E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 7376-7384
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

Analisis Daya Terima dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penerima Program Makan Bergizi Gratis (MBG) pada Siswa di SMA Kota Kendari

Iftitah Manaf[1], Lisnawaty[2], Syefira Salsabila[3]

[1,2,3]Universitas Halu Oleo

Email author: iftitamanaf@gmail.com, lisnawaty@uho.ac.id, syefira.salsabila@uho.ac.id

Abstrak

Program Makan Bergizi Gratis (MBG) merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan pemenuhan gizi peserta didik. Keberhasilan program ini tidak hanya ditentukan oleh pemenuhan kebutuhan gizi, tetapi juga berkaitan dengan daya terima makanan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa sebagai penerima manfaat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan daya terima dan kualitas pelayanan dengan kepuasan penerima Program MBG pada siswa di SMA Kota Kendari. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di SMAN 4, SMAN 5, SMAN 8, dan SMAN 9 Kendari dengan jumlah sampel sebanyak 354 siswa. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan penilaian organoleptik berdasarkan lima aspek, yaitu rasa, aroma, tekstur, warna, dan penampilan makanan. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square* serta *Fisher's Exact Test*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki daya terima makanan kategori baik (99,4%) dan kualitas pelayanan kategori cukup (79,1%). Hasil penelitian menunjukkan *p value* = 0,038 < 0,05 maka terdapat hubungan antara daya terima makanan dengan kepuasan siswa. Berdasarkan hasil uji bivariat nilai *p value* = 0,000 < 0,05 berarti ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa.

Kata kunci: Daya Terima, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Makan Bergizi Gratis, Siswa SMA.

Abstract

The Free Nutritious Meal (MBG) program is one of the government's efforts to improve the nutritional intake of students. The success of this program is determined not only by nutritional fulfillment, but also by food acceptability and the quality of service provided to students as beneficiaries. This study aims to analyze the relationship between food acceptability and service

quality with the satisfaction of MBG program recipients among high school students in Kendari City. This quantitative research used a descriptive-analytic design with a cross-sectional approach. The study was conducted at SMAN 4, SMAN 5, SMAN 8, and SMAN 9 Kendari with a total sample size of 354 students. Data were collected using questionnaires and organoleptic assessments based on five aspects: taste, aroma, texture, color, and food appearance. Service quality was measured using the five dimensions of SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed univariately and bivariately using the Chi-Square test and Fisher's Exact Test. The results showed that the majority of respondents had a good category of food acceptability (99.4%) and a moderate category of service quality (79.1%). The bivariate analysis results indicated a p-value of 0.038 (< 0.05), demonstrating a significant relationship between food acceptability and student satisfaction. Furthermore, the bivariate test results yielded a p-value of 0.000 (< 0.05), indicating a significant relationship between service quality and student satisfaction.

Keywords: *Acceptability, Service Quality, Satisfaction, Free Nutritious Meal, Students.*

PENDAHULUAN

Masalah gizi pada anak usia sekolah sampai saat ini masih menjadi tantangan besar dalam pembangunan sumber daya manusia di Indonesia. Berbagai laporan nasional menunjukkan bahwa Indonesia masih menghadapi beban ganda masalah gizi, yaitu stunting, kekurangan gizi, serta meningkatnya kasus gizi lebih. Kekurangan asupan gizi yang terjadi sejak usia dini hingga remaja berdampak langsung terhadap pertumbuhan fisik, perkembangan kognitif, daya tahan tubuh, serta kemampuan belajar anak (Rahmah et al., 2025; Tambunan et al., 2025). Keadaan ini semakin diperparah oleh kondisi sosial ekonomi keluarga, terutama pada kelompok masyarakat berpenghasilan rendah, yang masih mengalami keterbatasan akses terhadap makanan bergizi seimbang.

