

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP MUTU  
HIDANGAN PADA PENYELENGGARAAN MAKANAN  
DI SEKOLAH POLISI NEGARA (SPN) BATUA  
POLDA SULSEL TAHUN 2013**

**OVERVIEW OF STUDENT SATISFACTION LEVEL OF DISHES QUALITY  
THE FOOD SERVICE IN SEKOLAH POLISI NEGARA (SPN) BATUA  
POLDA SULSEL IN 2013**

**Wa Ode Atmanegara<sup>1</sup>, Djunaidi M. Dachlan<sup>1</sup>, Yustini<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Prodi Ilmu Gizi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Makassar

<sup>2</sup>RSUP Dr. dr. Wahidin Sudirohusodo, Makassar  
([atmanegarawaode@yahoo.com](mailto:atmanegarawaode@yahoo.com)/082347693388)

**ABSTRAK**

Setiap sekolah memberikan pelayanan makanan bagi siswanya dengan cara yang berbeda. Setiap sekolah memerlukan manajemen yang baik dalam mengelola penyediaan makanan bagi siswa khususnya dan seluruh aparat sekolah umumnya. Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel merupakan salah satu institusi pendidikan pemerintah yang menyediakan pelayanan makanan bagi siswanya selama proses pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap mutu hidangan pada pelayanan makanan di Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan rancangan *cross sectional study*. Sampel dipilih secara *random sampling*. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Analisis data dilakukan dengan analisis univariat dan disajikan dalam tabel distribusi frekuensi dan diberi penjelasan. Hasil penelitian menunjukkan responden menyatakan puas terhadap tekstur lauk hewani dan sayuran pada menu makan siang dan malam. Responden juga menyatakan puas terhadap tekstur lauk nabati pada menu makan malam. Adapun untuk cita rasa makanan, responden menyatakan puas terhadap aroma dan rasa makanan pada menu pagi, siang, dan malam. Adapun untuk parameter kepuasan lainnya pada penampilan dan cita rasa makanan, hasil menunjukkan responden menyatakan belum puas. Penelitian ini menyarankan kepada bagian pelayanan makanan siswa Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel agar hidangan senantiasa disajikan dalam keadaan hangat. Penelitian ini juga menyarankan untuk penelitian lanjutan terkait analisis asupan zat gizi siswa Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel.

**Kata Kunci: Penyelenggaraan makanan, Mutu Hidangan, Tingkat Kepuasan.**

**ABSTRACT**

*Each school provides food services for students in different ways. Each school requires good management to manage the provision of foods for the students in particular and the whole school officials generally. Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel is one of the government educational institutions that provides food services for the students during the educational process. This study aims to determine the level of students' satisfaction on the quality of the dishes on the food service at the Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel. The type of this research is quantitative descriptive by cross sectional study. Samples were randomly selected (random sampling). Data collected in the form of primary data and secondary data. Data were analyzed by univariate analysis and were presented in frequency distribution tables and explanations given. Results showed respondents satisfied with the texture of animal and vegetable side dish on the lunch and dinner menu. Respondents also expressed his satisfaction on the texture of vegetable side dishes on the dinner menu. For the food taste, the respondents expressed satisfaction on the aroma and flavor of the food in the morning, noon, and night menu. For the satisfaction of other parameters on the appearance and the taste of the food, results showed respondents were not satisfied. This study suggests the food service part of the Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel dish in servicing should be served warm. This research also suggests further research related to analysis of nutrient intake Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel students.*

**Keywords: Food services, Quality of dishes, Satisfaction.**

## **PENDAHULUAN**

Lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai agen perubahan dalam transformasi sosial menuju terciptanya masyarakat yang positif serta lebih baik (Udiutomo, 2011). Jasa pendidikan dewasa ini memegang peranan vital dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Keberhasilan jasa pendidikan dapat ditentukan dalam bentuk pemberian layanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan (siswa) (Wijaya, 2008).

Institusi Makanan Sekolah adalah penyelenggaraan makanan di sekolah yang telah diolah berdasarkan standar yang ada (menu, kecukupan zat gizi dan sanitasi), dihidangkan secara menarik dan menyenangkan untuk siswa (dan aparat sekolah) yang bertujuan untuk memperbaiki dan menjaga status gizi anak sekolah, meningkatkan kehadiran di sekolah (tidak sering sakit), memperbaiki prestasi akademik serta merangsang dan mendukung pendidikan gizi dalam kurikulum (Reisi, 2011). Kotler (2000) dalam Yani (2009) menyatakan kualitas sebagai keseluruhan ciri dari karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Kualitas harus dimulai dari pelanggan dan diakhiri dengan bagaimana persepsi pelanggan/konsumen (Yani, 2009).

