

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM MAKAN
BERGIZI GRATIS (MBG) TERHADAP KEPUASAN SISWA
PADA SEKOLAH MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 (MAN 1)
HULU SUNGAI TENGAH**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Melanjutkan Skripsi Pada
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai



OLEH

SRI RAHMA AGUSTINA

NPM : 2022557

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI**

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama :

Nama : SRI RAHMA AGUSTINA
NPM : 2022557
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
MAKAN BERGIZI GRATIS (MBG) TERHADAP
KEPUASAN SISWA PADA SEKOLAH MADRASAH
ALYAH NEGERI 1 (MAN 1) HULU SUNGAI
TENGAH

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing I

Pembimbing II



Ramona Handayani, S. Pd., M.A.
NUPTK. 8147760661300103



Selamat Riadi, S.Sos., M.A.P.
NUPTK. 8641771672130312

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ahmad Baihaqi, S.Sos. MA
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT. Karena dengan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Proposal Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM MAKAN BERGIZI GRATIS (MBG) TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA SEKOLAH MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 (MAN 1) HULU SUNGAI TENGAH”**. Proposal Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk melanjutkan skripsi pada Program Administrasi Publik (STIA) Amuntai.

Penyusunan proposal skripsi ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana Pengaruh Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Program Makan Bergizi Gratis (MBG) Pada Sekolah MAN 1 Hulu Sungai Tengah. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis, terutama bagi pihak sekolah, pemerintah, dan masyarakat dalam upaya meningkatkan kesejahteraan peserta didik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terlaksana tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi, antara lain:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP, CIQaR, CIQnR Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., MA., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

3. Ibu Ramona Handayani, S.Pd. M.A. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu, memberikan banyak pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
4. Bapak Selamat Riadi, S.Sos., M.A.P. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan proposal skripsi ini.

Amuntai, April 2026

Sri Rahma Agustina

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan masalah.....	4
C. Rumusan masalah.....	6
D. Tujuan penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritis	11
C. Kerangka Pemikiran	24
D. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Lokasi Penelitian	27
B. Pendekatan Penelitian.....	27
C. Tipe Penelitian	28
D. Populasi dan Sampel	29
E. Definisi Operasional Variabel	31
F. Instrumen Penelitian.....	33
G. Teknik Pengumpulan Data	35
H. Teknik Penentuan Skor.....	37
I. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
J. Teknik Analisis Data	40
DAFTAR PUSTAKA.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	34
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) Terhadap Kepuasan Siswa Pada Sekolah Madrasah Aliyah Negeri 1 (MAN 1) Hulu Sungai Tengah.....	25
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemenuhan sumber daya manusia merupakan salah satu prioritas utama dalam pembangunan nasional, yang bertujuan untuk menciptakan generasi yang sehat, cerdas, dan produktif. Salah satu aspek penting dalam mendukung hal tersebut adalah pemenuhan gizi, khususnya bagi anak usia sekolah. Gizi yang baik memiliki keterkaitan dengan kesehatan, perkembangan, serta kemampuan belajar siswa di lingkungan pendidikan.

Secara konsitusional, pemenuhan gizi dan kesejahteraan anak telah dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya pasal 28B ayat (2) yang menyatakan bahwa setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Selain itu, Pasal 34 ayat (2) menegaskan bahwa negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu. Hal ini menunjukkan bahwa negara memiliki tanggung jawab dalam menjamin kesejahteraan, termasuk pemenuhan kebutuhan gizi anak.

Dalam upaya merealisasikan amanat tersebut, pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan, salah satunya melalui Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2024, tentang Program Makan Bergizi Gratis (MBG). Program ini bertujuan untuk meningkatkan asupan gizi siswa di

sekolah sebagai langkah strategis dalam mendukung peningkatan kesejahteraan peserta didik. Dengan adanya program ini, diharapkan siswa memperoleh nutrisi yang cukup sehingga dapat meningkatkan konsentrasi, daya tahan tubuh, dan prestasi belajar.

Secara konseptual, Program Makan Bergizi Gratis tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan biologis peserta didik, tetapi juga memiliki dimensi pendidikan dan sosial. Anak yang memperoleh asupan gizi yang cukup cenderung memiliki daya konsentrasi yang lebih baik, tingkat kehadiran yang lebih stabil, serta kemampuan belajar yang lebih optimal. Di sisi lain, program ini juga berfungsi sebagai upaya pengurangan kesenjangan sosial dengan membantu keluarga, khususnya keluarga yang tidak mampu, dalam memenuhi kebutuhan pangan anak selama mengikuti kegiatan belajar di sekolah. Dengan demikian, MBG berperan sebagai kebijakan yang bersifat preventif dan promotif dalam bidang kesehatan sekaligus mendukung keberhasilan proses pendidikan.

Keberhasilan suatu program kebijakan publik tidak hanya diukur dari pelaksanaannya secara administratif, tetapi juga dari tingkat penerimaan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan awal dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan dapat diukur melalui berbagai indikator, antara lain kesesuaian harapan, kualitas yang dirasakan, kepuasan keseluruhan, serta minat melanjutkan program.

Dalam konteks daerah, pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) juga telah menjangkau berbagai wilayah, termasuk di Kabupaten Hulu Sungai Tengah, berdasarkan data yang diperoleh, terdapat sebanyak 16 Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) yang mendukung program tersebut. Selain itu, program MBG telah menjangkau 96 sekolah dari total sekitar 358 sekolah yang ada di Kabupaten Hulu Sungai Tengah, mulai dari tingkat Taman Kanak-kanak (TK) hingga Sekolah Menengah Atas (SMA). Data ini menunjukkan bahwa cakupan program MBG masih belum menyeluruh, sehingga diperlukan evaluasi dari sisi penerima manfaat. Khususnya siswa, untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap program tersebut.

