

# MODEL KONSEPTUAL PENGUATAN PROGRAM MAKAN BERGIZI GRATIS MELALUI KUALITAS PELAYANAN, INFORMASI, DAN KEPERCAYAAN PUBLIK

## CONCEPTUAL MODEL OF STRENGTHENING THE FREE NUTRITIONAL MEAL PROGRAM THROUGH SERVICE QUALITY, INFORMATION, AND PUBLIC TRUST

Muhammad Sugiharto<sup>1\*</sup>, Rana Ardila Rahma<sup>2</sup>, Riyan Hadithya<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Manajemen, Ekonomi, Universitas Teknologi Digital, Jl. Cibogo No. Indah 3, Mekarjaya, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40000, Indonesia

<sup>2</sup>Teknik Industri, Teknik, University of Singaperbangsa Karawang, Jl. HS. Ronggo Waluyo, Puseurjaya, Telukjambe Timur, Karawang, Jawa Barat 41361, Indonesia  
Email : muhammad.sugiharto@gmail.com

### ABSTRACT

*School feeding programmes are widely used to improve children's nutrition and learning readiness, yet their long-term effectiveness is shaped not only by outcomes but also by how the programme is implemented and perceived by the public. This conceptual paper develops an integrative literature synthesis that links three core determinants of programme acceptance: service quality in programme delivery, information transparency, and trust in government. The model argues that responsive, reliable, and empathetic service reduces uncertainty and strengthens perceived fairness, while clear and timely information improves accountability and community confidence. These two factors are expected to reinforce public trust, which then becomes a key psychological mechanism explaining why service experiences and information quality translate into stronger programme satisfaction, participation, and continued support. In addition, the paper highlights stigma as a contextual risk that can undermine perceived legitimacy, particularly when programme communication and delivery are not inclusive. The article offers testable propositions and measurement directions for future survey-based studies using structural equation modelling to evaluate large-scale free school meal policies.*

**Keywords:** Information transparency, Perception Programme, Public service quality, School feeding programme, Trust in government

### ABSTRAK

Program makan di sekolah banyak diterapkan untuk memperbaiki status gizi dan kesiapan belajar anak, namun efektivitasnya dalam jangka panjang dipengaruhi bukan hanya oleh hasil program, melainkan juga oleh kualitas implementasi dan persepsi publik. Artikel konseptual ini menyusun sintesis literatur integratif yang mengaitkan tiga determinan utama penerimaan program: kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan program, transparansi dan kualitas informasi, serta kepercayaan publik terhadap pemerintah. Model menegaskan bahwa pelayanan yang responsif, andal, dan empatik dapat menurunkan ketidakpastian serta memperkuat persepsi keadilan, sementara informasi yang jelas dan tepat waktu meningkatkan akuntabilitas serta keyakinan masyarakat. Kedua faktor tersebut diperkirakan memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah yang berperan sebagai mekanisme psikologis kunci dalam menjelaskan bagaimana pengalaman layanan dan kualitas informasi mendorong kepuasan, partisipasi, serta dukungan keberlanjutan program. Artikel ini juga menekankan stigma sebagai risiko kontekstual yang dapat melemahkan legitimasi jika desain layanan dan komunikasi program tidak inklusif. Artikel menawarkan proposisi yang dapat diuji dan arahan pengukuran untuk penelitian kuantitatif lanjutan berbasis survei dan pemodelan persamaan struktural.

**Kata Kunci:** Kepercayaan terhadap pemerintah, Kualitas pelayanan publik, Program makan di sekolah, Persepsi program, Transparansi informasi



Jurnal Sosial Terapan (JSTR) is licensed under a [Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

## 1. PENDAHULUAN

Program makan di sekolah (*school feeding*) telah menjadi salah satu instrumen kebijakan sosial yang paling luas digunakan untuk mengatasi kerawanan pangan anak sekolah dan mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan di negara berpendapatan rendah dan menengah. Sejumlah tinjauan sistematis menunjukkan bahwa program makan di sekolah dapat meningkatkan angka kehadiran, partisipasi, dan dalam beberapa kasus capaian belajar, sekaligus memberikan dampak positif terhadap status gizi dan kesehatan anak. (Wang et al., 2021)