Penelitian yang dilakukan Fatimah (2008) di Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang bahwa sebagian besar taruna menyatakan besar porsi hidangan yang tidak sesuai terutama pada hidangan lauk hewani (48,5%), sayur (48,5%) dan buah (72,7%), sedangkan taruna yang menyatakan besar porsi hidangan telah sesuai adalah penilaian terhadap hidangan nasi (81,8%) dan lauk nabati (66,7%). Penilaian taruna terhadap hidangan yang disediakan pihak jasa boga menunjukkan bahwa 78,8% taruna menyatakan warna hidangan kurang menarik, 72,7% taruna menyatakan rasa hidangan yang disediakan kurang enak, 69,7% taruna menyatakan aromanya kurang sedap, dan 63,6% taruna menyatakan menu yang disajikan kurang bervariasi. Sedangkan penilaian taruna terhadap temperatur/ suhu penyajian hidangan menunjukkan bahwa 60,6% taruna menyatakan suhu penyajian sudah sesuai.

Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel merupakan institusi pendidikan milik pemerintah yang dikhususkan untuk pendidikan calon polisi Republik Indonesia yang menyelenggarakan makanan kepada siswanya selama proses pendidikan. Hal inilah yang kemudian membuat peneliti merasa tertarik untuk meneliti gambaran tingkat kepuasan siswa Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel terhadap mutu hidangan yang disajikan selama proses pendidikan berlangsung.

## **BAHAN DAN METODE**

Lokasi penelitian adalah di Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel. Penelitian dilakukan pada tanggal 17 Februari – 6 Maret tahun 2013. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan rancangan *cross sectional study*. Populasi pada penelitian ini berjumlah 386 orang. Penarikan sampel kemudian dipilih secara acak (*random sampling*). Sampel pada penelitian ini berjumlah 193 orang. Data dikumpulkan dengan melakukan wawancara dengan menggunakan kuesioner kepada para siswa dan melalui data sekunder tentang gambaran umum sekolah yang diperoleh dari staf Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel. Pengolahan data dilakukan dengan program SPSS, analisis univariat dilakukan untuk melihat seberapa besar distribusi frekuensi dari variabel independen dan dependen yang diteliti dan mencari persentase dari masing-masing tabel. Untuk pembuatan master tabel dan penginputan data dilakukan dengan menggunakan microsoft excel.

## **HASIL**

### **Karakteristik Responden**

Seluruh responden penelitian di Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel adalah laki-laki. **Tabel 1** menunjukkan rata-rata umur responden adalah 19 dan 20 tahun. Responden berasal dari 13 Peleton yang mayoritas berasal dari Peleton 1-A Barak Lantas, 2-A Barak Lantas, 1-B Barak Bimmas, 2-B Barak Bimmas, dan 3-A Barak Sabhara. Distribusi responden menurut peleton siswa dapat dilihat pada **Tabel 2**.

### **Analisis Univariat**

**Tabel 3** mendeskripsikan penilaian responden terhadap mutu hidangan berdasarkan penampilan makanan. **Tabel 3** menunjukkan mayoritas responden memberikan penilaian cukup untuk warna makanan pada menu makan pagi, siang, dan malam (54,4%, 46,63%, dan 54,4%). Tidak mencapai 50% responden yang menilai menarik untuk bentuk makanan pada menu pagi, siang maupun malam (31,61%, 39,38%, dan 31,09%). Penilaian berdasarkan porsi makanan menunjukkan mayoritas responden menilai porsi sedang untuk menu pagi, siang, malam (70,47%, 64,77%, 66,32%). Untuk parameter lainnya pada penilaian mutu hidangan berdasarkan penampilan makanan, 48,7% responden menilai tekstur nasi pada menu siang cukup empuk dan terdapat 15,54% responden yang menilai tekstur nasi pada menu pagi keras. Sebanyak 49,22% responden menilai tekstur lauk hewani pada menu siang empuk dan 14,51% menilai keras pada menu pagi. Adapun untuk tekstur lauk nabati dan tekstur sayuran, mayoritas sampel menilai empuk dan cukup empuk.

**Tabel 4** mendeskripsikan penilaian responden terhadap mutu hidangan berdasarkan cita rasa makanan. Pada **Tabel 4** dapat dilihat mayoritas responden menyatakan suka terhadap aroma makanan pada menu pagi, siang, dan malam (60,62%, 72,02%, dan 74,09%). Masih terdapat pula 26,42% responden yang menyatakan tidak suka dengan aroma makanan pada menu pagi. Selain itu, penilaian untuk parameter cita rasa makanan lainnya menunjukkan 46,11% responden menyatakan suhu nasi pada menu pagi disajikan dingin. Begitu pula untuk suhu lauk hewani, suhu lauk nabati, dan suhu sayuran pada menu pagi, mayoritas responden menilai sajian tersebut dikonsumsi dalam keadaan yang sudah dingin (50,78%, 53,37%, dan 59,07%). Adapun untuk parameter rasa makanan, meskipun dengan persentase yang berbeda, secara umum responden menyatakan rasa makanan pada menu pagi, siang, dan malam tergolong enak (51,3%, 59,59%, dan 67,36%). Meskipun masih terdapat 37,82%, 23,83%, dan 21,76% respon yang menyatakan rasa makanan pada menu pagi, siang, dan malam kurang enak.