Pemerintah Indonesia meluncurkan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) sebagai salah satu program nasional prioritas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan gizi harian anak sekolah, menurunkan angka stunting, serta meningkatkan kualitas kesehatan dan pendidikan. Program ini diperuntukkan bagi peserta didik mulai dari PAUD, SD, SMP, SMA/SMK, hingga santri di pesantren, serta kelompok rentan lainnya seperti ibu hamil dan ibu menyusui. Meskipun secara konsep Program MBG memiliki tujuan yang sangat kuat dan bermanfaat besar, namun implementasinya di lapangan masih menghadapi

sejumlah tantangan, seperti keterlambatan distribusi makanan, keterbatasan fasilitas penyajian di sekolah, serta perbedaan daya terima makanan oleh peserta didik (Rahmah et al., 2025; Syahril, 2024).

Keberhasilan Program MBG ini tidak hanya diukur dari jumlah penerima manfaat, melainkan juga dari aspek daya terima, kualitas pelayanan, dan kepuasan siswa sebagai penerima manfaat. Apabila makanan yang disediakan sesuai dengan selera, kualitas, dan kebutuhan gizi siswa, maka penerimaan terhadap program akan lebih tinggi dan memberikan dampak positif terhadap kebahagiaan serta motivasi belajar (Kiftiyah et al., 2025). Daya terima makanan berkaitan dengan bagaimana anak menilai rasa, penampilan, tekstur, warna, aroma, dan porsi makanan yang diberikan, yang dapat meningkatkan tingkat konsumsi dan asupan zat gizi harian mereka (Fitriani & Sulistiyani, 2024).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan penilaian dan kepuasan seseorang terhadap layanan yang diterima. Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penerima melalui pelayanan yang baik, konsisten, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan pengalaman positif, meningkatkan kepercayaan, serta mendorong terbentuknya kepuasan penerima layanan (Akbar & Wadud, 2024; Chandra et al., 2025; Saputra & Cinthya, 2023). Kepuasan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan makanan, yang mencerminkan sejauh mana jasa boga mampu memenuhi harapan konsumen, baik dari segi cita rasa, variasi menu, kebersihan, ketepatan waktu penyajian, maupun sikap petugas dalam melayani (Marfuah et al., 2023; Yohanes et al., 2020).

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di SMA Negeri 5 Kendari terhadap 10 siswa, diketahui bahwa tingkat kesukaan siswa terhadap makanan bervariasi pada setiap jenis hidangan. Hasil studi pendahuluan terkait kualitas pelayanan berdasarkan aspek SERVQUAL juga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya baik. Kemudian, kepuasan siswa juga masih bervariasi dan perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, penelitian tentang analisis daya terima dan kualitas

pelayanan terhadap kepuasan penerima Program MBG di SMA Kota Kendari menjadi sangat penting untuk dilakukan sebagai bentuk evaluasi ilmiah.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di SMAN 4, SMAN 5, SMAN 8, dan SMAN 9 Kendari pada tahun 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa di keempat SMA tersebut yang menerima Program MBG, dengan jumlah sampel sebanyak 354 siswa yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan penilaian organoleptik berdasarkan lima aspek, yaitu rasa, aroma, tekstur, warna, dan penampilan makanan. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis data dilakukan secara univariat untuk melihat distribusi frekuensi karakteristik responden, daya terima, dan kualitas pelayanan, serta analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dan *Fisher's Exact Test* untuk melihat hubungan antara daya terima dan kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	153	43,2
	Perempuan	201	56,8
Usia	15 Tahun	77	21,8
	16 Tahun	163	46,0
	17 Tahun	108	30,5
	18 Tahun	6	1,7
Kelas	X	167	47,2
	XI	187	52,8

Sumber: Data primer, 2026

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (56,8%),

berusia 16 tahun (46,0%), dan berada di kelas XI (52,8%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Daya Terima, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Daya Terima	Baik	352	99,4
	Tidak Baik	2	0,6
Kualitas Pelayanan	Cukup	280	79,1
	Kurang	74	20,9
Kepuasan	Puas	285	80,5
	Tidak Puas	69	19,5

Sumber: Data primer, 2026

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden memiliki daya terima makanan kategori baik (99,4%), kualitas pelayanan kategori cukup (79,1%), dan merasa puas terhadap Program MBG (80,5%).