Literatur terkini menegaskan bahwa keberhasilan program tidak hanya diukur dari indikator output gizi dan pendidikan, melainkan juga dari bagaimana penerima manfaat siswa, orang tua, dan masyarakat memaknai kualitas pelayanan dan integritas penyelenggara. Dalam konteks kebijakan sosial, kepuasan terhadap layanan publik dan kepercayaan terhadap pemerintah berperan sebagai jembatan antara desain program dan dukungan jangka panjang masyarakat (Christensen & Lægreid, 2005) (Christensen, 2014.). Jika kualitas pelayanan dipersepsikan buruk, tidak transparan, atau tidak adil, resistensi masyarakat dapat muncul meskipun secara teknis program dirancang dengan baik.

Kajian mengenai kualitas pelayanan publik di berbagai konteks Indonesia menunjukkan bahwa masyarakat menilai layanan tidak hanya dari aspek teknis, tetapi juga dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sebagaimana dirumuskan dalam kerangka Service Quality (SERVQUAL). Penelitian-penelitian tersebut menegaskan bahwa kesenjangan antara harapan dan realitas layanan publik dapat menggerus kepercayaan dan menurunkan penerimaan terhadap program pemerintah (Widianto & Zunaidi, 2024),

Literatur tentang transparansi dan kepercayaan publik menunjukkan bahwa keterbukaan informasi, aksesibilitas data, dan akuntabilitas dalam administrasi publik memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepercayaan warga terhadap pemerintah. Transparansi yang efektif memungkinkan warga memantau bagaimana keputusan diambil, bagaimana sumber daya dialokasikan, dan sejauh mana pemerintah bertanggung jawab atas hasil program (Alessandro et al., 2021).

Temuan terkini mengenai persepsi orang tua terhadap program makan gratis universal di berbagai yurisdiksi menunjukkan bahwa dimensi kualitas makanan, variasi menu, higienitas, dan komunikasi mengenai standar nutrisi berperan penting dalam membentuk dukungan terhadap program. Ketika orang tua memandang makanan kurang berkualitas, informasinya tidak jelas, atau terdapat stigma bagi penerima, partisipasi dapat menurun meskipun program menyediakan manfaat finansial dan gizi yang nyata (Zuercher et al., 2024).

Stigma dalam konteks program makan gratis tidak semata-mata berarti “malu menerima bantuan”, tetapi merupakan konstruksi sosial yang terbentuk melalui mekanisme labeling, diferensiasi status ekonomi, dan pengalaman interpersonal di lingkungan sekolah. Dalam skema bantuan berbasis seleksi (*means-tested*), stigma dapat muncul dari proses administrasi yang mengungkap status keluarga, prosedur verifikasi, hingga praktik di kantin (misalnya antrean/pembayaran berbeda) yang membuat anak merasa “terlihat berbeda” dibanding teman sebaya. Literatur menegaskan bahwa rasa malu (*shame*) dan canggung (*embarrassment*) akibat stigma menjadi hambatan psikologis yang nyata terhadap partisipasi, bahkan ketika manfaat gizi dan manfaat finansial tersedia (Gagliano, Katrina & Yassa, Monica & Winsler, Adam. (2023).

Menariknya, kebijakan *universal free school meals* sering diposisikan sebagai strategi untuk mengurangi stigma, karena seluruh siswa menerima layanan yang sama sehingga sinyal status ekonomi melemah. Studi tentang persepsi stigma pada kebijakan universal menunjukkan adanya indikasi penurunan stigma bagi kelompok berpendapatan rendah dan peningkatan inklusivitas layanan sekolah (Orta-Aleman et al., 2024; Orta-Aleman et al., 2026). Namun, temuan terbaru juga menunjukkan bahwa universalisasi tidak otomatis menghapus stigma; pada beberapa konteks, justru dapat memunculkan bentuk stigma yang lebih halus berupa “rasa tidak nyaman” pada sebagian siswa/keluarga non-target jika layanan dipersepsikan sebagai “untuk kelompok tertentu” atau jika kualitas makanan dipandang rendah. Karena itu, stigma pada program universal perlu dipahami sebagai risiko kontekstual yang dipengaruhi oleh norma sosial sekolah, narasi kebijakan di ruang publik, dan pengalaman layanan yang dirasakan siswa serta orang tua (Orta-Aleman et al., 2026).