**Tabel 5** menunjukkan gambaran persentase tingkat kepuasan berdasarkan parameter penampilan dan cita rasa makanan. Dari **Tabel 5** disimpulkan bahwa responden tidak puas terhadap warna makanan, bentuk makanan, porsi makanan, tekstur nasi, suhu nasi, tekstur lauk hewani, tekstur lauk nabati, dan suhu sayuran pada menu pagi siang dan malam. Selain itu penilaian kepuasan responden menunjukkan tidak puas terhadap tekstur lauk hewani menu pagi, tekstur lauk nabati menu pagi dan siang, dan tekstur sayuran menu pagi. Persentase ketidakpuasan responden untuk seluruh parameter penilaian yang ada masing-masing >50%. Persentase ketidakpuasan responden terbesar adalah untuk parameter porsi makanan menu pagi yang mencapai 77,72%. Dari **Tabel 5** dapat pula dilihat bahwa responden disimpulkan puas untuk penilaian terhadap aroma dan rasa makanan pada menu pagi, siang, dan malam. Responden juga disimpulkan puas untuk penilaian tekstur lauk hewani menu siang dan malam, tekstur lauk nabati menu malam, dan tekstur sayuran pada menu siang dan malam. Persentase kepuasan responden untuk seluruh parameter yang dinilai puas adalah masing-masing >50%. Persentase kepuasan responden terbesar adalah untuk parameter aroma makanan pada menu siang yang mencapai 87,56%.

## **PEMBAHASAN**

### **Mutu hidangan**

Bagian penyelenggaraan makanan Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel memiliki perencanaan siklus menu tujuh hari. Yang menjadi kekurangan pada penelitian ini adalah peneliti tidak dapat mengamati realisasi penerapan siklus menu tujuh hari yang ada

dikarenakan padatnya jadwal siswa menjelang pelantikan sehingga sedikit waktu yang boleh bagi peneliti untuk berinteraksi langsung dengan para siswa. Selain itu, ketatnya aturan Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel khususnya ketika jam makan siswa yang menyebabkan peneliti belum dapat mengamati secara langsung proses konsumsi siswa. Padatnya jadwal siswa Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel menjelang pelantikan (satu pekan sebelum pelantikan) berdampak pada intensitas interaksi peneliti yang terbatas hanya pada malam hari saja (dua kali selama proses penelitian). Hasil penilaian terhadap mutu hidangan di Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel peneliti dapatkan dengan menganalisis kuisioner yang diisi oleh siswa pada waktu telah difasilitasi oleh Bagian Koordinator Siswa Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel.

Penelitian terhadap mutu hidangan di Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel mencakup dua hal yaitu penampilan dan cita rasa makanan. Diantara parameter penilaian penampilan makanan adalah warna makanan, bentuk makanan, porsi makanan, tekstur nasi, tekstur lauk hewani, tekstur lauk nabati, dan tekstur sayuran. Adapun parameter penilaian cita rasa makanan diantaranya adalah aroma makanan, suhu nasi, suhu lauk hewani, suhu lauk nabati, suhu sayuran, dan rasa makanan. Penilaian dilakukan menggunakan panduan skala likert. Parameter penilaian yang dilakukan berdasarkan teori Moehyi (1992) yang menyatakan kualitas makanan mencakup dua aspek utama yaitu penampilan makanan dan rasa makanan waktu dimakan.

Hasil penilaian yang dilakukan menunjukkan bahwa pada umumnya dominan penilaian responden terhadap warna makanan adalah cukup dan menarik. Dalam hal ini, untuk mendapatkan warna makanan yang sesuai dan menarik harus digunakan teknik memasak tertentu. Teknik memasak dapat dipelajari melalui kursus memasak (Moehyi, 1992). Oleh karena itu, untuk peningkatan kualitas warna makanan siswa kedepannya, diharapkan tenaga dapur (*manase*) dapat diberikan pembekalan khusus terkait ini, sehingga dapat lebih baik dalam kombinasi warna makanan dan dapat meminimalkan penilaian membosankan dari konsumen/siswa, mengingat dari dominan siswa yang menilai cukup dan menarik, masih ada sebagian kecil dari sampel yang menilai warna makanan cenderung membosankan.

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa penilaian takstur mayoritas pada empuk dan cukup empuk, sebagaimana yang dipaparkan Moehyi (1992), maka konsistensi makanan juga mempengaruhi penampilan makanan yang dihidangkan. Cara masak, lama waktu memasak makanan akan menentukan pula konsistensi makanan. Sehingga baik kedepannya agar *manase* Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel senantiasa memperhatikan cara dan

lama waktu masak sebab ini berkaitan erat dengan konsistensi makanan yang akan mempengaruhi kepuasan siswa dalam konsumsi.

Penilaian suhu nasi, lauk hewani, dan lauk nabati menunjukkan mayoritas responden memilih dingin pada menu pagi serta hangat pada menu siang dan malam. Penilaian terhadap suhu sayuran, mayoritas responden memilih dingin pada menu pagi dan malam, serta hangat pada menu siang. Sebagaimana yang dinyatakan Moehyi (1992), perlu diperhatikannya temperatur makanan pada waktu disajikan. Makanan yang seharusnya dimakan dalam suhu yang agak hangat hendaklah disajikan dalam bentuk hangat. Sebaliknya, makanan yang seharusnya makan dalam keadaan dingin hendaklah disajikan dalam keadaan dingin. Berdasarkan analisis hasil penelitian dan saran-saran yang dilampirkan oleh responden pada lembar kuisisioner maka kedepannya diharapkan makanan dapat senantiasa disajikan dalam keadaan hangat karena akan mempengaruhi nafsu makan siswa.

