanggung jawab atas peredaran produk pangan tersebut di daerah Yogyakarta.

Dari permasalahan di atas maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana kinerja yang telah dilakukan Badan POM khususnya Balai Besar POM (BBPOM) di Yogyakarta dalam menangani kasus produk makanan bermelamin tersebut, sehingga produk yang beredar di masyarakat dapat terjamin mutu dan keamanannya terutama bebas dari melamin.

II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif eksploratif*. Penelitian dilakukan dengan membagikan kuesioner kepuasan kepada 120 responden masyarakat Yogyakarta yang masuk kriteria inklusi. Kriteria inklusi responden meliputi: mengetahui secara langsung ataupun tidak langsung tentang kasus makanan yang mengandung melamin; mengetahui dan mengerti peran Balai Besar POM di Yogyakarta sebagai instansi pengawasan obat dan makanan serta masyarakat yang kooperatif dan dapat berkomunikasi dengan baik. Adapun analisis data yang dilakukan, adalah sebagai berikut:

A. Uji validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrument (Arikunto, 2006). Uji validitas dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *Pearson Product Moment*. Pengujian dilakukan kepada 30 responden (db = 28, α = 5%) dengan nilai r tabel sebesar 0,361. Item dikatakan valid apabila nilai r hitung > 0,361.

B. Uji reliabilitas.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode *Alpha Cronbach*.

C. Tingkat Kepuasan Masyarakat

1. Analisis Deskriptif

Untuk memberikan gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Uji *Chi-Square* digunakan untuk melihat apakah ada hubungan yang signifikan pada kepuasan masyarakat berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Metode *Chi-Square* digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel dimana variabel X dan variabel Y dalam kategori nominal diskrit (Riwidikdo, 2008).

2. Analisis Kuantitatif

Metode SERVQUAL digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Analisis kesenjangan yang digunakan adalah *gap* 5 yaitu kesenjangan antara jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan. Perhitungan dimulai dengan menghitung rata-rata skor tiap atribut lalu dihitung selisih antara persepsi dan ekspektasi di tiap atribut tersebut. Setelah itu, dihitung rata-rata persepsi dan ekspektasi untuk tiap dimensi.

3. Analisis Hipotesis

Analisis hipotesis untuk H_1 dilihat dari hasil perhitungan skor ServQual (nilai *gap*), analisis hipotesis H_2, H_3 dan H_4 dilakukan dengan melihat hasil dari uji *simple regression*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pada kuesioner harapan menunjukan bahwa terdapat 2 item tidak valid, sedangkan pada kuesioner kenyataan (yang dirasakan) terdapat 5 item tidak valid. Hasil uji yang valid kemudian dilanjutkan untuk uji reliabilitas.

B. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Masyarakat

Nilai *Cronbach's alpha* yang diperoleh untuk kuesioner harapan yaitu 0,740 sedangkan untuk kuesioner kenyataan (yang dirasakan) yaitu 0,751 yang berarti instrumen yang digunakan reliabel dapat diterima dan dapat dilanjutkan untuk analisis selanjutnya.

C. Tingkat Kepuasan Masyarakat

1. Analisis Deskriptif

a. Jenis Kelamin

Responden perempuan (67,5%) lebih banyak daripada responden laki-laki (32,5%). Nilai $\chi 2$ tabel dengan dk = 1(dk = 2-1 = 1) dan taraf signifikansi 0,05 adalah 3,481. Uji *Chi-Square* dilakukan dengan mengetahui pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan masyarakat. Derajat kebebasan dilihat dari peluang pilihan (laki-laki dan perempuan), disini ada 2 peluang maka dk = 2-1 = 1. Nilai $\chi 2$ tabel dengan dk = 1 dan taraf signifikansi 0,05 adalah 3,481.Hasil uji *Chi-Square* jenis kelamin terhadap kepuasan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji *Chi-Square* Jenis Kelamin terhadap Kepuasan Masyarakat

	Nilai Chi-Square ($\chi 2$ tabel)	*Pearson Chi-Square* ($\chi 2$ hitung)	*Asymp. Sig.*	*Contingency Coefficient*
Jenis Kelamin	3,481	9,596	0,002	0,272

Dari hasil uji Chi-Square didapat nilai $\chi 2$ hitung > $\chi 2$ tabel dan Asymp. Sig. = 0,002 yang berarti p < 0,05, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan masyarakat. Besarnya hubungan 0,272 atau 27,2 % yang dilihat dari nilai C (*coeficien contingency*).

Terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dan penilaian kepuasan masyarakat terhadap kinerja BBPOM Yogyakarta dalam menangani kasus makanan bermelamin disebabkan karena lebih banyak wanita/ibu-ibu sebagai konsumen produk makanan bermelamin sehingga wanita/ibu-ibu lebih sensitif dan kritis dalam menanggapi kasus makanan bermelamin.

b. Tingkat Pendidikan

Didapat bahwa tidak ada responden yang latar belakang pendidikannya SD dan S3. Responden terbanyak berasal dari S1 (38,33%) kemudian SLTA (24,17%) kemudian dari Profesi (22,5%). Responden

yang tidak puas terbanyak dari latar belakang pendidikan S1 (36,67%).

