

---

## Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Makan Bergizi di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga

Sefira Dwi Afrina<sup>1)</sup>, Indana Zulfa<sup>2)</sup>, Silvia Dian Anggun Agatha<sup>3)</sup>, Yogi Kuncoro Adi<sup>4)</sup>\*

<sup>1,2,3,4)</sup> Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri Salatiga, Indonesia

Email : [sefiradwiafrina@gmail.com](mailto:sefiradwiafrina@gmail.com)  
[indanaz098@gmail.com](mailto:indanaz098@gmail.com)  
[silviadian0301@gmail.com](mailto:silviadian0301@gmail.com)  
[kuncoro@uinsalatiga.ac.id](mailto:kuncoro@uinsalatiga.ac.id)

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan menggambarkan sejauh mana siswa merasa senang dengan layanan makan bergizi di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga. Dalam penelitian ini menggunakan lima aspek kualitas layanan, yaitu bukti fisik, ketepatan, responsif, kepercayaan, dan empati layanan. Metode yang digunakan adalah survei dengan pendekatan kuantitatif, yang didesain untuk memberikan gambaran akurat tentang situasi sebenarnya. Sampel penelitian terdiri dari 160 siswa kelas V yang dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam program makan bergizi menggunakan metode purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang telah melalui persiapan indikator, pengembangan instrumen penelitian, uji keterbacaan, dan tinjauan ahli. Untuk menganalisis data, dilakukan beberapa tahapan seperti mengedit, memberi skor, dan membuat tabel, kemudian diolah dengan metode statistik deskriptif untuk mendapatkan angka rata-rata dan kategori tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan siswa adalah 3,01, yang berada dalam kategori "Puas". Aspek reliability, assurance, dan empathy mendapat skor tertinggi, yang menunjukkan bahwa siswa merasa aman, percaya, dan mendapat perhatian yang cukup dari petugas. Sementara itu, aspek tangibles dan responsiveness perlu diperbaiki, terutama terkait penampilan makanan, kebersihan tempat penyajian, serta ketepatan petugas dalam merespons kebutuhan siswa. Secara keseluruhan, layanan makan bergizi dinilai berjalan dengan baik, tetapi masih perlu peningkatan di beberapa aspek agar kualitas layanan semakin baik.

**Kata kunci:** Kepuasan siswa; Layanan makan bergizi; Kualitas layanan; Survei kuantitatif; Tingkat kepuasan

### Abstract

This study aims to describe the extent to which students feel satisfied with the nutritious meal service at SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga. This research examines five dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The method employed was a survey with a quantitative approach, designed to provide an accurate representation of the actual situation. The research sample consisted of 160 fifth-grade students selected using purposive sampling based on their participation in the nutritious meal program. Data were collected through a closed-ended questionnaire that had undergone indicator preparation, research instrument development, readability testing, and expert review. Data analysis included editing, scoring, tabulating, and processing using descriptive statistical techniques to obtain mean values and satisfaction category levels. The results indicated that the average student satisfaction score was 3.01, placing it in the "Satisfied" category. Reliability, assurance, and empathy received the highest scores, suggesting that students felt safe, confident, and adequately cared for by staff. Meanwhile, the tangibles and responsiveness aspects require improvement, particularly in terms of food appearance, cleanliness of the serving area, and the timeliness of staff responses to student needs. Overall, the nutritious meal service was considered successful; however, further enhancements are necessary to improve service quality.

**Keywords:** Student satisfaction; Nutritious meal services; Service quality; Quantitative survey; Satisfaction level

---

## PENDAHULUAN

Makanan bergizi adalah jenis makanan yang memiliki semua nutrisi yang dibutuhkan tubuh secara seimbang. Nutrisi ini mencakup karbohidrat yang menjadi sumber energi, protein yang penting untuk pertumbuhan dan perbaikan tubuh, lemak yang baik dalam jumlah yang tepat, serta vitamin dan mineral yang banyak terdapat pada sayuran dan buah-buahan. Nutrisi ini sangat penting untuk menjaga daya tahan tubuh dan fungsi organ-organ tubuh agar dapat tetap

bekerja dengan baik. Jika semua nutrisi tersebut dikonsumsi dalam jumlah yang sesuai, tubuh akan bisa tumbuh, berkembang, berpikir, bergerak, dan terlindungi dari berbagai jenis penyakit. Oleh karena itu, makanan bergizi bukan hanya soal perut yang terasa kenyang, melainkan tentang memberi makanan yang tepat agar tubuh tetap sehat dan kuat (Budiarti et al., 2022). Anak-anak semakin jarang menyukai makan makanan bergizi karena terbiasa dan tertarik dengan makanan instan, olahan, serta jajanan yang rasanya lebih kuat dan penampilannya lebih menarik dibandingkan sayuran, lauk sehat, dan buah. Pola ini diperparah oleh kurangnya pembiasaan sejak dini baik di rumah maupun di sekolah, sehingga makanan bergizi tidak jadi pilihan utama mereka, melainkan sesuatu yang terasa asing, kurang enak, atau bahkan dihindari. Akibatnya, banyak anak tidak menghabiskan sayur atau buah yang disediakan meskipun makanan tersebut sangat penting untuk kesehatan dan pertumbuhan mereka (Anjarsari et al., 2021).

