

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Program Makan Bergizi Gratis merupakan salah satu program dari pemerintah yang dibuat untuk memberikan intervensi langsung guna meningkatkan kualitas gizi masyarakat di Indonesia. Program ini tidak hanya ditujukan bagi anak sekolah, tetapi juga secara khusus memprioritaskan pada kelompok yang rentan, khususnya bagi ibu hamil dan anak balita, dengan maksud tujuan untuk memastikan bahwa kebutuhan gizi yang sesuai dengan standar kesehatan dapat terpenuhi. Adanya Program Makan Bergizi Gratis bukan hanya sebagai bentuk bantuan sosial, tetapi juga sebagai langkah jangka panjang untuk mencegah stunting, meningkatkan kualitas kesehatan ibu dan anak, serta membangun landasan yang kuat untuk pembangunan sumber daya manusia.

Permasalahan gizi di Indonesia masih menjadi tantangan serius. Berdasarkan hasil Survei Status Gizi Indonesia (SSGI) tahun 2023, prevalensi stunting nasional berada pada angka 21,5% (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). Meskipun mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya, angka stunting tersebut masih berada di atas target nasional yang dirumuskan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024 (Kementerian PPN/Bappenas, 2020). Dengan demikian, intervensi gizi masih menjadi fokus utama dalam kebijakan pembangunan kesehatan.



Sumber: Data diolah dari Riskesdas 2018 dan Survei Status Gizi Indonesia (SSGI) 2021–2023 oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia serta RPJMN 2020–2024 oleh Kementerian PPN/Bappenas.

Gambar 1. 1 Tren Prevalensi Stunting di Indonesia Tahun 2018–2023 dan Target RPJMN 2024

Berdasarkan Gambar 1. 1 prevalensi stunting menunjukkan tren penurunan dalam tiga tahun terakhir. Meskipun begitu, pencapaian ini masih belum mencapai target RPJMN yang ditetapkan sebesar 14% pada tahun 2024.

Salah satu bentuk intervensi yang dilakukan pemerintah adalah menghadirkan Program Makan Bergizi Gratis. Namun demikian, keberhasilan suatu program tidak hanya ditentukan oleh perancangan kebijakan, melainkan juga oleh kualitas pelaksanaannya di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas program sangat dipengaruhi oleh bagaimana pelayanan tersebut diberikan dan dirasakan oleh masyarakat.

Dari sudut pandang manajemen pemasaran, Program Makan Bergizi Gratis dapat dianggap sebagai jenis jasa sosial (*social service*). Meskipun tidak bertujuan mencari keuntungan finansial, prinsip-prinsip pemasaran jasa tetap dapat diterapkan dalam pengelolaannya. Dalam pemasaran jasa, nilai dihasilkan melalui interaksi dalam pelayanan, dan kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dari keberhasilan pelayanan tersebut. Kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan dan kualitas pelayanan yang dirasakan.

Menurut Haque-Fawzi et al. (2022), kualitas pelayanan adalah salah satu aspek krusial dalam mengevaluasi keberhasilan sebuah organisasi dalam

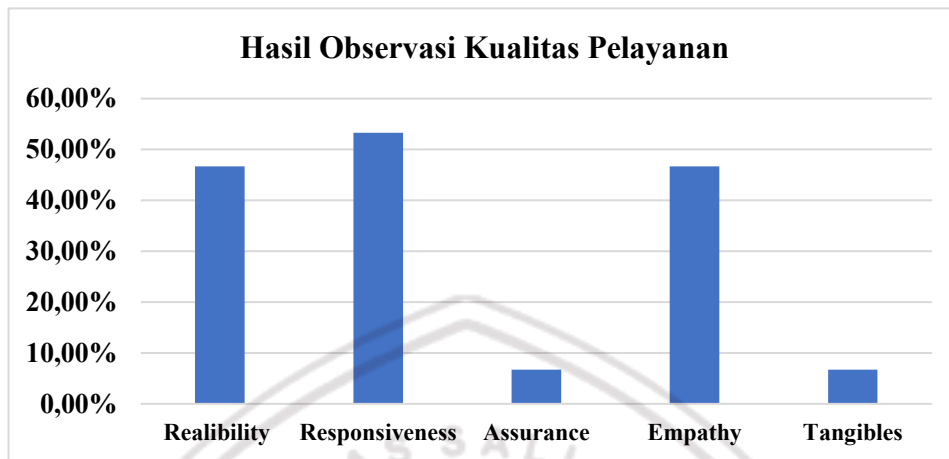
menyediakan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat. Kualitas pelayanan bisa dinilai melalui beberapa dimensi yang menggambarkan pengalaman penerima terhadap pelayanan yang diterima. Dimensi tersebut mencakup bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi ini digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penerima secara menyeluruh. Dalam perkembangan teori yang lebih modern, Vargo dan Lusch (2016) melalui pendekatan logika dominan layanan (*service-dominant logic*) menyatakan bahwa nilai tidak diciptakan secara sepihak oleh penyedia pelayanan, melainkan melalui proses interaksi dan ko-kreasi antara penyedia dan penerima pelayanan. Konsep ini relevan pada pelayanan publik, di mana kualitas pelayanan berkontribusi terhadap pembentukan nilai publik dan evaluasi masyarakat terhadap kebijakan.