Uji *Chi-Square* dilakukan dengan mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepuasan masyarakat. Derajat kebebasan dilihat dari peluang pilihan, disini ada 6 peluang maka dk = 6-1 = 5. Nilai *χ2* tabel dengan dk = 5 dan taraf signifikansi 0,05 adalah 11,070. Hasil uji *Chi-Square* tingkat pendidikan terhadap kepuasan adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji *Chi-Square* Tingkat Pendidikan terhadap Kepuasan Masyarakat

	Nilai *Chi-Square* (*χ2* tabel)	*Pearson Chi-Square* (*χ2* hitung)	*Asymp. Sig.*	*Contingency Coefficient*
Tingkat Pendidikan	11,070	5,679	0,339	0,213

Dari hasil uji *Chi-Square, χ2* hitung < *χ2* tabel, artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan masyarakat terhadap kinerja BBPOM Yogyakarta dalam menangani kasus makanan bermelamin. Dilihat pula pada *Asymp.Sig.*=0,339 (p > 0,05) artinya tidak ada hubungan yang signifikan, karena besarnya hubungan hanya 0,213 atau 21,3 % yang dilihat dari nilai C (*coeficien contingency*).

Perbedaan tingkat pendidikan tidak memberikan hubungan yang signifikan disebabkan karena kemajuan teknologi dan semakin banyak pilihan media komunikasi, menyebabkan seseorang semakin mudah untuk mendapatkan informasi. Seseorang pun akan bersikap lebih kritis dalam menilai suatu hal yang terjadi tanpa dipengaruhi *basic* pendidikan yang dimiliki.

c. Pekerjaan

Responden terbanyak dari pekerjaan lain-lain (31,67%), kemudian mahasiswa (26,67%) dan wiraswasta (20,83%). Uji *ChiSquare* dilakukan dengan mengetahui pengaruh jenis pekerjaan terhadap kepuasan masyarakat. Derajat kebebasan dilihat dari peluang pilihan, disini ada 5 peluang maka dk = 5-1 = 4. Nilai *χ2* tabel dengan dk = 4 dan taraf signifikansi 0,05 adalah 9,488. Hasil uji *Chi-Square* sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji *Chi-Square* Jenis Pekerjaan terhadap Kepuasan Masyarakat

	Nilai *Chi-Square* (*χ2* tabel)	*Pearson Chi-Square* (*χ2* hitung)	*Asymp. Sig.*	*Contingency Coefficient*
Jenis Pekerjaan	9,488	12,140	0,016	0,303

Dari hasil uji *Chi-Square* didapat nilai *χ2* hitung < *χ2* tabel, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara jenis pekerjaan dengan kepuasan masyarakat terhadap kinerja BBPOM Yogyakarta dalam menangani

kasus makanan bermelamin. Dilihat pula pada *Asymp. Sig*. = 0,016 (p < 0,05) artinya ada hubungan yang signifikan, besarnya hubungan 0,303 atau 30,3% yang dilihat dari nilai C (*coeficien contingency*).

Jenis pekerjaan berpengaruh terhadap penilaian kepuasan masyarakat terhadap kinerja BBPOM Yogyakarta, bisa disebabkan karena responden dengan pekerjaan yang tidak berkaitan dengan peran BBPOM Yogyakarta sebagai lembaga pengawas obat dan makanan akan menyebabkan penilaian yang kurang tajam karena responden kurang mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh BBPOM Yogyakarta dibandingkan dengan responden yang pekerjaannya berkaitan secara langsung dengan BBPOM Yogyakarta.

2. Analisis Kuantitatif

Rerata skor dari harapan dan yang dirasakan responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Rerata Skor Harapan dan Kenyataan Setiap Dimensi

No.	Dimensi	Rata-rata		*Gap*
		Kenyataan	Harapan	
1.	*Tangibles*	2,90	3,68	-0,78
2.	*Reliability*	2,48	3,58	-1,10
3.	*Responsiveness*	2,53	3,57	-1,04
4.	*Assurance*	2,84	3,65	-0,81
5.	*Empathy*	2,65	3,60	-0,95
	Rata-rata	2,68	3,62	-0,94

Pemeringkatan (ranking) atas *gap* yang telah dihitung adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Peringkat *Gap* (Kesenjangan) Tiap Dimensi Kepuasan Masyarakat

No	Dimensi	Rank	Rata-rata		*Gap*
			Kenyataan	Harapan	
2.	*Reliability*	1	2,48	3,58	-1,10
3.	*Responsiveness*	2	2,53	3,57	-1,04
5.	*Empathy*	3	2,65	3,60	-0,95
4.	*Assurance*	4	2,84	3,65	-0,81
1.	*Tangibles*	5	2,90	3,68	-0,78
	Rata-rata		2,68	3,62	-0,94

Dimensi *reliability* merupakan kemampuan BBPOM Yogyakarta dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal dan memuaskan. Hasil yang diperoleh, terdapat *gap* didalam pemberian palayanan yang handal, hal ini bisa disebabkan karena dalam melakukan segala kegiatan yang berhubungan dengan pengawasan produk makanan seperti untuk penarikan produk bermelamin dan pemusnahan produk, BBPOM Yogyakarta harus menunggu instruksi lanjutan dari Badan POM pusat, sehingga semua kegiatan harus berada dibawah koordinasi Badan POM.