Kebiasaan makan bergizi bagi siswa terbentuk karena adanya pembiasaan yang dilakukan di lingkungan sekolah. Dengan demikian, siswa bisa mendapatkan asupan nutrisi sesuai dengan kebutuhan pertumbuhan mereka. Selain menjadi tempat belajar, sekolah juga berperan dalam membentuk kebiasaan hidup sehat mereka melalui fasilitasi makanan yang higienis, sehat, dan bergizi (Telisa et al., 2023). Perkembangan siswa juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah pemenuhan nutrisi melalui makanan bergizi. Oleh karena itu, standar gizi, kebersihan, dan kualitas penyajian makanan bergizi di sekolah harus dikelola dengan baik. Pengelolaan yang baik akan meningkatkan rasa puas siswa dan mendorong terbentuknya kebiasaan makan sehat sepanjang masa perkembangan mereka (Trisna & Hasanah, 2025; Widartika & Fikawati, 2024).

Supaya siswa lebih mudah menerima makanan sehat tanpa merasa dipaksa, harus ada menu makanan yang menarik dan memiliki nilai gizi tinggi. Selain menjaga kesehatan tubuh dan mencegah penyakit, makanan bergizi juga bisa membuat siswa lebih bersemangat, merasa senang, dan nyaman saat belajar (Syafarinoo et al., 2020). Sejak kecil, penting untuk siswa untuk membiasakan diri mengonsumsi makanan yang bergizi agar tumbuh secara sehat secara fisik dan mental. Langkah ini juga dapat membantu mencegah masalah gizi di masa depan, sehingga pendidikan gizi di sekolah menjadi sangat penting (Handayani et al., 2021). Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa makanan bergizi di sekolah memiliki peran yang lebih dari sekadar pelengkap, sehingga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari proses belajar mengajar. Sekolah yang serius dalam memperhatikan kebutuhan gizi siswanya mengartikan bahwa mereka sedang berinvestasi untuk membentuk generasi yang sehat, pintar, dan siap berkompetisi di masa depan.

Sebagai dasar teori dari pengembangan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui kualitas makanan bergizi yang disediakan sekolah, tingkat kepuasan siswa perlu dikaji dari berbagai aspeknya. Beberapa hal yang perlu dinilai adalah rasa, aroma, cara penyajian, dan pelayanan. Pengalaman siswa terhadap makanan juga perlu dibandingkan dengan harapan mereka mengenai makanan yang ideal. Dari hasil perbandingan inilah, kepuasan siswa terbentuk. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa makanan tersebut berhasil mendukung kesehatan siswa dan memenuhi harapan mereka. Beberapa faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan siswa antara lain aroma makanan yang bisa menggugah selera, kebersihan alat makan, ketepatan waktu penyajian, serta sikap ramah staf yang menyediakan makanan. Selain itu, variasi menu, cita rasa, dan penampilan makanan juga sangat memengaruhi kepuasan siswa. Agar program makanan bergizi di sekolah berjalan optimal dan kualitas layanan meningkat, faktor-faktor ini harus diperhatikan dengan baik oleh petugas khusus makanan maupun pihak lain di sekolah (Ananda et al., 2025; Telisa et al., 2023; Kusumawati & Hana, 2018).

Penilaian siswa secara pribadi terhadap berbagai aspek seperti rasa, kebersihan, jumlah porsi, variasi menu, dan cara penyajian makanan setiap hari, mencerminkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan makanan di sekolah. Tingkat kepuasan ini sangat penting dalam menentukan kesuksesan program makanan bergizi di sekolah. Jika siswa merasa tidak senang dengan makanan yang diberikan, minat makan mereka akan berkurang, sehingga asupan gizi

yang dibutuhkan juga akan menurun (Telisa et al., 2023). Sementara itu, beberapa siswa masih sering membeli makanan di luar sekolah karena merasa makanan yang disajikan belum sesuai dengan selera mereka. Padahal, makanan yang berasal dari jajanan di luar atau di depan gerbang sekolah ini belum tentu sehat atau aman untuk dikonsumsi oleh para siswa. Hal ini juga membuat semangat belajar menurun karena tubuh tidak mendapat cukup energi dan nutrisi. Sebaliknya, jika siswa lebih senang makan makanan yang disediakan sekolah, maka mereka akan lebih senang makan teratur dan mendapatkan gizi yang cukup (Syafarinoo et al., 2020). Rasa puas atau tidaknya siswa terhadap makanan di sekolah dapat membentuk arah kebiasaan pola makan mereka. Membiasakan diri dengan makanan bergizi sejak dini akan membuat siswa lebih mudah menjalani gaya hidup sehat di masa depan. Oleh karena itu, sekolah wajib memastikan makanan yang diberikan tidak hanya bernutrisi, tapi juga menarik secara tampilan, rasa, dan variasinya agar siswa tidak cepat bosan.