Dalam pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis, aspek kualitas pelayanan dapat dilihat dari ketepatan waktu dalam proses distribusi, variasi menu yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan ibu hamil dan anak balita, serta kemampuan petugas dalam merespons keluhan. Jika kualitas pelayanan tidak sesuai harapan, hal ini dapat menurunkan kepuasan dan memengaruhi pandangan masyarakat terhadap program pemerintah.

Untuk memperkuat fenomena penelitian, peneliti melakukan observasi awal pada bulan Februari 2026 di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung melalui pengamatan langsung dan penyebaran kuesioner. Menurut Sugiyono (2017), observasi adalah cara pengumpulan data yang memiliki ciri khas sendiri dibandingkan metode lainnya. Metode ini dilakukan dengan cara melihat langsung objek penelitian agar bisa mendapatkan data yang benar-benar mencerminkan situasi di lapangan. Observasi awal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan serta kepuasan terhadap pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis.

Berdasarkan hasil dari observasi awal yang telah dilakukan kepada ibu hamil dan ibu yang memiliki anak balita penerima Program Makan Bergizi Gratis di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung, diperoleh gambaran bahwa

pelaksanaan program masih menghadapi beberapa permasalahan pada aspek kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL.



Sumber: Data diolah peneliti

Gambar 1. 2 Histogram Hasil Observasi Awal Kualitas Pelayanan Program Makan Bergizi Gratis

Berdasarkan Gambar 1.2 di atas, terlihat hasil observasi awal mengenai pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung, menunjukkan beberapa aspek kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL.

Pada dimensi *reliability*, persentase mencapai 46,7% menunjukkan bahwa ketepatan waktu distribusi makanan dan kesesuaian pelayanan dengan jadwal yang ditetapkan masih belum optimal.

Selanjutnya, pada dimensi *responsiveness* memperoleh persentase tertinggi, yaitu 53,3%, yang menunjukkan bahwa respon petugas terhadap pertanyaan dan penanganan keluhan masyarakat masih belum maksimal.

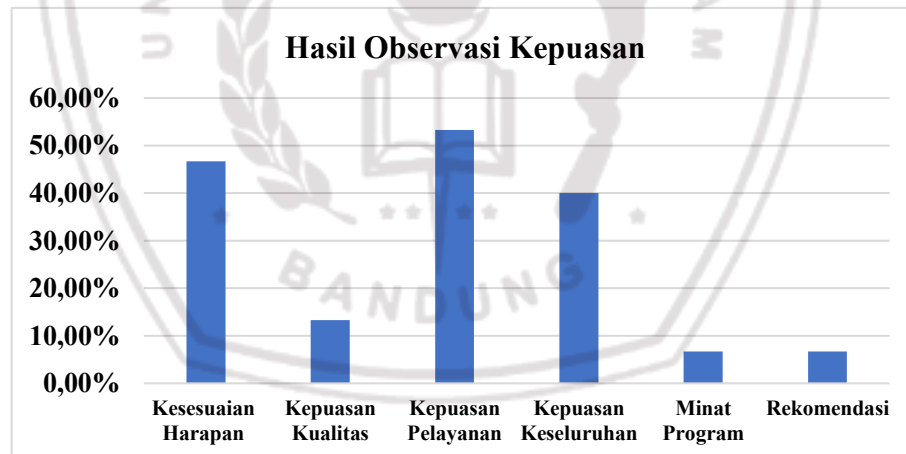
Sementara itu, pada dimensi *assurance* persentase sebesar 6,7%, yang berarti sebagian kecil responden merasa tidak yakin bahwa makanan yang diberikan dalam Program Makan Bergizi Gratis aman untuk dikonsumsi.

Pada dimensi *empathy*, persentase sebesar 46,7% mengindikasikan bahwa aspek kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan ibu hamil dan anak balita masih perlu ditingkatkan, terutama terkait kesesuaian variasi menu makanan dengan kebutuhan ibu hamil dan anak balita.

Begitu pula pada dimensi *tangibles* persentase sebesar 6,7% menunjukkan bahwa hanya sedikit responden yang menyatakan makanan yang diberikan belum terlihat bersih dan layak untuk dikonsumsi, sehingga aspek bukti fisik dalam program ini dinilai cukup baik.