MAN 1 Hulu Sungai Tengah sebagai salah satu pendidikan yang melaksanakan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) menjadi lokasi yang relevan untuk dikaji. Pada kondisi di MAN 1 Hulu Sungai Tengah, masih terdapat berbagai fenomena yang menunjukkan adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh siswa, seperti :

1. Ditemukan adanya ketidaksesuaian kualitas menu makanan dalam Program makan Bergizi Gratis (MBG) yang dinilai kurang layak untuk dikonsumsi.
2. Kurangnya standar kebersihan dalam penyajian makanan pada Program Makan Bergizi Gratis (MBG).
3. Ditemukan adanya perbedaan kualitas menu makanan dalam Program Makan Bergizi Gratis (MBG), yang diterima oleh sebagian siswa.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan penelitian dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur secara objektif tingkat kepuasan siswa serta menganalisis pengaruhnya terhadap Program Makan Bergizi Gratis (MBG). Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan memperoleh data yang akurat dan dapat dianalisis secara statistik sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antara variabel yang diteliti.

Dengan demikian, penelitian ini difokuskan pada **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) Terhadap Kepuasan Siswa Pada Sekolah Madrasah Aliyah Negeri 1 (MAN 1) Hulu Sungai Tengah”**, sebagai upaya memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kebijakan di bidang pendidikan dan kesejahteraan siswa.

B. Batasan masalah

Agar penelitian tidak meluas dan tetap terarah, maka ditetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada pengaruh tingkat kepuasan siswa terhadap Program Makan bergizi Gratis (MBG). Faktor lain yang dapat mempengaruhi keberhasilan program seperti kebijakan pemerintah, manajemen pengelolaan, dan anggaran tidak menjadi objek analisis dalam penelitian ini.
2. Objek penelitian dibatasi pada pelaksanaan Program Makan bergizi Gratis (MBG) di MAN 1 Hulu Sungai Tengah. Oleh karena itu, hasil

penelitian ini tidak digeneralisasikan untuk seluruh sekolah penerima program MBG di daerah lain.

3. Responden penelitian dibatasi pada siswa MAN 1 Hulu Sungai tengah yang menerima Program Makan bergizi Gratis (MBG) selama priode penelitian berlangsung.
4. Aspek kepuasan siswa yang diteliti dibatasi pada beberapa indikator, yaitu kesesuaian harapan, kualitas makanan yang dirasakan (rasa, kebersihan, dan kelayakan konsumsi), kepuasan secara keseluruhan, serta minat siswa terhadap keberlanjutan program.
5. Aspek Program Makan bergizi Gratis (MBG) yang diteliti dibatasi pada kualitas layanan yang diterima siwa, meliputi penyajian makanan, kebersihan, ketepatan waktu distribusi, dan variasi menu yang diberikan.
6. Teori yang digunakan dalam penelitian ini mencakup:
 - a. Teori kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017: 65) ada lima indikator dalam kualitas pelayanan, sebagai berikut:
 - 1) *Reliability*, kemampuan
 - 2) *Responsiveness*, kesediaan atau daya tanggap
 - 3) *Assurances*, jaminan
 - 4) *Empathy*, perhatian

5) *Tangibles*, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

b. Teori kepuasan masyarakat menurut Fandy Tjiptono (2017) ada tiga indikator yang umumnya mengacu pada:

- 1) Kesesuaian harapan (*expectation conformity*)
- 2) Minat menggunakan kembali (*repurchase intention*)
- 3) Kesiediaan merekomendasikan (*word of mouth*)

C. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) Terhadap Kepuasan Siswa Sekolah Madrasah Aliyah Negeri 1 (MAN 1) Hulu Sungai Tengah?”

D. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan program makan bergizi gratis (MBG) terhadap kepuasan siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 1 (MAN 1) Hulu Sungai Tengah.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan kajian yang lebih luas, khususnya terkait kualitas pelayanan dan kepuasan siswa, misalnya dengan menambahkan variabel lain seperti fasilitas, ketepatan distribusi, maupun kualitas gizi makanan. Selain itu, penelitian ini juga disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian tugas akhir pada Program Studi Administrasi Publik.
- b. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran dan informasi ilmiah bagi pengembangan teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan program publik, khususnya program makan bergizi gratis (MBG) dalam kaitannya dengan kepuasan siswa.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak sekolah maupun instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan program makan bergizi gratis (MBG) agar lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan siswa.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan siswa melalui perbaikan kualitas pelayanan, sehingga program makan bergizi gratis (MBG) dapat berjalan lebih efektif, tepat sasaran, dan memberikan manfaat yang maksimal bagi siswa.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dina Victoria Rombot (2025) yang berjudul **“Analisis Faktor Kualitas Layanan Berbasis SERVQUAL Terhadap Kepuasan Siswa Pada Program Makan Bergizi Gratis: Studi Kuantitatif di SMA Negeri 2 Bitung”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan sebagai determinan kepuasan siswa dalam implementasi program makan bergizi gratis berskala nasional. penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan siswa sebagai indikator keberterimaan dan efektivitas kebijakan kesehatan berbasis sekolah. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya bukti empiris dalam bidang kesehatan masyarakat, sekaligus menjadi dasar perbaikan kebijakan MBG agar tidak hanya efektif secara gizi, tetapi juga optimal dari perspektif kualitas layanan dan pengalaman peserta program. Lokasi penelitian adalah SMA Negeri 2 Kota Bitung, dilaksanakan pada Oktober-November 2025. Populasi penelitian adalah seluruh 1.506 siswa sekolah tersebut, dengan sampel sebanyak 317 siswa yang dipilih melalui teknik purposive sampling.