Sebagai langkah penting dalam meningkatkan kualitas layanan makanan, survei kepuasan siswa dilakukan agar setiap siswa mendapatkan manfaat gizi yang optimal dari menu yang disajikan. Keberhasilan lembaga pendidikan dalam mendukung kesehatan dan kesiapan belajar siswa dapat dilihat dari tingkat kepuasan mereka terhadap makanan sehat di sekolah, bukan hanya soal rasa atau tampilan makanan. Untuk pertumbuhan fisik dan kemampuan berpikir siswa di lingkungan sekolah, program makanan bergizi yang dirancang dengan memperhatikan kepuasan siswa akan memberikan dampak positif. Dengan strategi yang tepat, penyediaan makanan bergizi di sekolah dapat mendukung pertumbuhan dan kesehatan siswa, sekaligus membentuk kebiasaan makan sehat sejak usia sekolah dasar.

Faktor seperti rasa, aroma, tampilan, variasi makanan, dan kualitas layanan sudah dibuktikan oleh banyak penelitian sebelumnya sebagai hal yang mempengaruhi kepuasan siswa terhadap makanan di sekolah. Namun, penelitian yang secara khusus meneliti tingkat kepuasan siswa terhadap makanan bergizi di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga masih sangat sedikit. Khususnya, penelitian yang menggali penilaian lebih dalam mengenai aspek-aspek tersebut, serta faktor-faktor konteks khusus seperti budaya makan, preferensi lokal, dan karakter siswa. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk mengisi *gap* mengenai bagaimana siswa menerima dan menyukai kualitas makanan bergizi di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga. Hasil penelitian diharapkan bisa jadi dasar untuk memberikan saran agar kualitas layanan makanan di sekolah lebih sesuai dengan kebutuhan lokal dan karakter siswanya. Apabila perhatian terhadap asupan gizi siswa berkurang maka dapat menyebabkan berbagai masalah seperti penurunan konsentrasi, stunting, hingga obesitas. Dengan memberikan makanan bergizi, sekolah memiliki peran penting dalam membentuk kebiasaan makan sehat. Oleh karena itu, survei kepuasan siswa terhadap makanan bergizi di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga adalah langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan gizi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap makanan bergizi di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga sehingga dapat menjadi masukan dalam memperbaiki program makanan bergizi di sekolah secara menyeluruh (Arifah et al., 2025; Gardiarini et al., 2020).

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian survei dengan pendekatan deskriptif kuantitatif digunakan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan makan bergizi di sekolah. Pendekatan ini dipilih karena dipandang mampu untuk memberikan deskripsi faktual mengenai tingkat kepuasan siswa secara langsung melalui pengumpulan data di lapangan.

Seluruh siswa di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga merupakan populasi penelitian ini, dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 160 siswa kelas V SD. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang berkaitan dengan tujuan penelitian, yaitu keterlibatan siswa dalam kegiatan makan bergizi

di sekolah. Dengan kata lain, siswa kelas V SD tersebut sudah memiliki persepsi yang kuat ketika diminta untuk memberikan responnya mengenai kepuasan makan bergizi di sekolah dibandingkan dengan jenjang kelas di bawahnya.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angket tertutup sebagai instrumen utama penelitian. Pengembangan instrumen penelitian dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu: (1) penentuan aspek dan indikator berdasarkan kajian teori mengenai kepuasan siswa terhadap makan bergizi; (2) melakukan uji coba kepada siswa untuk menilai kejelasan bahasa, kesesuaian isi, dan kemudahan pengisian angket; dan (3) meminta pendapat ahli untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan sudah tepat dan selaras dengan tujuan penelitian. Setelah instrumen dinyatakan valid, angket disebarikan kepada 160 siswa kelas V SD, dan hasilnya dikumpulkan, dikelompokkan, serta dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan siswa terhadap program makan bergizi di sekolah.

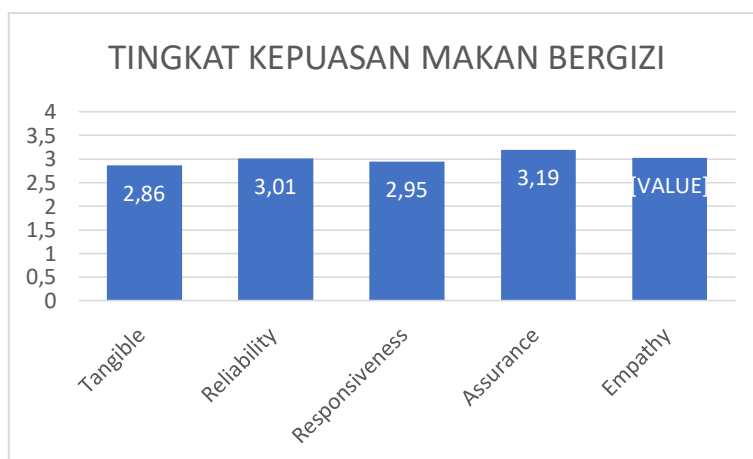
Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui 3 tahapan. Tahap pertama adalah *editing*, yaitu memeriksa kembali hasil pengisian angket untuk memastikan bahwa seluruh butir pernyataan telah terisi lengkap, tidak ada data yang kosong dan tidak terjadi pengulangan respon. Tahap kedua adalah *scoring*, yaitu memberikan skor kuantitatif pada setiap jawaban angket sesuai pedoman penilaian yang digunakan, kemudian mengolah skor tersebut hingga menghasilkan nilai rata rata. Tahap ketiga adalah *tabulating*, yaitu mengelompokkan skor skor angket ke dalam kategori yang telah ditentukan dan menyusunnya dalam bentuk tabel agar data lebih mudah dibaca dan dianalisis. Data yang telah ditabulasi selanjutnya dianalisis menggunakan statistik deskriptif berupa nilai rata rata dan kategori tingkat kepuasan untuk menggambarkan persepsi siswa terhadap layanan makanan bergizi di sekolah. Adapun tingkat kepuasan diklasifikasikan ke dalam beberapa rentang, yaitu: Tidak Puas (1,0 – 1,75), Kurang Puas (1,76 – 2,50), Puas (2,51 – 3,25), dan Sangat Puas (3,26 – 4,0).