Makanan yang diperoleh dapur menggunakan bahan olahan yang mentah, setengah jadi dan makanan jadi, semua bahan ini harus dikelola dengan baik setelah melalui proses pembelian, penerimaan, penyimpanan, pengeluaran dan proses lanjutan (Yuliana dan Afifah, 2013). Secara keseluruhan nampak keberagaman persepsi responden terhadap penilaian mutu hidangan pada penyelenggaraan makanan di Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Fatimah (2008) yang dilakukan terhadap taruna di asrama Piloteknik Ilmu Pelayaran yang menunjukkan 72,2% responden menyatakan rasa makanan kurang enak, 69,7% responden menyatakan aroma kurang sedap, porsi hidangan tidak sesuai pada lauk hewani 48,5% dan sayur 48,5%.

### **Kepuasan**

Jika membicarakan tentang kualitas, maka dapat berbeda-beda makna bagi setiap orang. Persepsi kualitas diharapkan memiliki dampak langsung dan positif terhadap kepuasan keseluruhan (Wibowo, 2009). Sebagaimana diketahui bahwa kepuasan dapat menggambarkan tanggapan emosional terhadap pengalaman konsumsi suatu produk (Sari, 2012) dan di lain sisi merupakan respon terhadap evolusi ketidaksesuaian (*discinfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan keadaan aktual produk yang dirasakan (Tjiptono, 1997).

Terdapat lima dimensi yang mempengaruhi perasaan kepuasan pasien yang kemudian beberapa diantaranya diambil menjadi parameter dalam penelitian ini; mutu makanan, ketepatan waktu penyajian, reliabilitas pelayanan, temperature makanan serta sikap petugas yang menyajikan makanan. Dari lima dimensi yang ada, dimensi yang diteliti pada penelitian ini adalah dimensi mutu makanan termasuk didalamnya temperatur. Cita rasa makanan meliputi penampilan dan rasa makanan. Adapun penampilan makanan dinilai dari warna

makanan, tekstur makanan, besar porsi dan bentuk makanan. Sedangkan untuk rasa makanan dinilai dari suhu makanan yang disajikan dan aroma makanan (Aritonang, 2012).

Penampilan makanan sewaktu dihidangkan merupakan salah satu aspek yang menentukan penilaian responden terhadap cita rasa makanan, selain rasa makanan pada waktu diolah. Penampilan makanan yang disajikan merangsang saraf melalui indera penglihatan sehingga mampu membangkitkan selera untuk mencicipi makanan tersebut. Kedua aspek itu sama pentingnya untuk diperhatikan agar betul-betul dapat menghasilkan makanan yang memuaskan (Asrina, 2012). Penampilan makanan dalam penelitian ini berupa warna makanan, bentuk makanan, porsi makanan, tekstur nasi, tekstur lauk hewani, tekstur lauk nabati dan tekstur sayuran. Hasil penelitian penampilan makanan menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak puas terhadap warna makanan pada menu makan pagi, siang, dan malam. Tidak mencapai dari setengah jumlah sampel yang menyatakan puas terhadap penampilan warna makanan ketika disajikan pada menu pagi, siang, dan malam. Oleh karena itu, sebagaimana penelitian lain dalam Asrina (2012) yang menyatakan bahwa warna makanan yang menarik pada waktu penyajian makanan atau kombinasi warna yang menarik antara lauk hewani, lauk nabati, dan sayuran akan meningkatkan kepuasan, maka *manase* Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua diharapkan dapat mengkombinasikan lagi warna sajian makanan sehingga dapat lebih meningkatkan kepuasan konsumsi siswa. Selain itu bentuk makanan akan lebih menarik bila disajikan dalam bentuk-bentuk tertentu sesuai dengan standar potongan bahan makanan. Bentuk makanan yang menarik akan mempengaruhi selera makan siswa. Sama seperti halnya dengan Tekstur lauk nabati dan tekstur sayuran, keempukan dari tekstur lauk nabati dan sayuran selain ditentukan oleh mutu bahan makanan yang digunakan juga ditentukan oleh cara memasak (Moehyi, 1992).

Parameter puas yang digunakan pada penelitian ini adalah berdasarkan jumlah sampel yang memilih; menarik dan sangat menarik untuk warna dan bentuk makanan, besar untuk porsi makanan, serta empuk dan terlalu empuk untuk penilaian tekstur makanan. Adapun untuk penilaian cita rasa makanan parameter puas yang kami gunakan pada penelitian ini adalah berdasarkan jumlah sampel yang memilih; suka dan sangat suka untuk aroma makanan, panas dan sangat panas untuk suhu makanan, serta enak dan sangat enak untuk rasa makanan. Adapun parameter ketidakpuasan yang kami gunakan pada penelitian ini adalah berdasarkan jumlah sampel yang memilih; membosankan dan cukup pada warna dan bentuk makanan, kecil dan sedang pada porsi makanan, serta keras dan cukup empuk pada tekstur makanan. Parameter ketidakpuasan yang peneliti gunakan untuk penilaian cita rasa makanan adalah jumlah sampel yang memilih; sangat tidak suka dan tidak suka untuk aroma makanan,

dingin dan hangat untuk suhu makanan, tidak enak dan kurang enak untuk rasa makanan. Peneliti memasukkan penilaian sedang dan cukup sebagai parameter tidak puas karena kepuasan yang ingin dinilai adalah kepuasan maksimal dari sampel.