Dimensi *responsiveness* merupakan keinginan BBPOM Yogyakarta untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat. Hasil yang diperoleh terlihat

bahwa terdapat *gap* artinya menurut masyarakat BBPOM Yogyakarta belum tanggap dalam mengatasi kasus makanan bermelamin yang terjadi, sehingga peningkatan layanan kepada masyarakat yang tanggap dan cepat perlu ditingkatkan secara optimal, sehinga keluhan yang diberikan oleh masyarakat dapat diatasi dengan cepat.

Dimensi *empathy* merupakan kesediaan BBPOM Yogyakarta untuk peduli dan memberi perhatian pribadi pada konsumen, terutama keluhan-keluhan masyarakat yang terkait dengan kasus makanan bermelamin. Hasil yang diperoleh terlihat bahwa terdapat *gap* (kesenjangan) didalam pemberian empati keluhan masyarakat terhadap apa yang diharapkan dengan yang dirasakan.

Dimensi *assurance* merupakan pengetahuan dan kesopanan yang dimiliki oleh pegawai BBPOM Yogyakarta sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat dalam menangani kasus makanan bermelamin. Hasil yang diperoleh terlihat bahwa terdapat *gap* (kesenjangan) didalam jaminan penanganan kasus makanan bermelamin yang dilakukan BBPOM Yogyakarta, artinya masyarakat masih belum yakin atau percaya dengan penanganan yang telah dilakukan.

Dimensi *tangible* (berwujud) merupakan penampilan fisik seperti kelengkapan peralatan dan teknologi modern yang dimiliki serta sarana komunikasi untuk penyampaian informasi. Hasil yang diperoleh terlihat bahwa terdapat *gap* artinya menurut persepsi masyarakat BBPOM Yogyakarta belum memiliki peralatan yang lengkap dalam penanganan kasus makanan bermelamin. Hal ini diperkuat karena BBPOM Yogyakarta tidak melakukan pengujian sampel produk makanan bermelamin karena keterbatasan alat. Hal lain disebabkan karena masyarakat jarang mendengar penyampaian informasi yang dilakukan BBPOM Yogyakarta tentang bahaya makanan bermelamin dan hasil pengawasan yang telah dilakukan.

Terjadi *gap* (kesenjangan) disemua dimensi, artinya masyarakat belum merasa puas terhadap semua pelayanan yang diberikan BBPOM Yogyakarta dalam penangan kasus makanan bermelamin. Hal ini disebabkan banyak faktor seperti keterbatasan tenaga/petugas pengawasan yang dimiliki, luasnya ruang lingkup/komoditi, sosialisasi informasi dan edukasi ke masyarakat belum merata, serta hasil penanganan kasus yang ditangani BBPOM Yogyakarta belum sepenuhnya diketahui masyarakat luas.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilihat dari hasil uji *simple regression* pada analisis

gap diatas, bahwa : H_1 = Terdapat *gap* (kesenjangan) antara yang dirasakan dan harapan masyarakat terhadap kinerja BBPOM Yogyakarta dalam menangani kasus makanan bermelamin. Nilai *gap* yang menunjukan nilai negatif, artinya masyarakat belum puas terhadap penanganan kasus makanan bermelamin yang dilakukan BBPOM Yogyakarta. Hipotesis pertama diterima.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji Chi-Square diketahui ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dan jenis pekerjaan terhadap penilaian kepuasan masyarakat serta tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan penilaian kepuasan masyarakat.
2. Dari hasil perhitungan skor ServQual, terdapat gap (kesejangan) pada semua dimensi dengan nilai negatif artinya masyarakat belum puas akan kinerja BBPOM Yogyakarta dalam menangani kasus makanan bermelamin. Gap yang terbesar yaitu pada dimensi reliability (kehandalan).
3. Kinerja penanganan kasus makanan bermelamin yang dilakukan BBPOM Yogyakarta sangat terbatas, hanya mencakup penarikan produk, pemusnahan dan informasi ke masyarakat, tidak mencakup pengawasan GMP, investigasi dan pengujian laboratorium. Atas dasar hal tersebut, masyarakat tidak puas terhadap kinerja BBPOM Yogyakarta dalam pengawasan makanan bermelamin.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S., 2006, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik,* PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Riwidikdo, H., 2008, *Statistik Kesehatan*, Mitra Cendikia Press Yogyakarta, Yogyakarta.