**Tabel 1. Interpretasi Kategori Tingkat Kepuasan Makanan Bergizi**

Rentang Skor	Kategori
3,26 – 4,0	Sangat Puas
2,51 – 3,25	Puas
1,76 – 2,50	Kurang Puas
1,00 – 1,75	Tidak Puas

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis tingkat kepuasan siswa terhadap layanan makan bergizi di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang sudah dibuat sesuai beberapa aspek penilaian. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis untuk mengetahui bagaimana siswa menilai kualitas makanan yang diberikan. Penilaian ini bertujuan memahami seberapa baik makanan bergizi yang disediakan memenuhi kebutuhan dan harapan siswa, serta mengidentifikasi aspek layanan yang sudah baik dan perlu dikembangkan. Lima aspek utama yang digunakan dalam penilaian adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Setiap aspek memberikan kontribusi berbeda dalam menilai kualitas layanan secara keseluruhan. Hasil analisis data ditampilkan dalam bentuk grafik agar perbandingan tingkat kepuasan di setiap aspek bisa dilihat dengan jelas dan lebih mudah dipahami.

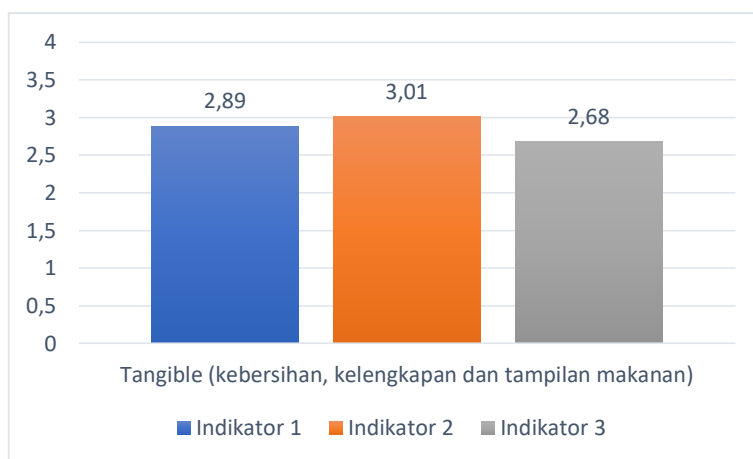


Gambar 1. Tingkat Kepuasan Makan Bergizi Semua Aspek  
Sumber: Data Olahan 2025

Hasil analisis data angket menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan makan bergizi di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga berbeda-beda pada setiap aspeknya. Aspek *tangible* mendapat skor terendah, yaitu 2,86 dalam kategori Puas, yang berarti bahwa tampilan makanan, kebersihan tempat penyajian, serta kebersihan fasilitas masih perlu diperbaiki. Hal yang sama ditemukan pada aspek *reliability* yang mendapatkan nilai 3,01 dalam kategori Puas, yang mengartikan bahwa layanan sudah bisa dipercaya meskipun masih ada beberapa kali ketidaksesuaian dengan standar kualitas. Aspek *responsiveness* mendapatkan skor 2,95 dalam kategori Puas, artinya petugas cukup cepat dalam menyelesaikan tugas rutin, namun belum sepenuhnya responsif terhadap keluhan atau kebutuhan khusus siswa. Aspek *assurance* mendapat nilai tertinggi, yaitu 3,19 meskipun masih berada dalam kategori Puas juga, yang menunjukkan bahwa siswa merasa percaya dan nyaman terhadap kemampuan petugas dalam menyajikan makanan. Aspek *empathy* mendapat skor 3,02 dalam kategori Puas, yang menunjukkan bahwa perhatian terhadap kebutuhan individu siswa sudah cukup baik.

Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa berada dalam kategori Puas dengan rata-rata keseluruhan 3,01. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa telah berhasil tercapai. Hasil ini tidak hanya memberikan gambaran umum tentang kualitas pelayanan, tetapi juga mencermati tentang aspek yang perlu diperbaiki serta hal-hal yang sudah berjalan baik. Dimensi *assurance* dan *empathy* memberikan kontribusi positif terhadap kenyamanan siswa dalam menerima layanan makan bergizi. Meski demikian, faktor *tangible* dan *responsiveness* perlu diperhatikan lebih baik agar kualitas pelayanan terus meningkat. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi sekolah dalam memperbaiki dan mengembangkan pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa di masa depan.