Hasil analisis univariat menunjukkan profil responden yang sesuai dengan sasaran Program MBG. Mayoritas siswa berusia >15 tahun (59,2%) dengan status gizi normal (78,4%), meskipun ditemukan masalah gizi lebih yang signifikan (15,2%). Dari sisi sosio ekonomi,

sebagian besar orang tua memiliki pendidikan maksimal SMA (Ibu: 75,1%; Ayah: 69,4%) dan separuh keluarga berpendapatan $\leq$ Rp3.000.000 per bulan (50,2%), menguatkan relevansi program ini sebagai intervensi sosial.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa secara individual, bukti fisik ($r=0,650$; $p=0,000$) dan keandalan ($r=0,550$; $p=0,000$) memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan. Sebaliknya, empati menunjukkan korelasi negatif yang signifikan ($r=-0,278$; $p=0,000$). Sementara itu, daya tanggap dan jaminan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik

Hasil analisis multivariat. Model regresi linier berganda terbukti layak ($F=44,343$; $p=0,000$) dan kelima dimensi bersama-sama menjelaskan 42,3% variasi kepuasan ($R^2=0,423$). Hanya tiga dimensi yang berpengaruh signifikan: bukti fisik sebagai faktor dominan ($\beta=0,368$; $p=0,000$), diikuti keandalan ($\beta=0,289$; $p=0,000$). Sejalan dengan analisis bivariat, empati berpengaruh negatif signifikan ($\beta=-0,180$; $p=0,002$), sementara daya tanggap dan jaminan tidak signifikan.

Hasil analisis multivariat menunjukan bahwa kelima dimensi SERVQUAL secara simultan menjelaskan 42,3% variasi kepuasan siswa, dengan bukti fisik sebagai variabel dominan, diikuti oleh keandalan. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menempatkan aspek fisik dan konsistensi layanan sebagai determinan

utama kepuasan pengguna layanan (Parasuraman et al., 1988; Pangemanan et al., 2022).

2. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hidayatul Faizah, Ni Made Musiyani Anjasmari, dan Saidah Hasbiyah (2024) yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Guntung Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.”** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan kasual. Teknik pengambilan sampel menggunakan accident sampling dengan jumlah responden sebanyak 95 orang. Teknik ini mengumpulkan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear sederhana, uji t, serta koefisien daterminasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai t hitung sebesar 12,423 lebih besar dari t tabel 1,985 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 62,4% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 62,4% terhadap kepuasan pasien, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) kualitas jasa adalah seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Zaid (2021) kualitas pelayanan adalah penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan, yang mencakup ketepatan waktu, kesopanan, konsistensi, kenyamanan, dan ketuntasan. Menurut Satriani (2018) penyediaan jasa harus merupakan perbandingan antara kenyataan yang diterima dengan harapan konsumen.

Berdasarkan teori di atas maka dapat diambil bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan layanan jasa yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses yang diberikan oleh produsen untuk memenuhi harapan konsumen.

b. Perspektif Kualitas Pelayanan

Menurut Garvin dalam Fandy Tjiptono (2017: 129) menyatakan bahwa setidaknya ada lima perspektif kualitas yang berkembang saat ini: *transcendental approach*, *product-based approach*, *user based approach*, *manufacturing-based approach*, and *value based approach*.

1) *Transcendental Approach* (pendekatan transendental)

Dalam perspektif ini, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang secara intuitif bisa dipahami, namun nyaris tidak mungkin dikomunikasikan, contohnya kecantikan atau cinta. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman didapatkan dari esposur berulang kali (*repeated exposure*).

2) *Product based approach* (pendekatan berbasis produk)

Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut obyektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

3) *User based approach* (pendekatan berbasis pengguna)

Perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang bersifat subyektif dan *demand oriented* ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan nya.

4) *Manufacturing based approach* (pendekatan berbasis manufaktur)

Perspektif ini bersifat *supply based* dan lebih berfokus pada praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirement*).

5) *Value based approach* (pendekatan berbasis nilai)

Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*). Dengan mempertimbangkan trade off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*, yakni tingkat kinerja terbaik atau yang sepadan dengan harga yang dibayarkan. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang bernilai.

c. Prinsip-Prinsip Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Menurut Gaspersz dalam Ardane (2018: 19) membentuk beberapa dimensi atau atrian yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.

- 2) Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan realibilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.
- 4) Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
- 5) Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya.
- 6) Kemudahan mendapatkan Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.
- 7) Variasi model Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru dalam Kualitas Pelayanan serta features dari Kualitas Pelayanan.

- 8) Kualitas Pelayanan Pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan jangkuan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parker dan sebagainya.
- 10) Atribut Pendukung Kualitas Pelayanan Lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017: 65) adalah sebagai berikut:

- 1) *Reliability*, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
- 2) *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
- 3) *Assurances*, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
- 4) *Empathy*, perhatian individual terhadap pelanggan.
- 5) *Tangibles*, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

2. Program Makan Bergizi Gratis (MBG)

a. Pengertian Makan Bergizi Gratis

Makan bergizi gratis (MBG) adalah program nasional pemerintah Indonesia, di bawah pemerintahan Presiden Prabowo Subianto, yang bertujuan menyediakan makanan sehat dan bergizi secara gratis.

Secara sederhana, MBG adalah program pemerintah yang memberikan bantuan makanan bergizi gratis kepada kelompok masyarakat yang membutuhkan. Sasaran utamanya adalah anak-anak usia dini, anak-anak sekolah, serta ibu hamil. Program ini tidak hanya sekadar memberikan makanan, tetapi juga merupakan sebuah investasi besar untuk masa depan bangsa. Pemerintah yakin bahwa asupan gizi yang optimal pada usia emas (golden age) akan membentuk generasi yang lebih sehat, cerdas, dan produktif.

b. Tujuan dan sasaran program MBG

Tujuan utama dari program MbG adalah untuk mengurangi angka malnutrisi dan stunting yang masih menjadi permasalahan serius di Indonesia, khususnya pada kelompok rentan. Kelompok tersebut meliputi balita, anak-anak, ibu hamil, dan ibu menyusui. Program ini bertujuan untuk memastikan bahwa kebutuhan gizi harian masyarakat, terutama di kalangan anak-anak dan ibu, dapat

tercukupi dengan baik sesuai dengan standar angka kecukupan Gizi (AKG).