Secara keseluruhan, hasil observasi awal menunjukkan bahwa permasalahan kualitas pelayanan Program Makan Bergizi Gratis lebih dominan terdapat pada dimensi *realibilty*, *responsiveness*, dan *empathy*, sedangkan dimensi *assurance* dan *tangibles* telah menunjukkan kondisi yang relatif baik. Oleh sebab itu, perlu penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima program tersebut.

Selain melakukan observasi terhadap kualitas pelayanan, peneliti juga melakukan observasi awal terkait kepuasan ibu hamil dan ibu yang memiliki anak balita sebagai penerima Program Makan Bergizi Gratis di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung. Hasil observasi menunjukkan bahwa masih ada beberapa aspek yang membuat kepuasan belum tercapai secara keseluruhan.



Sumber: Data diolah peneliti

Gambar 1. 3 Histogram Hasil Observasi Awal Kepuasan Penerima Program Makan Bergizi Gratis

Berdasarkan Gambar 1.3 di atas, terlihat hasil observasi awal mengenai kepuasan penerima Program Makan Bergizi Gratis di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung, menunjukkan bahwa masih ada beberapa aspek kepuasan yang belum mencapai tingkat optimal.

Pada indikator kesesuaian harapan, tampak bahwa 46,7% responden merasa pelayanan dari program ini belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Di sisi lain, pada indikator kepuasan terhadap kualitas makanan, persentase sebesar 13,3% menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil responden yang belum puas terhadap kualitas makanan yang diberikan, sehingga secara umum kualitas makanan dalam Program Makan Bergizi Gratis dapat dinilai baik.

Selanjutnya, pada indikator kepuasan pelayanan memperoleh, persentase yang diperoleh adalah 53,3%, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal memberikan informasi dan menjawab pertanyaan dari masyarakat.

Selain itu, indikator kepuasan keseluruhan program menunjukkan angka sebesar 40% yang berarti sebagian responden masih merasakan ketidakpuasan terhadap pelaksanaan program tersebut secara umum.

Selanjutnya, pada indikator minat mengikuti program, persentase sebesar 6,7% responden menunjukkan hanya sedikit responden untuk terus mengikuti program secara berkelanjutan, sehingga dapat diartikan bahwa sebagian besar penerima memiliki minat yang baik untuk terus mengikuti program.

Begitu pula pada indikator rekomendasi, persentase sebesar 6,7% menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil responden yang tidak bersedia merekomendasikan Program Makan Bergizi Gratis kepada orang lain, yang mengindikasikan penerimaan masyarakat terhadap program ini cukup tinggi.

Secara keseluruhan, hasil observasi awal menunjukkan bahwa aspek kepuasan yang masih perlu mendapat perhatian terdapat pada indikator kesesuaian harapan, kepuasan pelayanan, dan kepuasan keseluruhan program. Sementara itu, indikator kepuasan terhadap kualitas makanan, minat mengikuti program, dan rekomendasi menunjukkan kondisi yang relatif baik. Oleh sebab itu, perlu penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima program Makan Bergizi Gratis.

Temuan awal menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk

menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan ibu hamil dan anak balita dengan menggunakan metode kuantitatif.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan penerima pelayanan maupun dalam mendukung keberhasilan Program Makan Bergizi Gratis. Setiari (2025) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berperan besar dalam memengaruhi kepuasan pelanggan pada sektor jasa rumah makan. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Dalam konteks Program Makan Bergizi Gratis, Malla et al. (2025) menjelaskan bahwa pelayanan yang dievaluasi dengan metode SERVQUAL berpengaruh terhadap kepuasan siswa selama pelaksanaan program Makan Bergizi Gratis. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan penerima program. Di sisi lain, temuan yang dilakukan oleh Wibowo, Febriani, serta Trisnani (2026) menyatakan bahwa sebagian besar peserta didik memiliki kepuasan yang tinggi terhadap pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis. Program ini dinilai efektif dalam memenuhi kebutuhan gizi serta memberikan kenyamanan bagi penerima program. Temuan yang serupa juga disampaikan oleh Sabrina, Paramita, dan Labibah (2026) yang menyatakan bahwa pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis memberikan kontribusi terhadap kepuasan penerima program.

Meskipun berbagai penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pada pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis maupun sektor pelayanan lainnya, penelitian yang secara khusus menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Program Makan Bergizi Gratis terhadap kepuasan ibu hamil dan anak balita di tingkat kelurahan masih relatif terbatas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*), yaitu masih terbatasnya kajian empiris yang secara spesifik menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan ibu hamil dan anak balita sebagai penerima Program Makan Bergizi Gratis di tingkat masyarakat.