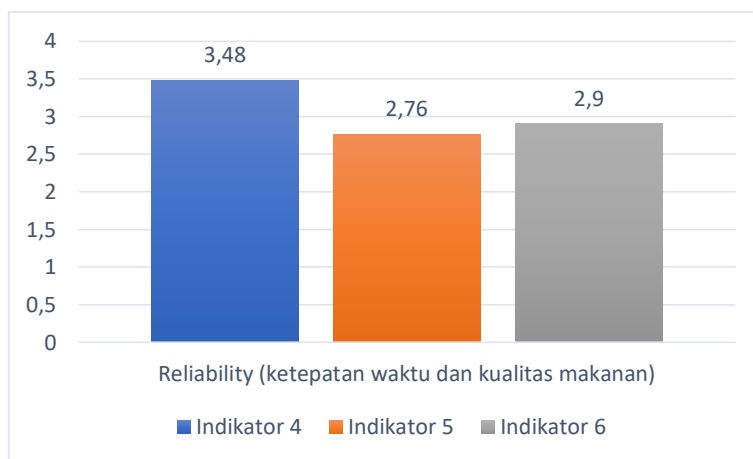
Untuk memahami bagaimana persepsi siswa tentang kepuasan mereka terhadap layanan makan bergizi di sekolah, penelitian ini juga melihat hal-hal fisik yang bisa dilihat langsung. Hal-hal ini meliputi kebersihan makanan, tata letak tempat makan yang rapi, kelengkapan alat makan, hingga penampilan makanan yang diberikan kepada siswa. Setiap hal tersebut dinilai secara berbeda oleh siswa, sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kualitas layanan yang mereka terima.



Gambar 2. Tingkat Kepuasan Makan Bergizi Aspek *Tangible*

Hasil penelitian terhadap 160 siswa menunjukkan bahwa aspek *tangible* pada layanan makan bergizi dinilai dalam kategori Puas. Indikator kebersihan makanan dan area penyajian memperoleh nilai rata-rata 2,89, yang berarti kebersihan sudah diterapkan namun belum sepenuhnya optimal. Kelengkapan fasilitas makan mendapatkan nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,01, sehingga fasilitas dianggap Puas untuk mendukung kenyamanan siswa. Sementara itu, tampilan makanan memperoleh nilai rata-rata 2,68, menunjukkan bahwa sebagian siswa masih melihat tampilan makanan kurang menarik. Secara keseluruhan, aspek *tangible* berada pada kategori “Puas”, yang berarti bahwa kebersihan, kelengkapan, dan tampilan makanan telah memenuhi harapan siswa. Faktanya semua kegiatan dalam penyajian makanan dapat berdampak pada kenyamanan siswa dan bagaimana mereka menerima makanan tersebut, sehingga tampilan makanan, ketepatan waktu penyajian, dan perhatian petugas menjadi hal penting yang dapat meningkatkan kepuasan siswa (Arifah & Asih, 2025).

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan makanan bergizi di sekolah dasar, pemahaman mengenai tingkat kepuasan siswa menjadi aspek penting yang perlu dianalisis secara mendalam. Evaluasi kepuasan tidak hanya memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu program, tetapi juga mengidentifikasi hal-hal yang memerlukan perbaikan untuk memastikan layanan berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

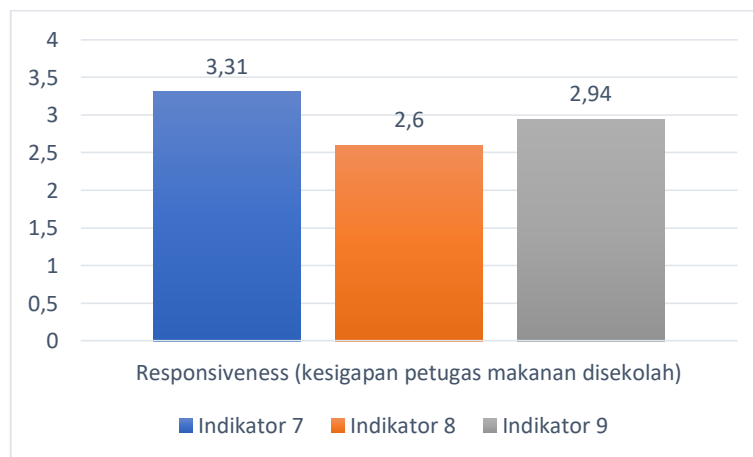


Gambar 3. Tingkat Kepuasan Makan Bergizi Aspek *Reliability*

Secara keseluruhan, hasil rata-rata menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap aspek *Reliability* makanan bergizi di sekolah berada dalam kategori Puas, meskipun terdapat perbedaan antar indikator. Indikator keempat mencatatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,5, artinya siswa merasa Sangat Puas dengan layanan catering atau penyediaan makanan. Temuan ini mendukung teori bahwa *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang

dijanjikan secara konsisten dan akurat, merupakan faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan, terutama dalam konteks pendidikan gizi di sekolah dasar (Taufik et al., 2022). Namun di sisi lain, Indikator kelima mencatatkan skor terendah yaitu 2,76 dalam kategori Puas. Angka ini menunjukkan adanya masalah pada aspek konsistensi pelayanan, seperti kualitas makanan bergizi yang bisa berubah setiap harinya. Meskipun Indikator keempat sudah sangat baik, kelemahan pada konsistensi (Indikator 5) ini perlu segera diperbaiki agar program makanan bergizi di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga bisa mencapai tingkat kepuasan siswa yang maksimal.