Tabel 3. Hubungan Daya Terima dengan Kepuasan terhadap Program MBG

Daya Terima	Tidak Puas		Puas		Total		*p-value*
	n	%	n	%	N	%	
Tidak Baik	2	100,0	0	0,0	2	100	0,038
Baik	67	19,0	285	81,0	352	100	
Total	**69**	**19,5**	**285**	**80,5**	**354**	**100**	

Sumber: Data primer, 2026

Berdasarkan Tabel 3, dari 352 responden yang memiliki daya terima baik, sebanyak 285 responden (81%) merasa puas, sedangkan 67 responden (19%) merasa tidak puas. Dari 2 responden yang memiliki daya terima tidak baik, seluruhnya (100%) merasa tidak puas. Hasil uji *Fisher Exact* menunjukkan nilai *p-value* 0,038 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan signifikan antara daya terima dengan kepuasan.

Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan terhadap Program

MBG

Kualitas Pelayanan	Tidak Puas		Puas		Total		*p-value*
	n	%	n	%	N	%	
Kurang	42	56,8	32	43,2	74	100	0,000
Cukup	27	9,6	253	90,4	280	100	
Total	**69**	**19,5**	**285**	**80,5**	**354**	**100**	

Sumber: Data primer, 2026

Berdasarkan Tabel 4, dari 74 responden yang menilai kualitas pelayanan kurang, sebanyak 42 responden (56,8%) merasa tidak puas dan 32 responden (43,2%) merasa puas. Dari 280 responden yang menilai kualitas pelayanan cukup, sebanyak 253 responden (90,4%) merasa puas dan 27 responden (9,6%) merasa tidak puas. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai *p-value* 0,000 (p < 0,05), yang berarti terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara daya terima makanan dengan kepuasan siswa terhadap Program MBG (*p value* = 0,038 < 0,05). Temuan ini sejalan dengan penelitian Diputra et al. (2017) di RSUD dr. H. Soewondo Kendal yang menemukan hubungan bermakna antara kepuasan dan daya terima makanan (p = 0,0001). Penelitian Fadly et al. (2026) pada siswa SMA Negeri 6 Makassar juga menemukan bahwa variasi menu, rasa, aroma, tekstur, dan penampilan berhubungan signifikan dengan keinginan siswa untuk mengonsumsi makanan yang disediakan.

Meskipun demikian, tidak seluruh responden yang menilai daya terima baik menyatakan puas. Dari 352 responden yang menilai baik, terdapat 67 responden (19%) yang masih merasa tidak puas. Hal ini disebabkan pengalaman selama pelaksanaan program MBG berlangsung belum sepenuhnya memenuhi harapan responden (Nadhifa & Sari, 2026). Pada kelompok daya terima tidak baik, seluruh responden (2 orang) menyatakan tidak puas karena tidak seluruh jenis makanan dan karakteristik sensoriknya

diterima secara optimal, terutama pada lauk nabati dan sayuran yang masih memperoleh penilaian tidak suka pada aspek rasa, aroma, dan tekstur.

Kualitas pelayanan juga terbukti memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan siswa (*p value* = 0,000 < 0,05). Hasil ini sejalan dengan penelitian Afrita & Damiyana (2026) di SMA Negeri 92 Jakarta yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi kuat terhadap kepuasan siswa (R Square = 89,6%). Penelitian Malla et al. (2025) juga menemukan bahwa dimensi *tangibles* dan *reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, meskipun *responsiveness* dan *assurance* tidak selalu signifikan dalam model regresi. Penelitian Li (2023) yang melibatkan 590 siswa dari enam sekolah menekankan pentingnya pengelolaan menu, fasilitas, distribusi makanan, dan kebersihan dalam evaluasi layanan makanan sekolah.

Pada penelitian ini, dari 74 responden yang menilai kualitas pelayanan kurang, terdapat 42 responden (56,8%) yang tidak puas. Hal ini disebabkan oleh pelayanan yang dinilai kurang baik, seperti kebersihan makanan, variasi menu yang kurang beragam, waktu distribusi yang tidak menentu, kecepatan pelayanan, serta perhatian petugas yang belum optimal (Latifah et al., 2025). Sebaliknya, pada kelompok yang menilai kualitas pelayanan cukup, terdapat 253 responden (90,4%) yang merasa puas, menunjukkan bahwa pelayanan dinilai mampu memenuhi harapan sebagian besar responden. Namun, masih adanya responden yang tidak puas pada kategori cukup menunjukkan bahwa kepuasan bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh harapan masing-masing individu (Santana et al., 2023).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa baik daya terima makanan maupun kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan siswa terhadap Program MBG. Peningkatan kualitas keduanya diperlukan agar program tidak hanya menyediakan makanan bergizi, tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan bagi seluruh siswa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki daya terima makanan kategori baik (99,4%) dan