Alasan pemilihan judul penelitian ini adalah karena masih tingginya angka stunting, sehingga Program Makan Bergizi Gratis perlu tidak hanya dirancang dalam bentuk konsep, tetapi juga harus dinilai dari aspek kualitas pelayanannya. Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa permasalahan seperti keterlambatan distribusi makanan, variasi menu yang belum sesuai dengan kebutuhan ibu hamil dan anak balita, serta tanggapan petugas yang belum sepenuhnya responsif terhadap pertanyaan dan keluhan masyarakat. Secara logis, apabila kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan, maka hal tersebut akan berdampak pada keberhasilan pelaksanaan program di tingkat masyarakat. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk secara langsung menguji hubungan tersebut sekaligus memberikan dasar evaluasi terhadap pelaksanaan program.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif, karena bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dan kepuasan ibu hamil serta anak balita, sekaligus menguji hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan sebagai variabel independen terhadap kepuasan sebagai variabel dependen. Penelitian ini mengukur persepsi responden melalui instrumen kuesioner dengan menggunakan skala Likert lima tingkat yang disusun berdasarkan indikator teoritis, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial untuk menguji hipotesis secara empiris.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, penulis akan menganalisis lebih lanjut apakah kualitas pelayanan dalam pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis telah memberikan kepuasan kepada ibu hamil dan anak balita yang menjadi penerima program di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima program, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis. Dengan demikian, penulis mengambil judul penelitian yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Program**

Makan Bergizi Gratis terhadap Kepuasan Ibu Hamil dan Anak Balita (Kelurahan Sukamaju Kota Bandung)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diidentifikasi masalah-masalah terkait dengan kualitas pelayanan Program Makan Bergizi Gratis terhadap kepuasan ibu hamil dan anak balita di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung, antara lain:

1. Distribusi makanan dalam Program Makan Bergizi Gratis masih mengalami keterlambatan dari waktu yang telah ditetapkan, yang ditunjukkan oleh dimensi *reliability* sebesar 46,7% pada hasil observasi awal.
2. Variasi menu makanan yang disediakan dinilai belum memenuhi kebutuhan ibu hamil dan anak balita, terlihat dari dimensi *empathy* sebesar 46,7%.
3. Tanggapan petugas dalam menjawab pertanyaan masyarakat masih belum sepenuhnya responsif, yang terlihat dari dimensi *responsiveness* sebesar 53,3%.
4. Terdapat perbedaan persepsi di antara responden terkait kualitas pelayanan program secara keseluruhan, yang tercermin dari hasil observasi awal kepuasan penerima program, di mana indikator kesesuaian harapan sebesar 46,7%, kepuasan pelayanan sebesar 53,3% dan kepuasan keseluruhan program sebesar 40% menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program belum mencapai optimal.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, agar penelitian ini dapat dilakukan secara fokus, sempurna, dan mendalam, maka penulis membatasi permasalahan penelitian pada pengaruh kualitas pelayanan Program Makan Bergizi Gratis terhadap kepuasan ibu hamil dan anak balita di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada variabel kualitas pelayanan (X) Program Makan Bergizi Gratis yang meliputi (*Realibility*) ketepatan waktu distribusi makanan, (*Empathy*) kesesuaian menu makanan dengan kebutuhan ibu hamil

dan anak balita, serta (*Responsiveness*) daya tanggap petugas dalam memberikan informasi dan menangani pertanyaan maupun keluhan penerima program.

2. Penelitian ini berfokus pada variabel kepuasan (Y) ibu hamil dan anak balita sebagai penerima Program Makan Bergizi Gratis yang diukur melalui kesesuaian pelayanan dengan harapan penerima, kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, serta kepuasan secara keseluruhan terhadap pelaksanaan program.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Program Makan Bergizi Gratis pada ibu hamil dan anak balita di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung?
2. Bagaimana kepuasan ibu hamil dan anak balita terhadap Program Makan Bergizi Gratis di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan ibu hamil dan anak balita dalam Program Makan Bergizi Gratis di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Program Makan Bergizi Gratis pada ibu hamil dan anak balita di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kepuasan ibu hamil dan anak balita terhadap Program Makan Bergizi Gratis di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan ibu hamil dan anak balita dalam Program Makan Bergizi Gratis di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mampu memperkaya konsep dan teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat membantu peneliti dalam memperoleh tambahan ilmu pengetahuan dan salah satu media untuk mengembangkan diri pada pengetahuan lain diluar ilmu yang dipelajari.

2. Bagi Pelaksana Program Makan Bergizi Gratis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak pelaksana Program Makan Bergizi Gratis, baik di tingkat kelurahan maupun tingkat kota.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai referensi maupun bahan kajian bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti topik serupa, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan dalam program bantuan sosial pemerintah.