Data distribusi kepuasan yang ada menunjukkan tidak mencapai setengah dari jumlah responden yang menyatakan puas terhadap warna, bentuk, dan porsi makanan pada menu pagi, siang, dan malam. Hasil penilaian terhadap tekstur nasi pun tidak mencapai setengah dari jumlah responden yang menyatakan puas terhadap tekstur nasi pada menu pagi, siang, dan malam. Selain itu hanya terdapat 48,19% responden yang menyatakan puas terhadap tekstur nasi dan 54,92% puas terhadap tekstur lauk nabati pada menu malam. Adapun terhadap tekstur lauk hewani dan tekstur sayuran, 52,33% dan 51,30% responden menyatakan puas pada menu siang hari. Sehingga dari parameter yang diteliti, dapat disimpulkan bahwa mayoritas parameter menunjukkan persentase ketidakpuasan yang lebih besar.

Penelitian cita rasa makanan dalam penelitian ini terdiri dari aroma makanan, suhu nasi, suhu lauk hewani, suhu lauk nabati, suhu sayuran, dan rasa makanan. Cita rasa makanan merupakan faktor kedua yang menentukan cita rasa makanan itu sendiri. Cita rasa makanan ditentukan oleh rangsangan terhadap indera penciuman dan indera pengecap. Aroma makanan yang disebarkan oleh makanan akan memberikan daya tarik yang kuat dan mampu merangsang indera penciuman sehingga membangkitkan selera makan seseorang. Cara memasak makanan memberikan aroma yang berbeda. Penggunaan panas yang tinggi dalam proses pemasakan makanan akan lebih menghasilkan aroma yang kuat dan sebaliknya makanan yang direbus, dikukus tidak mengeluarkan aroma yang merangsang (Yuliana dan Afifah, 2013). Temperatur atau suhu makanan pada waktu disajikan memegang peranan penting dalam penentuan cita rasa makanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak puas terhadap suhu lauk dan sayuran yang dihidangkan. Makanan sebaiknya dihidangkan dalam keadaan panas/hangat terutama makanan yang dapat memancarkan aroma yang sedap seperti sayur sop dan kare daging (sebagaimana yang tercantum dalam Daftar Menu Makanan Diktuk Brigadir Polri TA.2012 pada Satker SPN Batua Polda Sulsel).

Kepuasan siswa secara umum jika ditinjau dari tiga belas parameter kepuasan yang ada (dari penampilan dan cita rasa makanan) menunjukkan mayoritas masih menunjukkan tidak puas. Ketika direlasikan dengan perencanaan menu tujuh hari dan beberapa saran yang diinput dari sampel pada proses penelitian, sampel cenderung bosan dengan seringnya penyajian ikan teri sebagai lauk hewani sehingga diharapkan agar divariasikan lagi lauk hewannya. Terhadap mayoritas suhu penyajian yang dingin, berdasarkan *input* dari responden yang peneliti rampung, siswa mengharapkan kedepannya agar suhu saat penyajian



dapat dalam keadaan panas karena dapat merangsang nafsu makan siswa, khususnya hidangan pada menu pagi. Diluar penilaian mutu hidangan, siswa mengarpakan agar kebersihan sajian tetap dijaga.

Penampilan makanan sewaktu dihidangkan merupakan salah satu aspek yang menentukan penilaian seseorang terhadap cita rasa makanan, selain rasa makanan pada waktu diolah. Penampilan makanan yang disajikan merangsang saraf melalui indera penglihatan sehingga mampu membangkitkan selera untuk mencicipi makanan tersebut. Kedua aspek ini sama pentingnya untuk diperhatikan betul-betul agar dapat menghasilkan makanan yang memuaskan (Moehyi, 1992). Tingkat kepuasan sangat tergantung pada mutu. Mutu makanan dari sudut cita rasa adalah makanan yang mempunyai rasa dan aroma yang enak, bentuk dan warna yang menarik serta tekstur sesuai dengan yang diharapkan (Asrina, 2012). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fatimah (2008) menyatakan bahwa 72,2% responden menyatakan rasa makanan kurang enak, 69,7% responden menyatakan aroma kurang sedap, porsi hidangan tidak sesuai pada lauk hewani 48,5%, sayur 48,5% dan cita rasa tidak memuaskan sebesar 45,8%. Secara umum, dapat terwakilkan pada pernyataan Oliver (1997) dalam Yoestini, dkk (2007) bahwa tingkat pelayanan yang pasti dan memuaskan akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai oleh para penyelenggara. Olehnya itu pelayanan yang diberikan menjadi penentu tercapainya kepuasan konsumen (Roza, 2012). Mengingat pula tidak sedikitnya faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen (faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologi) yang kemudian akan berpengaruh langsung kepada minat/kemauan (Natalisa, 2007), sehingga perlu dilakukan evaluasi pasca konsumsi sebagai suatu alternatif yang dipilih untuk menilai apakah hasil yang diperoleh telah memenuhi atau melebihi harapan (Engel, 1994). Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dari agen/penyelenggara yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen/penyelenggara tersebut (Musantro, 2004). Kepuasan yang dicapai menunjukkan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi (Band, 1991). Mengingat kualitas pelayanan merupakan pandangan konsumen terhadap hasil perbandingan ekspektasi mereka dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan, dan mengingat kualitas pelayanan inilah yang kemudian akan menjadi ukuran bagi kepuasan konsumen (Handayani, 2004), maka dari pembahasan ini secara khusus peneliti mengajak pihak penyelenggara makanan Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel agar tetap menjaga dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan makanan siswa demi tercapainya kepuasan konsumsi siswa yang maksimal