Program MBG juga bertujuan untuk meningkatkan prestasi belajar siswa melalui penyediaan makanan bergizi di sekolah. Menyediakan makanan sehat di sekolah diharapkan dapat mendukung konsentrasi siswa dan meningkatkan partisipasi mereka dalam kegiatan belajar, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia.

Program MBG juga dirancang untuk menggerakkan ekonomi lokal dengan melibatkan UMKM, petani, dan nelayan dalam rantai pasokannya. Dengan melibatkan pelaku usaha lokal, program ini dapat memberikan dampak positif kesejahteraan masyarakat secara lebih luas.

c. Dampak Strategis Program MBG

Program MBG memiliki berbagai dampak strategis, baik dalam bidang ekonomi, kesehatan, pendidikan, maupun ketahanan pangan. Berikut adalah beberapa dampak positif yang diharapkan dari implementasi program ini:

1) Ekonomi

MBG mendorong keterlibatan UMKM, petani, dan nelayan dalam rantai pasokannya, yang pada gilirannya dapat memperkuat ekonomi lokal. Dalam melibatkan lebih banyak pihak dalam proses distribusi dan produksi pangan bergizi,

program ini dapat membuka peluang usaha baru dan meningkatkan pendapatan bagi para pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

2) Kesehatan

Program MBG diharapkan dapat menurunkan prevalensi stunting dan malnutrisi, terutama pada kelompok rentan. Dengan memberikan makanan bergizi secara teratur, anak-anak dan ibu hamil serta menyusui akan mendapatkan manfaat kesehatan yang signifikan, yang berujung pada peningkatan kualitas hidup mereka.

3) Pendidikan

Dengan menyediakan makanan bergizi bagi siswa, program ini dapat meningkatkan konsentrasi dan kemampuan belajar mereka. Makanan yang sehat juga dapat mendorong partisipasi siswa dalam kegiatan sekolah dan mengurangi angka putus sekolah, yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan Indonesia.

4) Ketahanan Pangan

Program ini bertujuan untuk mengurangi ketergantungan pada impor pangan dan memperkuat produksi pangan lokal. Dengan meningkatkan konsumsi produk-produk lokal yang bergizi, Indonesia dapat memperkuat ketahanan pangan dan mengurangi ketergantungan pada pasokan luar negeri.

3. Kepuasan Siswa

a. Pengertian Kepuasan Secara Umum

Kepuasan adalah suatu kondisi perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang diterima. Jika hasil yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan, maka seseorang akan merasa puas. Sebaliknya, jika hasilnya di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan.

Menurut Fandy Tjiptono (2017), kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Kepuasan akan tercapai apabila kinerja layanan mampu memenuhi atau melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila kinerja layanan berada di bawah harapan.

b. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan merupakan hal yang penting dilakukan. Melalui pengukuran yang dilakukan akan diketahui apakah pelayanan yang dilakukan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan tersebut atau tidak. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan jika pelayanan tersebut memberikan manfaat yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang tidak mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat merupakan pelayanan yang tidak efisien. Selain itu, melalui pengukuran kepuasan dapat diketahui pihak pemberi pelayanan apa saja kekurangan

pelayanan yang diberikannya dan apa yang sudah baik, sehingga dapat di pertahankan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan itu baik atau tidak pengukuran kepuasanlah yang dapat mengukurnya.

Kotler dalam Kasmir (2019:242) mengemukakan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Usulan

Dalam hal ini dapat dilakukan dengan meminta pelanggan mengisi kotak saran. Keluhan dan usulan pelanggan ini disampaikan dengan secara lisan.

2) Survei Kepuasan Konsumen

Survei ini kepuasan konsumen biasanya dapat dilakukan dengan membagi kuesioner kepada pelanggan. Mencantumkan pertanyaan-pertanyaan yang bersangkutan dengan kepuasan pelanggan.

3) Konsumen Samaran

Menggunakan konsumen samara bisa dengan meminta salah satu pegawai/petugas untuk menyamar menjadi konsumen. Dengan begitu pada saat penyamaran, pegawai yang menyamar tersebut dapat menilai secara langsung seperti apa kualitas pelayanan yang diberikan.

4) Analisis Mantan Pelanggan

Menganalisis catatan pelanggan dengan melihat apakah pelanggan yang dulunya pernah menggunakan pelayanan sampai saat ini masih menggunakan pelayanan kita. Dengan menganalisis itu dapat diketahui jika tidak menggunakan lagi harus ditemukan apa alasan pelanggan tersebut tidak menggunakan pelayanan kita lagi.

c. Indikator Kepuasan

Menurut Fandy Tjiptono (2017), indikator kepuasan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Kesesuaian Harapan (Expectation Confirmation)

Merupakan tingkat kesesuaian antara harapan sebelum menerima layanan dengan kinerja nyata yang dirasakan setelah menerima layanan. Kepuasan akan tercapai apabila kinerja layanan sesuai atau bahkan melebihi harapan yang dimiliki oleh masyarakat.

2) Minat Menggunakan Kembali (Repurchase Intention)

Merupakan kecenderungan atau keinginan masyarakat untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang. Minat ini muncul sebagai akibat dari pengalaman positif dan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang telah diterima.

3) Kesiediaan Merekomendasikan (Word of Mouth)

Merupakan sikap masyarakat yang bersedia untuk menyampaikan pengalaman positif serta merekomendasikan layanan kepada orang lain. Indikator ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi karena masyarakat tidak hanya puas, tetapi juga percaya terhadap kualitas layanan tersebut.