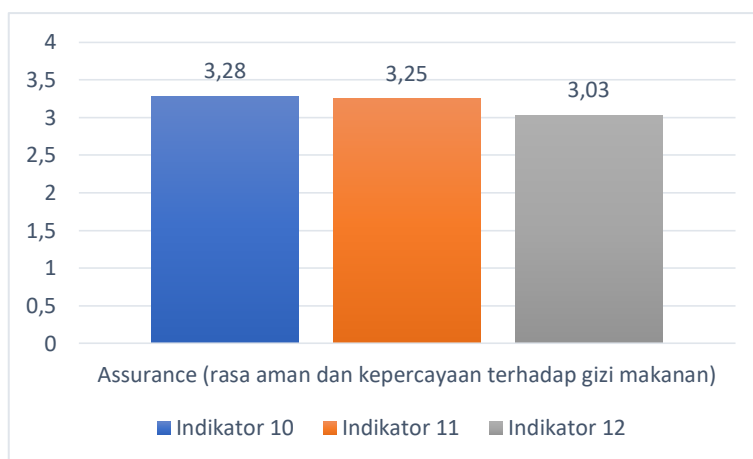
Temuan ini menjelaskan tentang sejauh mana petugas makanan di sekolah siap dalam memberikan pelayanan. Petugas makanan merespons setiap kebutuhan dan keluhan siswa selama layanan makan bergizi berlangsung. Penjelasan ini membantu menunjukkan perbedaan nilai pada setiap indikator yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat responsivitas petugas.



Gambar 4. Tingkat Kepuasan Makan Bergizi Aspek *Responsiveness*

Hasil penilaian siswa terhadap aspek kesigapan atau responsivitas petugas makanan menunjukkan hasil yang “Puas”. Data menunjukkan bahwa Indikator 7, yang mengukur kecepatan dan kesigapan petugas saat membagikan makanan, mendapatkan nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,3 dalam kategori Sangat Puas. Angka ini menunjukkan bahwa petugas sudah sangat cepat dan tanggap, sehingga proses pembagian makanan bisa berjalan lancar dan sesuai dengan waktu makan siswa yang terbatas. Meskipun demikian, tidak semua indikator menunjukkan hasil yang sama. Indikator 8, yang menilai kemampuan petugas dalam merespons keluhan atau permintaan khusus, justru memperoleh nilai rata-rata terendah, yaitu 2,6 dalam kategori Puas. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas masih perlu meningkatkan kesiapan mereka dalam menghadapi situasi yang tidak terduga. Selain itu, Indikator 9 yang berkaitan dengan kesediaan petugas memberikan bantuan tambahan ketika diperlukan, mencatatkan nilai rata-rata 2,9 dalam kategori Puas. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas cukup membantu, tetapi belum sepenuhnya konsisten dalam memberikan dukungan tambahan. Secara keseluruhan, peningkatan pada kemampuan merespons permintaan khusus serta memberikan bantuan tambahan akan membuat layanan makanan di sekolah lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan siswa (Shrestha, 2021).

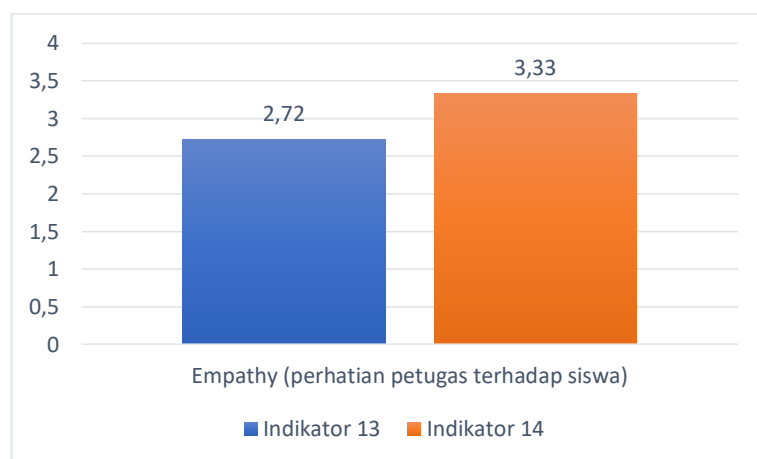
Dalam pelaksanaan program makanan bergizi di sekolah, aspek rasa aman dan rasa percaya siswa memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pengalaman mereka ketika menerima layanan. Rasa percaya ini tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan terbentuk perlahan melalui pengamatan siswa terhadap kualitas makanan yang diberikan, cara bahan diolah, serta kemampuan petugas dalam mengelola layanan tersebut. Oleh karena itu, penilaian terhadap aspek jaminan kepercayaan (*Assurance*) menjadi bagian penting dalam menilai sejauh mana layanan makanan di sekolah berhasil memberikan manfaat yang baik.