Implikasinya, penguatan dukungan publik tidak cukup hanya dengan memastikan program gratis, tetapi harus diikuti oleh desain implementasi yang mengunci persepsi “layanan untuk semua”: (i) kualitas dan variasi menu yang dapat diterima lintas kelompok, (ii) penyajian dan distribusi yang tidak membedakan siswa, (iii) komunikasi standar nutrisi yang transparan untuk menekan prasangka “makanan murah/asal”, dan (iv) pesan inklusif dari sekolah/pemerintah yang menegaskan bahwa program merupakan hak layanan publik, bukan bantuan selektif. Dengan cara ini, faktor kualitas makanan dan kejelasan informasi menjadi saling terkait

dengan stigma: ketika makanan dipandang kurang berkualitas, informasi tidak jelas, atau muncul stigma, partisipasi dapat menurun meskipun manfaat program nyata (Zuercher et al., 2024).

Berdasarkan berbagai temuan tersebut, masalah utama yang diangkat dalam artikel ini adalah: bagaimana kualitas pelayanan dan transparansi informasi dalam program makan di sekolah berinteraksi dengan kepercayaan terhadap pemerintah dalam membentuk persepsi dan penerimaan program oleh masyarakat. Secara lebih spesifik, artikel ini memiliki tiga tujuan:

1. Mengulas secara kritis bukti empiris mengenai dampak program makan di sekolah, dengan fokus pada peran persepsi kualitas pelayanan dan informasi.
2. Mengintegrasikan literatur kualitas pelayanan publik (SERVQUAL) dengan literatur transparansi-kepercayaan pemerintah dalam konteks program sosial.
3. Mengusulkan model konseptual yang memposisikan kualitas pelayanan program dan transparansi informasi sebagai determinan kepercayaan terhadap pemerintah dan persepsi program makan di sekolah, yang dapat diuji secara empiris pada penelitian selanjutnya.

Penelitian ini merupakan pecahan konseptual dari penelitian kuantitatif sebelumnya berbasis survei (Sugiharto et al., 2025.) yang menelaah hubungan antara kualitas pelayanan, informasi, kepercayaan terhadap pemerintah, dan persepsi program makan di sekolah, namun di sini difokuskan pada penguatan landasan teoritik dan pengembangan model tanpa pengumpulan data baru.

## 2. METODE

Artikel ini menggunakan pendekatan *literature-based conceptual analysis*. Secara metodologis, desain kajian dapat dikategorikan sebagai *integrative/narrative literature review* yang berupaya menggabungkan berbagai temuan empiris untuk membangun kerangka konseptual baru. (Snyder, 2019).

### 2.1. Strategi Penelusuran Literatur

Penelusuran literatur dilakukan secara purposif pada basis data jurnal internasional dan nasional bereputasi. Penelusuran literatur dilakukan dengan fokus pada tiga kelompok utama yaitu:

1. Program makan di sekolah dan intervensi gizi berbasis sekolah, khususnya tinjauan sistematis dan meta-analisis mengenai dampak terhadap pendidikan dan kesehatan. (Wang et al., 2021)
2. Kualitas pelayanan publik dan SERVQUAL di sektor pelayanan publik, termasuk studi di Indonesia yang mengadopsi lima dimensi kualitas pelayanan. (Widianto & Zuna idi, 2024)
3. Transparansi, kualitas informasi, dan kepercayaan terhadap pemerintah, baik dalam konteks layanan publik umum maupun program sosial spesifik. (Alessandro et al., 2021)

Artikel-artikel diprioritaskan berdasarkan: (a) publikasi di jurnal peer-reviewed, (b) relevansi langsung dengan program makan di sekolah atau layanan publik berbasis bantuan sosial, dan (c) kontribusi pada konsep kualitas pelayanan, transparansi, atau kepercayaan terhadap pemerintah.