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan bukanlah hal yang dapat dirasakan tanpa alasan. Ada faktor faktor yang mempengaruhinya sehingga rasa puas muncul dan dirasakan oleh individu. Tujuan terbentuknya sebuah organisasi/perusahaan yang bertugas melaksanakan pelayanan jasa memberikan kepuasan kepada pengguna jasanya. Begitu juga dengan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik akan berusaha mampu dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Indrasari (2019:87) berpendapat dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan:

- 1) Kualitas Produk Kualitas produk dapat dilihat dari output yang dihasilkan. Memberikan manfaat bagi penggunaannya membuktikan bahwa produk yang dihasilkan memiliki kualitas produk yang tinggi.
- 2) Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan sangat diperhatikan oleh pengguna layanan terutama bagi penyedia layanan jasa.

Selain memperhatikan kualitas produk, kualitas pelayanan akan diperhatikan juga karena pelayanan juga mampu memberi kepuasan kepada pengguna layanan.

- 3) Emosional Emosional merupakan perasaan yang datang dari diri sipengguna layanan. Kepuasan yang dihasilkan dari emosional adalah hal yang berbeda, karena rasa puas dari emosional bukan karena produk dan pelayanan yang baik, melainkan karena merek. Merek yang dimaksud adalah merek-merek yang terkenal.
- 4) Harga Harga akan lebih diperhatikan oleh pengguna layanan jasa. Harga yang relative murah akan lebih diminati pengguna layanan.
- 5) Biaya Kesepakatan harga diawal harus dilakukan dengan bijak. Adanya biayabiaya tambahan yang harus dibayar oleh pelanggan pada saat sudah menerima pelayanan akan menimbulkan kekecewaan.

Brady dan Cronin (2001) dalam Afif et al., (2017) mengemukakan kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang didasarkan pada tiga dimensi, yaitu:

- 1) Kualitas Interaksi (Interaction Quality) Kualitas interaksi dilihat dari komunikasi saat pelayanan dilakukan. Misalnya ketika menerima pelayanan, pegawai bersikap ramah dan sopan.

2) Kualitas Lingkungan Fisik (Physical Environment Quality)

Kualitas Lingkungan Fisik dapat dilihat dari kebersihan dan kenyamanan lingkungan tempat pelayanan.

Kualitas Hasil (Outcome Quality) Kualitas hasil adalah yang dirasakan konsumen setelah menerima pelayanan tersebut. Jika itu berupa benda, benda dapat dilihat wujudnya. Jika itu jasa, manfaat jasa tersebut dapat dirasakan penggunaannya.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini berangkat dari fenomena masih ditemukannya ketidakpuasan siswa terhadap pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis (MBG), seperti kualitas makanan yang kurang sesuai harapan, adanya perbedaan kualitas makanan setiap siswa, serta pelayanan yang belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam program MBG masih perlu diperhatikan.

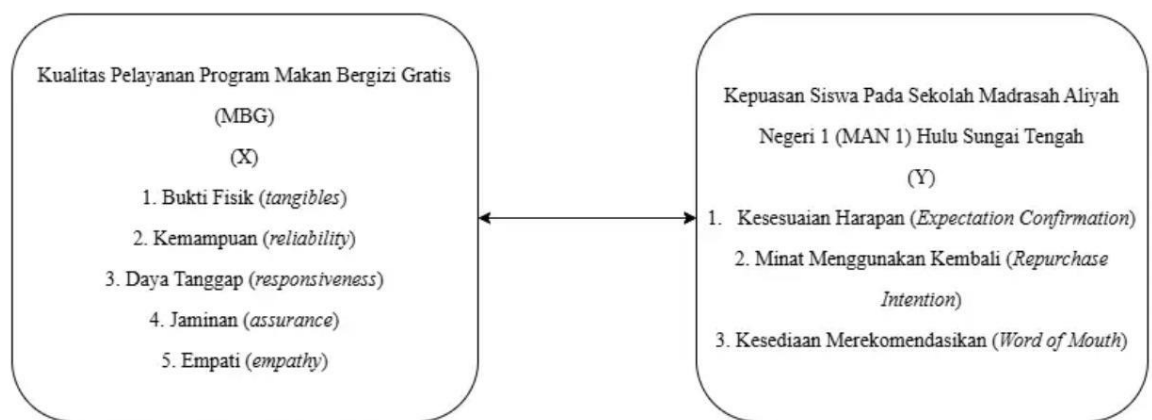
Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan, dalam hal ini adalah siswa. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi siswa, sedangkan pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Dalam konteks program MBG, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti kebersihan dan penyajian makanan, ketepatan waktu distribusi, respons petugas, jaminan kualitas makanan, serta

perhatian terhadap kebutuhan siswa. Apabila aspek-aspek tersebut terpenuhi dengan baik, maka diharapkan kepuasan siswa terhadap program MBG akan meningkat.

Kepuasan siswa sendiri dapat dilihat dari kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterima, perasaan senang terhadap pelayanan, serta keinginan untuk terus mengikuti program tersebut. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan program MBG memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa, yang dapat digambarkan dalam kerangka pemikirann sebagai berikut:



Sumber : Data diolah, 2026

Gambar 2.1

Kerangka pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) Terhadap Kepuasan Siswa Pada Sekolah Madrasah Aliyah Negeri 1 (MAN 1) Hulu Sungai Tengah.

Keterangan:

X = Variabel bebas / independen

Y = Variabel terikat / dependen

↔ = Pengaruh persial

D. Hipotesis

Hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu kualitas pelayanan program Makan Bergizi Gratis (MBG) (X) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai tengah (Y).

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan program Makan Bergizi Gratis (MBG) secara signifikan terhadap kepuasan siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Tengah. Hal ini dipertegas oleh penelitian Dina Victoria Rombot tentang analisis faktor kualitas layanan berbasis SERVQUAL terhadap kepuasan siswa pada program makan bergizi gratis di SMA Negeri 2 Bitung (2025).

Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan program Makan Bergizi Gratis (MBG) secara signifikan terhadap kepuasan siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Tengah. Hal ini dipertegas oleh penelitian Dina Victoria Rombot tentang analisis faktor kualitas layanan berbasis SERVQUAL terhadap kepuasan siswa pada program makan bergizi gratis di SMA Negeri 2 Bitung (2025).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian pengaruh kualitas pelayanan program makan bergizi gratis (MBG) terhadap kepuasan siswa pada sekolah pada sekolah Madrasah Aliyah Negeri 1 (MAN 1) Hulu Sungai Tengah. Sekolah ini beralamat di JL, H. Damanhuri, Barabai Timur, RT. 09, Kecamatan Barabai, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan, dengan kode pos 71313. Lokasi penelitian ini dekat dengan Masjid Agung Barabai, serta dapat diakses dengan transportasi pribadi maupun umum.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan program Makan Bergizi Gratis (MBG) terhadap kepuasan siswa adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menguji pengaruh antara dua variabel yang dapat diukur secara numerik, yaitu variabel kualitas pelayanan program Makan Bergizi Gratis (MBG) sebagai variabel independen (X) dan kepuasan siswa sebagai variabel dependen (Y).

Pendekatan kuantitatif digunakan untuk memperoleh data dalam bentuk angka yang kemudian dianalisis menggunakan metode statistik guna mengetahui hubungan serta pengaruh antara kedua variabel tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan

gambaran yang objektif mengenai tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan siswa terhadap program MBG.

Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2017) yang menyatakan bahwa metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, serta data penelitian berupa angka-angka yang dianalisis menggunakan statistik.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan tipe penelitian kuantitatif asosiatif (explanatory) (Sugiyono, 2017), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini, variabel bebas (X) adalah kualitas pelayanan program Makan Bergizi Gratis (MBG), sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan siswa.

Jenis penelitian kuantitatif menekankan pada analisis data yang berbentuk angka dan diolah menggunakan metode statistik (Sugiyono, 2017). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengukur sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan program MBG terhadap tingkat kepuasan siswa secara objektif dan sistematis.

Dengan menggunakan metode ini, diharapkan dapat diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan program Makan Bergizi Gratis (MBG) terhadap kepuasan siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Tengah.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Tengah yang menjadi penerima program Makan Bergizi Gratis (MBG). Jumlah populasi dalam penelitian ini diketahui, yaitu sebanyak 948 siswa, dari kelas 10 sebanyak 354 siswa, kelas 11 sebanyak 305 siswa, dan kelas 12 sebanyak 289 siswa.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar dan peneliti tidak memungkinkan untuk mempelajari seluruh anggota populasi karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan probability sampling dengan metode stratified random sampling. Menurut Sugiyono (2017), stratified random sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan membagi populasi ke

dalam beberapa kelompok atau strata tertentu, kemudian sampel diambil secara acak dari masing-masing strata tersebut.

Dalam penelitian ini, populasi dibagi berdasarkan tingkat kelas, yaitu kelas X sebanyak 30 siswa, XI sebanyak 30, dan XII sebanyak 30, sehingga total sampel dalam penelitian ini berjumlah 91 responden.

Teknik ini digunakan agar setiap kelompok dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terwakili dalam penelitian, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi yang lebih akurat.

Adapun populasi dalam penelitian ini diketahui jumlahnya, sehingga penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin (Sogiyono, 2017), yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{n}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{948}{1 + 948 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{948}{1 + 948 (0,1)}$$

$$n = \frac{948}{1 + 9,48}$$

$$n = \frac{948}{10,48}$$

$$n = 90,45$$

$$n = 90$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (10%)

Menurut Sugiyono (2017) pada perhitungan yang menghasilkan pecahan (terdapat koma) sebaiknya dibulatkan ke atas.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan mengenai variabel penelitian yang dirumuskan secara jelas dan terukur, sehingga dapat digunakan sebagai pedoman dalam pengumpulan data. Definisi operasional menjelaskan makna variabel, indikator, serta cara pengukurannya dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2019:221), definisi operasional variabel adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sedangkan menurut Sujarweni (2020:87), definisi operasional adalah variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel sebelum dilakukan analisis.

1. Variabel Bebas (Independent)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya perubahan pada variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2019:69). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Program Makan Bergizi Gratis (MBG).

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (SERVQUAL), yaitu:

a. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik adalah kemampuan dalam menunjukkan eksistensi pelayanan melalui fasilitas fisik, perlengkapan, serta penampilan petugas. Indikator:

- 1) Kebersihan makanan yang disajikan
- 2) Kerapian tempat penyajian makanan
- 3) Kelayakan alat makan yang digunakan
- 4) Penampilan petugas penyaji makanan

b. Keandalan (Reliability)

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Indikator:

- 1) Ketepatan waktu pembagian makanan
- 2) Kesesuaian menu dengan yang ditetapkan

3) Konsistensi kualitas makanan

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap adalah kesediaan membantu siswa dan memberikan pelayanan dengan cepat. Indikator:

- 1) Kecepatan petugas dalam melayani siswa
- 2) Kesigapan dalam menangani keluhan siswa
- 3) Kemudahan siswa mendapatkan pelayanan

d. Jaminan (Assurance)

Jaminan adalah pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya dan aman kepada siswa. Indikator:

- 1) Keamanan makanan untuk dikonsumsi
- 2) Pengetahuan petugas tentang program MBG
- 3) Sikap sopan dan ramah petugas

e. Empati (Empathy)

Empati adalah perhatian yang diberikan secara individual kepada siswa. Indikator:

- 1) Perhatian petugas terhadap kebutuhan siswa
- 2) Tidak adanya perlakuan diskriminasi
- 3) Kepedulian terhadap kondisi siswa

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data sesuai dengan variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan program Makan Bergizi Gratis (MBG) dan kepuasan siswa. Instrumen disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel dan diukur menggunakan skala Likert.