Gambar 5. Tingkat Kepuasan Makan Bergizi Aspek Assurance

Hasil penilaian siswa terhadap aspek Assurance menunjukkan hasil yang Puas. Data ini menunjukkan bahwa siswa merasa sangat percaya dan aman terhadap kualitas makanan bergizi yang disajikan di sekolah. Dalam indikator 10 (Keamanan makanan) memiliki nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,28 dalam kategori Sangat Puas, yang membuktikan bahwa siswa yakin dengan makanan tersebut aman untuk dikonsumsi dan diurus oleh orang yang berkompeten dalam bidangnya. Kepercayaan tersebut juga didukung oleh Indikator 11 (Kepercayaan terhadap gizi) yang mana memiliki nilai tinggi, yaitu 3,25 dalam kategori Puas. Bahkan nilai terendah dalam aspek ini, yaitu Indikator 12 berada di skor 3,03, masih termasuk dalam kategori Puas. Skor yang tinggi dan konsisten ini menjadikan aspek Assurance sebagai kekuatan utama dari layanan makanan sekolah, karena rasa aman dan keahlian petugas sangat penting dan fundamental dalam program ini. (Sajiman et al., 2015).

Selain indikator keamanan dan kualitas gizi yang diperhatikan dalam mengevaluasi layanan makanan bergizi di sekolah, juga dilihat bagaimana hubungan antara petugas dan siswa saat makanan disajikan. Interaksi yang ramah, komunikasi yang baik, dan perhatian terhadap kebutuhan siswa adalah bagian dari layanan yang baik. Hal ini dapat memengaruhi seberapa nyaman dan menerimanya siswa terhadap makanan yang diberikan. Oleh karena itu, aspek empathy yang menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas adalah komponen penting yang perlu lebih diperhatikan lagi.



Gambar 6. Tingkat Kepuasan Makan Bergizi Aspek Empathy

Aspek perhatian petugas (Empathy) terhadap siswa dalam layanan makanan bergizi menunjukkan hasil yang Puas. Data menunjukkan bahwa Indikator 14, yang mengukur tingkat perhatian tulus petugas terhadap kebutuhan siswa, mendapatkan nilai rata-rata tertinggi, yaitu sekitar 3,3 dalam kategori Sangat Puas. Angka ini menunjukkan bahwa petugas dinilai cukup

responsif secara emosional dan memberikan perhatian khusus kepada setiap anak saat menyajikan makanan. Sementara itu, Indikator 13, yang mengukur ketersediaan petugas untuk berinteraksi atau berkomunikasi, mendapat nilai rata-rata 2,7 dalam kategori Puas. Meskipun nilai ini dalam kategori puas, namun menjadi nilai terendah pada aspek ini. Secara keseluruhan, aspek Empathy berada dalam kategori “Puas”. Rasa dihargai dan diperhatikan sangat penting bagi siswa, yang mana berarti bahwa perhatian yang diberikan petugas, seperti memastikan kebutuhan makanan atau porsi yang sesuai secara langsung, mendukung kesuksesan program makanan sehat, dan membantu membentuk kebiasaan positif serta kemandirian siswa sejak usia sekolah dasar (Lestari et al., 2025).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan makan bergizi di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga berada pada kategori Puas. Setiap aspek yang dinilai memberikan kontribusi berbeda, yang mana aspek *reliability*, *assurance*, dan *empathy* menunjukkan kinerja yang paling kuat, sedangkan aspek *tangible* dan *responsiveness* masih perlu ditingkatkan agar kualitas layanan lebih baik. Temuan ini menunjukkan bahwa program makan bergizi di sekolah ini sudah berjalan dengan baik, namun perlu ada evaluasi lebih lanjut, terutama pada kebersihan, penampilan makanan, dan cepatnya petugas merespons kebutuhan siswa. Hasil ini memberi dasar yang jelas bagi sekolah untuk merancang strategi perbaikan agar pelayanan makan bergizi lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan para siswanya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan, penelitian memperlihatkan bahwa para siswa menilai layanan makan bergizi di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga berada pada kategori Puas, meskipun setiap aspek mutu layanan memberikan hasil yang bervariasi. Aspek *reliability*, *assurance*, dan *empathy* menjadi bagian yang paling kuat karena siswa merasakan rasa aman saat mengonsumsi makanan serta memperoleh perhatian yang cukup dari petugas ketika makanan disajikan. Ketiga aspek ini mencerminkan bahwa siswa memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap konsistensi, kompetensi petugas dan pola interaksi yang terbangun selama kegiatan berlangsung. Di sisi lain, aspek *tangible* dan *responsiveness* masih menunjukkan beberapa kekurangan yang perlu dibenahi. Siswa menilai bahwa tampilan makanan, kebersihan area penyajian, serta kesiapsiagaan petugas dalam merespons kebutuhan atau keluhan tertentu belum sepenuhnya optimal. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada bagian dari pelayanan yang belum memberikan kenyamanan maksimal dan memerlukan penyempurnaan lebih lanjut. Secara menyeluruh, layanan makan bergizi di sekolah sudah berjalan dengan baik dan telah memenuhi sebagian besar harapan siswa. Namun, hasil analisis ini juga memberikan fokus yang lebih spesifik mengenai domain mana saja yang harus ditingkatkan. Dengan membenahi aspek kebersihan, tampilan makanan, serta ketanggapan petugas, sekolah dapat meningkatkan kualitas layanan makan bergizi sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan siswa.