### 2.2. Pendekatan Sintesis

Pendekatan sintesis merupakan pendekatan untuk menintegrasikan kajian literatur yang didapatkan. Proses penentuan hasil sintesis dilakukan melalui tiga langkah sebagai berikut:

1. Klasifikasi tematik: artikel dikelompokkan ke dalam tema: (i) dampak program makan di sekolah, (ii) kualitas pelayanan publik dan SERVQUAL, (iii) transparansi & kepercayaan terhadap pemerintah, dan (iv) persepsi orang tua/penerima manfaat terhadap program makan di sekolah. (Wang et al., 2021)
2. Analisis hubungan antar tema: fokus pada bagaimana dimensi kualitas pelayanan dan kualitas informasi diposisikan sebagai determinan kepercayaan dan penerimaan kebijakan. (Parasuraman, et al., 1985)

3. Pengembangan model konseptual: dari sintesis teoritik, disusun model yang menghubungkan kualitas pelayanan program, transparansi informasi, kepercayaan terhadap pemerintah, dan persepsi program makan di sekolah sebagai konstruk yang saling terkait.

Karena tujuan utama artikel adalah konseptual maka tidak dilakukan pengumpulan data primer maupun analisis statistik baru. Rekomendasi desain empiris misalnya survei dan pemodelan persamaan struktural hanya diajukan sebagai agenda penelitian lanjutan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Bukti Empiris Dampak Program Makan di Sekolah

Tinjauan sistematis dan meta-analisis menunjukkan bahwa program makan di sekolah di negara berpendapatan rendah dan menengah pada umumnya memiliki dampak positif terhadap partisipasi sekolah, kehadiran, dan beberapa indikator kognitif, walaupun efek pada capaian akademik cenderung bervariasi. Program-program ini juga dikaitkan dengan peningkatan asupan energi dan mikronutrien, serta penurunan indikator malnutrisi tertentu (Wang et al., 2021).

Namun, studi-studi tersebut juga menekankan bahwa desain implementasi sangat menentukan besar kecilnya dampak. Faktor seperti frekuensi pembagian makanan, kualitas menu, ketepatan waktu, dan integrasi dengan kurikulum kesehatan dapat memperkuat atau justru melemahkan efek program (Wang et al., 2021). Dengan demikian, fokus evaluasi tidak bisa berhenti pada “apakah program ada”, tetapi harus merambah ke “bagaimana program diselenggarakan” dan “bagaimana program dipersepsikan”.

#### 3.2. Kualitas Pelayanan Publik dan Kerangka SERVQUAL

Dalam literatur manajemen layanan, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengembangkan *Service Quality* (SERVQUAL) sebagai kerangka untuk menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi penerima layanan. Kerangka ini mencakup lima dimensi utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang relevan untuk menilai mutu layanan pada konteks publik. (Parasuraman, et al., 1985.)

Kajian di berbagai konteks pelayanan publik Indonesia —misalnya di kantor kelurahan, mal pelayanan publik, dan kantor kecamatan menunjukkan bahwa pendekatan SERVQUAL dapat diadaptasi untuk menilai kualitas layanan pemerintah. Penelitian di Kelurahan Gayungan, Surabaya (Widianto & Zunaidi, 2024), misalnya, menemukan adanya kesenjangan negatif pada semua dimensi kualitas, mengindikasikan bahwa ekspektasi masyarakat terhadap fasilitas, keandalan prosedur, daya tanggap pegawai, jaminan, dan empati belum terpenuhi. Studi lain pada Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang maupun kantor kecamatan di Jawa Timur juga mendokumentasikan pola serupa: gap antara harapan dan persepsi aktual menjadi indikator utama area perbaikan layanan. Jika kerangka SERVQUAL diterapkan ke program makan di sekolah, maka:

1. *Tangibles* mencakup kualitas dan variasi makanan, kebersihan peralatan, kondisi ruang makan, dan penampilan petugas.
2. *Reliability* berkaitan dengan konsistensi jadwal, kepastian porsi, dan kesesuaian pelaksanaan dengan standar menu gizi.
3. *Responsiveness* mencakup kecepatan petugas merespons keluhan siswa/orang tua dan fleksibilitas menyesuaikan kebutuhan khusus (misalnya alergi).
4. *Assurance* terkait dengan keyakinan bahwa makanan aman, bersertifikasi, dan petugas kompeten.
5. *Empathy* menyentuh aspek sikap peduli, peka terhadap kondisi ekonomi keluarga, serta upaya menghindari stigmatisasi penerima manfaat.