selama proses pendidikan berlangsung, baik merupakan kepuasan fungsional (rasa kenyang, puas, serta kondisi yang sehat) maupun kepuasan psikologikal (Danny, 2001).

## **KESIMPULAN**

Kualitas penampilan makanan berdasarkan penampilan makanan pada umumnya responden menyatakan bahwa warna makanan cukup, bentuk makanan cukup, porsi makanan sedang, tekstur nasi cukup empuk, tekstur lauk hewani empuk, tekstur lauk nabati cukup empuk, dan tekstur sayuran empuk. Adapun kualitas rasa makanan berdasarkan parameter cita rasa makanan menunjukkan bahwa responden menyukai aroma makanan, suhu nasi dingin, suhu lauk hewani dingin, suhu lauk nabati dingin, suhu sayuran dingin, dan rasa makanan enak. Tingkat kepuasan responden menunjukkan bahwa responden menyatakan puas terhadap tekstur lauk hewani dan tekstur sayuran pada menu makan siang dan malam. Responden juga menyatakan puas terhadap tekstur lauk nabati pada menu makan malam. Adapun untuk cita rasa makanan, responden menyatakan puas terhadap aroma dan rasa makanan pada menu pagi, siang, dan malam.

## **SARAN**

Penelitian ini menyarankan kepada bagian pelayanan makanan siswa Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel agar hidangan senantiasa disajikan dalam keadaan hangat. Penelitian ini juga menyarankan agar kedepan dilakukan penelitian lanjutan terkait analisis asupan zat gizi siswa Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel sehingga dapat lebih konkret melihat keterkaitan/hubungan antara variabel kepuasan dan gambaran asupan zat gizi siswa.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aritonang, I. 2012. *Penyelenggaraan Makanan Manajemen Sistem Pelayanan Gizi Swakelola dan Jasa Boga di Instalasi Gizi Rumah Sakit*. Leutika: Yogyakarta.
- Asrina. 2012. *Gambaran Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Hidangan di Asrama SMA Negeri 2 Tinggimoncong (Sekolah Andalan Sulsel) Kabupaten Gowa Provinsi Sulsel*. Skripsi tidak diterbitkan. Universitas Hasanuddin: Makassar.
- Band, William A. 1991. *Creating value for customer: Designing and Implementation a Total Corporate Strategy*. John Walley and Sons Inc: Canada.
- Danny, dkk. 2001. *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Sebagai Menu Unggulan Warung Bu Kris)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 3 Nomor 2 September 2001,

- hal 89. Diterbitkan oleh Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra. Available at <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/>, diakses pada tanggal 21 Mei 2013.
- Engel, James F., et.al. 1994. *Consumer Behavior*. Diterjemahkan oleh F.X. Budiyo. *Perilaku Konsumen*. Edisi keenam. Cetakan pertama. Jilid II. Binarupa Aksara: Jakarta.
- Fatimah, S. 2008. *Hubungan antara Penilaian Mutu Hidangan, Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Dengan Status Gizi Taruna di Asrama Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang*. Skripsi diterbitkan Universitas Diponegoro. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Handayani, N. 2004. *Perbandingan Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Mahasiswa Menurut Jenis Kelamin di Beberapa Kantin Universitas Pancasila Jakarta*. *Jurnal Model Manajemen*, Volume 2 Nomor 2 Agustus 2004, hal. 171-172. Diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Pancasila. Available at <http://www.univpancasila.ac.id>, diakses pada tanggal 21 Mei 2013.
- Moehyi, S. 1992. *Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga*. Bharata: Jakarta.
- Musanthro, T. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 6 Nomor 2 September 2004, hal. 125. Diterbitkan oleh Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra. Available at <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/>, diakses pada tanggal 20 Mei 2013.
- Natalisa, D. 2007. *Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Volume 5 Nomor 9 Juni 2007, hal. 86.
- Reisi, N. 2011. *Analisis Penyelenggaraan Makan di Sekolah dan Kualitas Menu Bagi Siswa Sekolah Dasar di Bogor*. Tesis. Institut Pertanian Bogor: Bogor.
- Roza, A.T. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada The Auto Bridal Banda Aceh*. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, Volume 1 Nomor 1 Agustus 2012, hal. 4-14. Diterbitkan oleh jurusan Ilmu Manajemen Program Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, diakses pada tanggal 20 Mei 2013.
- Sari, A. I. 2012. *Tingkat Kepuasan Konsumen pada Mutu Pelayanan Rumah Makan (Studi pada RM. Jawa Deli, RM. Putri Minang dan RM. Tak Bernama di Kampung Susuk, Kampus USU – Medan)*. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, Volume 4 Nomor 2, hal. 150.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategy Pemasaran*. Edisi Kedua, Cetakan Pertama. Andi Offset: Yogyakarta.