## REFERENSI

- Ananda, P. E., Dewi, K., Ayu, I., Padmiari, E., Made, N., & Gumala, Y. (2025). Tingkat kepuasan klien terhadap makanan yang dihidangkan di updt bapelkesmas dinas kesehatan provinsi bali. *Jurnal Ilmu Gizi: Journal of Nutrition Science*, 8(3), 157–166. <http://ejournal.poltekkes-denpasar.ac.id/index.php/JIG/article/view/jig719%0ATINGKAT>
- Anjarsari, I., Listyaningsih, P., Linawati, R., Sukma, R., & Dewi, I. (2021). Peningkatan Kesadaran Diri Pada Makanan Bergizi Melalui Metode “ Isi Piringku ” Pada Anak Usia 4 -5 Tahun Di TK PGRI Payungan Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Semarang. *Ivet*, 2(2), 56–62.
- Arifah, M. N., Setyowati, & Asih, E. R. (2025). Evaluasi Tingkat Kepuasan pada Penyelenggaraan Makan Siang di SMP Muhammadiyah 2 Yogyakarta. *Jurnal Gizi Mandiri*, 01(01), 17–23. <https://doi.org/10.33761/jgm.v2i1.1574>

- Budiarti, E., Rohmah, S., Kasiati, Pertiwi, H., & Umilia. (2022). Meningkatkan Pemahaman Pentingnya Makan Makanan Bergizi Seimbang Melalui Kegiatan Makan Bersama di Ra Al Fata Rokan Hulu. *HEALTHY: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(4), 218–229.
- Gardiarini, P., Dianovita, C., & Farida. (2020, December 7). Analisis Kepuasan Siswa Smk Negeri 4 Dan Smk Sekolah Dengan Metode Importance Performance Analysis ( Ipa ) Dan Customer Service Index ( Csi ) Analysis Of Vocational School And Private Vocational School Student Satisfaction In Balikpapan Towards. *SNITT- Politeknik Negeri Balikpapan*, 66, 363–369.
- Handayani, D., Fauzia, E., & Nurjanah, A. (2021). Penanganan Gizi Buruk Kepada Ibu Hamil. *Jurnal Forum Kesehatan : Media Publikasi Kesehatan Ilmiah*, 11(1).
- Kusumawati, Y., & Hana, C. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Kantin SMA Negeri 3 Kediri. In *Atlas of Cardiac Surgical Techniques* (pp. 479–488). <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-46294-5.00028-5>
- Lestari, N. S., Satria, I., & Lestari, D. (2025). Implementasi Pola Hidup Sehat Bagi Anak Usia Dini Melalui Pembiasaan Sarapan Bergizi Di Tk Islam Al Azhar 50 Bengkulu. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia*, 4(3), 1333–1340. <https://jpion.org/index.php/jpi%0AE-ISSN>
- Sajiman, Nurhamidi, & Mahpolah. (2015). Kajian Bahan Berbahaya Formalin, Boraks, Rhodamin B dan Methalyn Yellow Pada Pangan Jajanan Anak Sekolah Di Banjarbaru. *Jurnal Skala Kesehatan*, 6(1).
- Shrestha, P. M. (2021). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Management Dynamics*, 24(2). <https://doi.org/10.3126/md.v24i2.50041>
- Syafarino, A., Maria, L., & Maulidia, R. (2020). Hubungan Perilaku Orang Tua Dalam Pemilihan Makanan Bergizi Dengan Status Gizi Pada Anak Usia Pra Sekolah. *Profesional Health Journal*, 2(1), 84–92. <https://www.ojsstikesbanyuwangi.com>
- Taufik, A., Santoso, S., & Fahmi, M. I. (2022). The Role of Service and Product Quality on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 68–82. <https://doi.org/https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.68-82>
- Telisa, I., Hartati, Y., & Siregar, A. (2023). Tingkat Kepuasan terhadap Cita Rasa dan Penampilan Makanan pada Penyelenggaraan Makanan di Asrama. *Jurnal Pustaka Padi*, 2(3), 70–76. <http://jurnal.pustakagalerimandiri.co.id/index.php/pustakapadi>
- Trisna, A., & Hasanah, L. N. (2025). Hubungan Kepuasan Mutu Hidangan Terhadap Status Gizi Santri Pondok Pesantren Ki Hajar Dewantara di Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(1).
- Widartika, & Fikawati, S. (2024, December 13). Kualitas Gizi, Kepuasan Siswa, dan Manajemen Penyelenggaraan Makanan di Sekolah Asrama: Literature Review. *Prosiding Seminar Nasional Universitas Respati Yogyakarta*, 6(1), 187–200.