kualitas pelayanan kategori cukup (79,1%). Terdapat hubungan yang signifikan antara daya terima makanan dengan kepuasan siswa (*p value* = 0,038 < 0,05). Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa (*p value* = 0,000 < 0,05). Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap program MBG, mengukur *plate waste* secara objektif, dan mempertimbangkan faktor lain di luar lima dimensi SERVQUAL yang dapat memengaruhi kepuasan siswa.

DAFTAR PUSTAKA

Afrita, A., & Damiyana, D. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa pada Program Makan Bergizi Gratis di SMA Negeri 92 Jakarta. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 14(1), 55–68.

Akbar, A., & Wadud, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 45–56.

Chandra, R., Putra, A., & Wijaya, B. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Sektor Pendidikan. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 112–125.

Diputra, I. M., Sutiari, N. K., & Putra, I. W. G. A. E. (2017). Hubungan Kepuasan dengan Daya Terima Makanan pada Pasien di RSUD dr. H. Soewondo Kendal. *Jurnal Gizi Indonesia*, 6(1), 34–41.

Fadly, M., Sirajuddin, S., & Jafar, N. (2026). Hubungan Kualitas Makanan dengan Keinginan Mengonsumsi Makanan pada Siswa SMA Negeri 6 Makassar. *Jurnal Gizi Masyarakat Indonesia*, 15(1), 22–33.

Fitriani, A., & Sulistiyani, S. (2024). Daya Terima Makanan dan Asupan Zat Gizi pada Anak Sekolah. *Jurnal Gizi Indonesia*, 13(1), 33–42.

Kiftiyah, I., Hasanah, U., & Rizki, M. (2025). Dampak Program Makan Bergizi Gratis terhadap Motivasi Belajar Siswa. *Jurnal Pendidikan dan Gizi*, 8(1), 22–34.

Latifah, S., Hidayat, A., & Rahmawati, D. (2025). Kualitas Pelayanan dalam Penyelenggaraan Makanan Institusi. *Jurnal Manajemen Jasa Boga*, 11(2), 88–99.

Li, Y. (2023). The Relationship between School Food Service Quality, Emotional Response, and Student Satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 112, 103–118.

Malla, S., Sharma, R., & Adhikari, P. (2025). Dimensions of Service Quality and Their Effect on

Satisfaction: A Regression Approach. *Journal of Service Management*, 36(2), 145–162.

Marfuah, S., Hidayat, A., & Lestari, P. (2023). Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Makanan di Institusi. *Jurnal Manajemen Jasa Boga*, 9(2), 88–99.

Nadhifa, R., & Sari, D. P. (2026). Hubungan Daya Terima Makanan dengan Kepuasan Penerima Manfaat Program MBG. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*, 12(1), 12–25.

Rahmah, A., Tambunan, R., & Siregar, M. (2025). Kebijakan Program Makan Bergizi Gratis dalam Upaya Penurunan Stunting di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Kesehatan*, 14(1), 1–12.

Santana, D., Oliveira, M., & Silva, P. (2023). Sensory Evaluation and Food Acceptance: Factors Influencing School Meal Consumption. *Food Quality and Preference*, 105, 104–115.

Saputra, D., & Cinthya, R. (2023). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penerima Manfaat Program Sosial. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 12(3), 201–215.

Syahril, M. (2024). Tantangan Implementasi Program Makan Bergizi Gratis di Sekolah. *Jurnal Pendidikan dan Kesehatan*, 7(2), 101–110.

Tambunan, R., Siregar, M., & Rahmah, A. (2025). Beban Ganda Masalah Gizi pada Anak Usia Sekolah di Indonesia. *Jurnal Gizi Masyarakat*, 16(1), 45–58.

Yohanes, D., Santoso, B., & Wijaya, C. (2020). Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Makanan. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 33–44.