Adapun rincian instrumen penelitian disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan Program Makan Bergizi Gratis (X) (Menurut Kotler dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty 2017: 65)	1. Bukti Fisik (Tangibles)	a. Makanan yang disajikan terlihat bersih dan higienis b. Tempat penyajian makanan rapi dan layak c. Peralatan makan dalam kondisi bersih d. Petugas berpenampilan rapi
		2. keandalan (Reliability)	a. Makanan dibagikan tepat waktu b. Menu makanan sesuai dengan yang direncanakan c. Kualitas makanan konsisten setiap hari
		3. Daya Tanggap (Responsiveness)	a. Petugas cepat dalam melayani siswa b. Petugas tanggap terhadap keluhan siswa c. Siswa mudah mendapatkan pelayanan

		4.Jaminan (Assurance)	a. Makanan aman untuk dikonsumsi b. Petugas memiliki pengetahuan tentang program MBG c. Petugas bersikap sopan dan ramah
		5.Empati (Empathy)	a. Petugas memberikan perhatian kepada siswa b. Tidak ada perlakuan diskriminasi c. Petugas memahami kebutuhan siswa
2.	Kepuasan Siswa pada sekolah Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Tengah (Y) (Kotler dan Keller 2016)	1. Kesesuaian harapan dengan kenyataan	a. Pelayanan sesuai dengan harapan siswa b. Makanan yang diterima sesuai harapan
		2. Minat menggunakan kembali	a. Siswa bersedia mengikuti program MBG kembali b. Program MBG dirasakan bermanfaat
		3. Kesiediaan merekomendasikan	a. Siswa bersedia merekomendasikan b. Siswa memberikan penilaian positif terhadap program

Sumber: Data Diolah, 2026

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam memperoleh keterangan dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data melalui beberapa cara, yaitu:

1. Kunsioner

Kuesioner disusun dalam bentuk pernyataan tertutup yang diberikan kepada responden, yaitu siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Tengah sebagai penerima program Makan Bergizi Gratis (MBG). Kuesioner ini menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 4, yang menunjukkan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan, mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas.

Proses penentuan skor atas jawaban responden dilakukan dengan mengelompokkan jawaban berdasarkan kategori tertentu sesuai dengan pendapat responden. Perhitungan skor dilakukan menggunakan skala Likert dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Skor 4 untuk jawaban sangat puas
- b. Skor 3 untuk jawaban puas
- c. Skor 2 untuk jawaban tidak puas
- d. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak puas

2. Dokomentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder berupa dokumen, laporan, dan data yang berkaitan dengan program Makan Bergizi Gratis (MBG), seperti data jumlah siswa penerima

program, jadwal pelaksanaan, serta informasi lain yang mendukung penelitian yang diperoleh dari pihak sekolah.

3. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap pelaksanaan program Makan Bergizi Gratis (MBG) di Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Tengah, khususnya terkait kualitas pelayanan yang diberikan, seperti proses pembagian makanan, kebersihan, serta interaksi antara petugas dan siswa.

H. Teknik Penentuan Skor

Teknik penentuan skor merupakan prosedur yang digunakan oleh peneliti untuk memberikan nilai terhadap setiap jawaban responden dalam instrumen penelitian berupa kuesioner. Pemberian skor ini bertujuan untuk mengubah data yang bersifat kualitatif (seperti sikap, persepsi, dan pendapat siswa terhadap program Makan Bergizi Gratis/MBG) menjadi data kuantitatif dalam bentuk angka, sehingga dapat dianalisis secara statistik.

Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert dengan rentang skor 1 sampai 4. Penggunaan skala ini bertujuan untuk menghindari jawaban netral, sehingga responden diharapkan memberikan jawaban yang lebih tegas sesuai dengan kondisi yang dirasakan. Menurut Sugiyono (2017), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap

fenomena sosial, di mana setiap jawaban memiliki bobot skor tertentu yang dapat diolah secara kuantitatif.

Melalui skala Likert ini, variabel kualitas pelayanan program MBG dan kepuasan siswa dijabarkan ke dalam beberapa indikator yang kemudian dikembangkan menjadi item-item pernyataan dalam kuesioner. Skor yang diperoleh dari masing-masing jawaban responden selanjutnya dijumlahkan untuk mengetahui tingkat penilaian responden terhadap variabel yang diteliti.

Dengan demikian, teknik penentuan skor ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih objektif mengenai pengaruh kualitas pelayanan program MBG terhadap tingkat kepuasan siswa di MAN 1 Hulu Sungai Tengah.

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid berarti setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu merepresentasikan variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan program MBG dan kepuasan siswa.

Menurut Sugiyono (2017), uji validitas dapat dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 25* menggunakan teknik korelasi *Product Moment (Pearson)*.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka item pernyataan dinyatakan valid
- b. Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid

Nilai r tabel diperoleh berdasarkan jumlah sampel (n) dengan taraf signifikansi 0,05. Selain itu, dapat juga dilihat dari nilai signifikansi (Sig.). Jika Sig. $< 0,05$, maka item dinyatakan valid.

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi atau keandalan suatu instrumen penelitian. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang relatif sama.

Menurut Sugiyono (2017), uji reliabilitas dapat dilakukan dengan *metode Cronbach's Alpha*. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini juga dilakukan dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 25*.

Adapun kriteria pengambilan keputusan uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$, maka instrumen dinyatakan reliabel
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel

Dengan demikian, melalui uji validitas dan reliabilitas ini diharapkan instrumen penelitian yang digunakan benar-benar layak dan dapat dipercaya untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan program MBG terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Hulu Sungai Tengah.

J. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data digunakan untuk mengolah dan menganalisis data yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan program Makan Bergizi Gratis (MBG) terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Hulu Sungai Tengah. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 25*.

1. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi linier sederhana, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa data memenuhi syarat analisis regresi.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* atau *Shapiro-Wilk* melalui *SPSS*.