Literatur menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang baik berkontribusi pada kepuasan layanan dan dapat berimplikasi positif terhadap dukungan terhadap kebijakan dan kepercayaan terhadap institusi. Hal ini memberikan dasar teoritik bahwa peningkatan kualitas pelayanan program makan di sekolah tidak hanya penting untuk kenyamanan operasional, tetapi juga sebagai strategi membangun legitimasi program (Christensen, 2005.).

### 3.3. Transparansi, Informasi, dan Kepercayaan terhadap Pemerintah

Literatur mengenai transparansi dan kepercayaan publik menunjukkan bahwa penyediaan informasi yang jelas, tepat waktu, dan dapat diakses mengenai proses dan hasil kebijakan publik meningkatkan kepercayaan warga terhadap pemerintah (Alessandro et al., 2021). Eksperimen survei dan studi kuantitatif di berbagai negara menemukan bahwa peningkatan transparansi misalnya melalui publikasi data kinerja, penjelasan alokasi anggaran, atau pelaporan hasil program secara signifikan meningkatkan persepsi keterbukaan dan integritas pemerintah, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan warga.

Di Indonesia, penelitian tentang transparansi administrasi publik dan kepercayaan menemukan bahwa transparansi menjelaskan proporsi yang substansial dari variasi kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah, meskipun faktor lain seperti kinerja dan persepsi korupsi juga turut berperan. Studi-studi mengenai penanganan COVID-19 di tingkat desa juga menunjukkan bahwa kombinasi akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan dana serta komunikasi program berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa (Judijanto et al., 2024). Hal ini menguatkan argumen bahwa transparansi bukan sekadar kewajiban prosedural, tetapi juga instrumen relasional untuk membangun kepercayaan (Pratolo et al., 2022). Dalam konteks program makan di sekolah, transparansi dan kualitas informasi dapat diwujudkan melalui:

1. Penjelasan yang mudah dipahami mengenai tujuan program, kriteria penerima, dan standar gizi.
2. Pelaporan publik mengenai sumber pendanaan, mekanisme pengadaan bahan makanan, dan hasil pemantauan kualitas.
3. Komunikasi rutin kepada orang tua dan masyarakat mengenai perubahan jadwal, menu, atau kebijakan program.

Literatur kepercayaan kepada pemerintah menegaskan bahwa kepercayaan tidak terbentuk secara tiba-tiba, melainkan merupakan evaluasi publik yang lahir dari akumulasi pengalaman langsung terhadap mutu layanan, persepsi terhadap integritas/keadilan, serta penilaian atas keterbukaan dan akuntabilitas dalam pengelolaan program (Christensen et al., 2020) (Grimmelikhuijsen et al., 2013).

Kualitas pelayanan dan transparansi informasi berfungsi sebagai *antecedents* yang terlebih dahulu membentuk keyakinan publik bahwa pemerintah kompeten, jujur, dan bertanggung jawab; keyakinan tersebut kemudian menjadi mekanisme psikologis yang menjelaskan mengapa pengalaman layanan dan informasi yang jelas dapat bermuara pada dukungan, kepuasan, serta penerimaan program. Dengan demikian, kepercayaan kepada pemerintah diposisikan sebagai variabel mediasi, yaitu jalur tidak langsung di mana kualitas pelayanan dan transparansi informasi meningkatkan dukungan terhadap program melalui penguatan *trust* (Schmidhuber et al., 2021).

### 3.4. Persepsi Orang Tua terhadap Program Makan Gratis Universal

Penelitian terbaru mengenai persepsi orang tua terhadap program makan gratis universal di Amerika Serikat dan konteks lain memberikan wawasan penting bagi desain program makan di sekolah (Zuercher et al., 2024). *Universal Free School Meals* (UFSM) menunjukkan bahwa mayoritas orang tua mengapresiasi manfaat finansial dan kemudahan akses yang diberikan program, namun tetap menyuarakan kekhawatiran terkait kualitas makanan, variasi menu, nilai gizi, dan komunikasi dari sekolah mengenai program (Zuercher et al., 2024).

Beberapa penelitian juga mendokumentasikan adanya stigma terkait dengan status penerima makan gratis atau bersubsidi, yang dapat mengurangi partisipasi siswa dari keluarga berpendapatan rendah meskipun mereka sangat membutuhkan bantuan (Aquino et al., 2025). Temuan ini relevan untuk program makan di sekolah yang didesain sebagai kebijakan nasional maupun lokal. Dimensi kualitas pelayanan khususnya tangibles dan empathy serta kualitas komunikasi terbukti memengaruhi kemauan orang tua untuk mendukung program, menyarankan bahwa desain kebijakan harus mengurangi potensi stigmatisasi dan memperkuat dimensi inklusivitas.