- Udiutomo, P. 2011. *Analisa Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011*. Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa, Volume 1 Nomor 1, hal. 2.
- Wibowo, A. J. I. 2009. *Pengaruh kualitas layanan, reputasi, dan Nilai layanan perguruan tinggi terhadap Kepuasan mahasiswa*. Bina Ekonomi Majalah Ilmiah Fakultas Ekonomi Unpar, Volume 13 Nomor 2 Agustus 2009, hal. 60-61. Diterbitkan oleh Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, diakses pada tanggal 21 Mei 2013.
- Wijaya, D. 2008. *Pemasaran Jasa Pendidikan Sebagai Upaya untuk Meningkatkan Daya Saing Sekolah*. Jurnal Pendidikan Penabur, Volume 11 Nomor 7 Desember 2008, hal. 42.
- Yani, T. E. 2009. *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi*. Jurnal Dinamika Sosbud, Volume 11 Nomor 2 Desember 2009, hal. 88. Diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Semarang, diakses pada tanggal 21 Mei 2013.
- Yoestini, dkk. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)*. Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi, Volume 4 Nomor 2 Juli 2007, hal. 92. Diterbitkan oleh Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro . Available at <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo>, diakses pada tanggal 21 Mei 2013.
- Yuliana, S. dan Afifah, C. A. N. 2013. *Kajian Tentang Pengelolaan Makanan untuk Santri di Pesantren Progresif Bumi Shalawat Sidoarjo*. Ejournal Boga, Volume 2 Nomor 1 Februari 2013, hal. 97. Diterbitkan oleh Ejournal Boga Universitas Negeri Surabaya, diakses tanggal 21 Mei 2013.

**Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Umur Siswa Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel T.A. 2012/2013**

<b>Umur (Tahun)</b>	<b>Jumlah (n)</b>	<b>Persentase (%)</b>
18	42	21,76
19	67	34,72
20	69	35,75
21	15	7,77
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data Primer, 2013*

**Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Peleton Siswa Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel T.A. 2012/2013**

<b>Peleton</b>	<b>Jumlah (n)</b>	<b>Persentase (%)</b>
1-A (Barak Lantas)	29	15,03
2-A (Barak Lantas)	27	13,99
3-A (Barak Sabhara)	23	11,92
4-A (Barak Sabhara)	13	6,74
1-B (Barak Bimmas)	27	13,99
2-B (Barak Bimmas)	25	12,95
3-B (Barak Bimmas)	4	2,07
1-C (Barak Narkoba)	17	8,81
2-C (Barak Narkoba)	3	1,55
3-C (Barak Bimmas)	3	1,55
1-D (Barak Humas)	17	8,81
2-D (Barak Humas)	3	1,55
3-D (Barak Humas)	2	1,04
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data Primer, 2013*

**Tabel 3. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Mutu Hidangan Berdasarkan Warna Makanan, Bentuk Makanan, Porsi Makanan, dan Tekstur Makanan yang Dikonsumsi di Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel T.A. 2012/2013**

Hal yang Dinilai	Menu Pagi		Menu Siang		Menu Malam	
	n	%	n	%	n	%
<b>Warna Makanan</b>						
Membosankan	29	15,03	11	5,70	17	8,81
Cukup	105	54,40	90	46,63	105	54,40
Menarik	48	24,87	76	39,38	56	29,02
Sangat menarik	11	5,70	16	8,29	15	7,77
<b>Bentuk makanan</b>						
Membosankan	35	18,13	15	7,77	22	11,40
Cukup	82	42,49	86	44,56	90	46,63
Menarik	61	31,61	76	39,38	60	31,09
Sangat menarik	15	7,77	16	8,29	21	10,88
<b>Porsi makanan</b>						
Kecil	14	7,25	4	2,07	6	3,11
Sedang	136	70,47	125	64,77	128	66,32
Besar	43	22,28	64	33,16	59	30,57
<b>Tekstur nasi</b>						
Keras	30	15,54	8	4,15	8	4,15
Cukup empuk	85	44,04	94	48,70	92	47,67
Empuk	68	35,23	82	42,49	77	39,90
Terlalu empuk	10	5,18	9	4,66	16	8,29
<b>Tekstur lauk hewani</b>						
Keras	28	14,51	17	8,81	11	5,70
Cukup empuk	80	41,45	75	38,86	85	44,04
Empuk	80	41,45	95	49,22	87	45,08
Terlalu empuk	5	2,59	6	3,11	10	5,18
<b>Tekstur lauk nabati</b>						
Keras	9	4,66	5	2,59	4	2,07
Cukup empuk	92	47,67	92	47,67	83	43,01
Empuk	85	44,04	90	46,63	94	48,70
Terlalu empuk	7	3,63	6	3,11	12	6,22
<b>Tekstur sayuran</b>						
Keras	11	5,70	5	2,59	6	3,11
Cukup empuk	92	47,67	89	46,11	90	46,63
Empuk	84	43,52	94	48,70	92	47,67
Terlalu empuk	6	3,11	5	2,59	5	2,59
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100</b>	<b>193</b>	<b>100</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer Terolah, 2013