Kriteria pengambilan keputusan:

- 1) Jika nilai Sig. (*p-value*) > 0,05, maka data berdistribusi normal
- 2) Jika nilai Sig. (*p-value*) ≤ 0,05, maka data tidak berdistribusi normal

Apabila hasil uji menunjukkan data tidak berdistribusi normal, bisa dilakukan transformasi data atau metode alternatif seperti uji non parametrik agar hasil analisis tetap valid.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada model regresi. Dalam penelitian ini digunakan Uji Glejser dengan bantuan SPSS.

Kriteria pengambilan keputusan:

- 1) Jika nilai Sig. > 0,05, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas*.
- 2) Jika nilai Sig. ≤ 0,05, maka terjadi *heteroskedastisitas*.

Dengan demikian, apabila hasil pengujian menunjukkan tidak adanya gejala heterokedastisitas, maka model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi salah satu asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis regresi selanjutnya.

c. Uji Linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan program MBG) dengan variabel terikat (kepuasan siswa) bersifat linear atau tidak.

Hubungan yang linear merupakan salah satu syarat dalam analisis regresi linier sederhana.

Uji linearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan software IBM SPSS Statistics 25 melalui menu Test for Linearity (ANOVA).

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Sig. pada Linearity $< 0,05$, maka terdapat hubungan yang linear antara variabel X dan Y
- 2) Jika nilai Sig. pada Deviation from Linearity $> 0,05$, maka hubungan antara variabel X dan Y bersifat linear
- 3) Jika nilai Sig. pada Deviation from Linearity $\leq 0,05$, maka hubungan tidak linear

d. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan program Makan Bergizi Gratis (MBG) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan siswa. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji t (parsial) melalui bantuan software IBM SPSS Statistics 25.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- 1) H_0 (Hipotesis nol): Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan program MBG terhadap kepuasan siswa

- 2) H_1 (Hipotesis alternatif): Terdapat pengaruh kualitas pelayanan program MBG terhadap kepuasan siswa

Dasar pengambilan keputusan dalam uji hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Sig. (p-value) $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan
- 2) Jika nilai Sig. (p-value) $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan

Selain itu, pengambilan keputusan juga dapat dilihat dari perbandingan nilai t hitung dengan t tabel, yaitu:

- 1) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak
- 2) Jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima

e. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan program MBG) terhadap variabel terikat (kepuasan siswa).

Persamaan regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan siswa

X = Kualitas pelayanan program MBG

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

f. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan variabel kepuasan siswa.

Menurut Sugiyono (2019), koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase variasi perubahan pada variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas. Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1 atau 100%), maka semakin besar pula pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai R^2 kecil (mendekati 0), maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat juga rendah.

Kriteria interpretasi:

- 1) Nilai R^2 mendekati 1, berarti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kuat
- 2) Nilai R^2 mendekati 0, berarti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin lemah

Dengan demikian, teknik analisis data ini digunakan untuk mengetahui dan membuktikan apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan program MBG terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Hulu Sungai Tengah secara statistik.

DAFTAR PUSTAKA

- Christenia E. Montolalu, J. R. (235-338). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian. 2023.
- Fadhilah, R. S. (2025, Desember 31). *Multiplier Effect Program MBG untuk Pertumbuhan Ekonomi Berkelanjutan*. Retrieved from Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-parepare/baca-artikel/18061/Multiplier-Effect-Program-MBG-untuk-Pertumbuhan-Ekonomi-Berkelanjutan.html#:~:text=Program%20MBG%20berkontribusi%20nyata%20terhadap,sekolah%20maupun%20di%20rumah%20tangga>.
- Hidayatul Faizah, N. M. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIK (UPT) PUSKESMAS GUNTUNG KECAMATAN AMUNTAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Jurnal Pelayanan Publik*, 902-912.
- Indonesia, A. Y.-b. (2025). *Pengertian, Tujuan dan Manfaat MBG (Makan Bergizi Gratis)*. Retrieved from Yayasan Mufakat Al-banna Indonesia: <https://mufakatalbanna.or.id/pengertian-tujuan-dan-manfaat-mbg-makan-bergizi-gratis/>
- Laia, E. K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Produk Kodoz di UD. Brave Desa Hiliorodua Kecamatan Lahusa. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 320-332.
- Noor, A. (2025-2026). *MAN 1 HULU SUNGAI TENGAH*. Retrieved from Sekolah Kita: <https://sekolah.data.kemendikdasmen.go.id/profil-sekolah/97EA7002-AEE3-4273-9528-1DE6CE022A8B>
- Parasuraman. (2023). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. SCRIBD.
- Rombot, D. V. (2025). Analisis Faktor Kualitas Layanan Berbasis SERVQUAL terhadap Kepuasan Siswa pada Program Makan Bergizi Gratis: studi Kuantitatif di SMA Negeri 2 Bitung. *Promotif Preventif*, 1782-1790.
- Septiady, E. (2024, Desember 18). *Rumus Slovin: Cara Menghitung Sampel Penelitian dengan Mudah*. Retrieved from tsurveyid: <https://tsurvey.id/portal/rumus-slovin-cara-menghitung-sampel-penelitian-dengan-mudah>
- Sugiyono (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiarto, E. C. (2024, Desember 18). *Makan Bergizi Gratis dan SDM Unggul*. Retrieved from KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA REPUBLIK INDONESIA: <https://share.google/Tgr8q0VKnjHuENALh>
- Taringan, S. I. (2020). Pengertian Kepuasan masyarakat. *portaluqb.ac.Id*.

Zaizafun Sabrina, R. Y. (2026). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PROGRAM MAKAN BERGIZI GRATIS (MBG) DALAM MENINGKATKAN KONSENTRASI DAN MOTIVASI BELAJAR SISWA DI SMA TRI DHARMA PALEMBANG. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Sosial*, 36-48.