**Tabel 4. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Mutu Hidangan Berdasarkan Warna Makanan, Bentuk Makanan, Porsi Makanan, dan Tekstur Makanan yang Dikonsumsi di Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel T.A. 2012/2013**

Hal yang Dinilai	Menu Pagi		Menu Siang		Menu Malam	
	n	%	n	%	n	%
<b>Warna Makanan</b>						
Membosankan	29	15,03	11	5,70	17	8,81
Cukup	105	54,40	90	46,63	105	54,40
Menarik	48	24,87	76	39,38	56	29,02
Sangat menarik	11	5,70	16	8,29	15	7,77
<b>Bentuk makanan</b>						
Membosankan	35	18,13	15	7,77	22	11,40
Cukup	82	42,49	86	44,56	90	46,63
Menarik	61	31,61	76	39,38	60	31,09
Sangat menarik	15	7,77	16	8,29	21	10,88
<b>Porsi makanan</b>						
Kecil	14	7,25	4	2,07	6	3,11
Sedang	136	70,47	125	64,77	128	66,32
Besar	43	22,28	64	33,16	59	30,57
<b>Tekstur nasi</b>						
Keras	30	15,54	8	4,15	8	4,15
Cukup empuk	85	44,04	94	48,70	92	47,67
Empuk	68	35,23	82	42,49	77	39,90
Terlalu empuk	10	5,18	9	4,66	16	8,29
<b>Tekstur lauk hewani</b>						
Keras	28	14,51	17	8,81	11	5,70
Cukup empuk	80	41,45	75	38,86	85	44,04
Empuk	80	41,45	95	49,22	87	45,08
Terlalu empuk	5	2,59	6	3,11	10	5,18
<b>Tekstur lauk nabati</b>						
Keras	9	4,66	5	2,59	4	2,07
Cukup empuk	92	47,67	92	47,67	83	43,01
Empuk	85	44,04	90	46,63	94	48,70
Terlalu empuk	7	3,63	6	3,11	12	6,22
<b>Tekstur sayuran</b>						
Keras	11	5,70	5	2,59	6	3,11
Cukup empuk	92	47,67	89	46,11	90	46,63
Empuk	84	43,52	94	48,70	92	47,67
Terlalu empuk	6	3,11	5	2,59	5	2,59
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100</b>	<b>193</b>	<b>100</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer Terolah, 2013

**Tabel 5. Gambaran Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Hidangan di Sekolah Polisi Negara (SPN) Batua Polda Sulsel T.A. 2012/2013**

Tingkat Kepuasan	Penilaian								
	Menu pagi			Menu siang			Menu malam		
	Kategori	n	%	Kategori	n	%	Kategori	N	%
<b>Penampilan makanan</b>									
Warna makanan	Tidak puas	134	69,43	Tidak puas	101	52,33	Tidak puas	122	3,21
Bentuk makanan	Tidak puas	117	60,62	Tidak puas	101	52,33	Tidak puas	112	58,03
Porsi makanan	Tidak puas	150	77,72	Tidak puas	129	66,84	Tidak puas	134	69,43
Tekstur nasi	Tidak puas	115	59,59	Tidak puas	102	52,85	Tidak puas	100	51,81
Tekstur lauk hewani	Tidak puas	108	55,96	Puas	101	52,33	Puas	97	50,26
Tekstur lauk nabati	Tidak puas	101	52,33	Tidak puas	97	50,26	Puas	106	54,92
Tekstur sayuran	Tidak puas	103	53,37	Puas	99	51,30	Puas	97	50,26
<b>Cita Rasa makanan</b>									
Aroma makanan	Puas	137	70,98	Puas	169	87,56	Puas	167	86,53
Suhu nasi	Tidak puas	158	81,87	Tidak puas	154	79,79	Tidak puas	154	79,79
Suhu lauk hewani	Tidak puas	162	83,94	Tidak puas	159	82,38	Tidak puas	164	84,97
Suhu lauk nabati	Tidak puas	164	84,97	Tidak puas	165	85,49	Tidak puas	163	84,46
Suhu sayuran	Tidak puas	166	86,01	Tidak puas	165	85,49	Tidak puas	158	81,87
Rasa makanan	Puas	104	53,89	Puas	138	71,5	Puas	146	75,65

*Sumber : Data Primer Terolah, 2013*