### 3.5. Mengintegrasikan Kualitas Pelayanan, Informasi, dan Kepercayaan Pemerintah

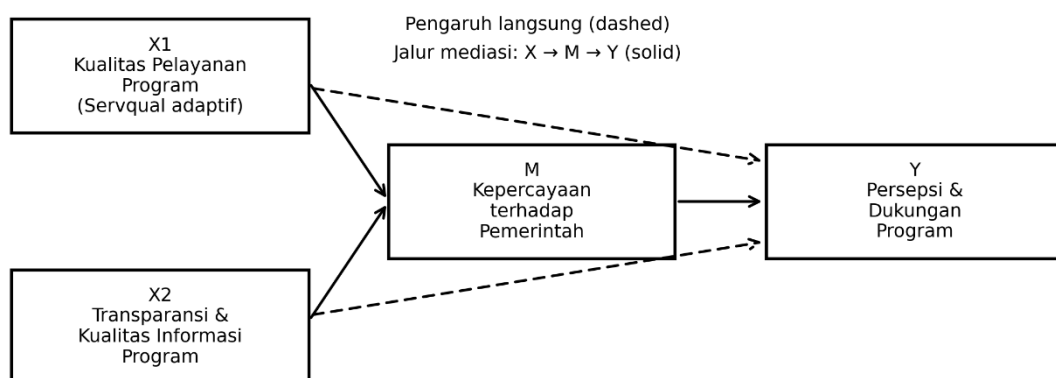
Literatur tentang kepercayaan terhadap pemerintah menegaskan bahwa kepuasan terhadap pelayanan publik merupakan salah satu determinan utama kepercayaan, di samping faktor politik dan demografi (Christensen, 2005.). Dalam konteks program makan di sekolah, pengalaman langsung orang tua dan siswa

terhadap layanan makan apakah tepat waktu, higienis, ramah, dan konsisten akan mempengaruhi bagaimana mereka menilai komitmen pemerintah terhadap kesejahteraan anak. Di saat yang sama, transparansi dan kualitas informasi membentuk persepsi mengenai integritas dan akuntabilitas pemerintah (Alessandro et al., 2021).

Kombinasi pengalaman layanan yang baik dan informasi yang jujur serta mudah diakses memperkuat narasi bahwa pemerintah “hadir” dan dapat dipercaya dalam memenuhi janji kebijakan sosial. Berdasarkan sintesis literatur, artikel ini mengusulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan Program Makan di Sekolah (X1) – diukur melalui dimensi SERVQUAL yang diadaptasi, berpengaruh positif terhadap:
  - a. Persepsi Program dan Dukungan Kebijakan (Y), misalnya penerimaan, kepuasan, dan keinginan mempertahankan program;
  - b. Kepercayaan terhadap Pemerintah (M), karena pelayanan yang konsisten dan responsif memperkuat keyakinan bahwa pemerintah kompeten dan peduli.
2. Transparansi dan Kualitas Informasi Program (X2) – mencakup kejelasan tujuan, standar gizi, mekanisme pengelolaan, dan pelaporan hasil – berpengaruh positif terhadap M dan Y, karena keterbukaan mengurangi ketidakpastian dan memperkuat persepsi keadilan.
3. Kepercayaan terhadap Pemerintah (M) memediasi pengaruh X1 dan X2 terhadap Y, artinya kualitas pelayanan dan informasi tidak hanya meningkatkan persepsi program secara langsung, tetapi juga melalui penguatan kepercayaan terhadap institusi yang mengelola program.

Secara konseptual, model yang diusulkan dapat digambarkan sebagai berikut (diagram teks): X1: Kualitas Pelayanan Program (SERVQUAL Adaptif) → langsung memengaruhi dimana Y: Persepsi dan Dukungan Program juga memengaruhi M: Kepercayaan terhadap Pemerintah X2 merupakan Transparansi dan Kualitas Informasi Program langsung memengaruhi Y dan juga memengaruhi M. M merupakan Kepercayaan terhadap Pemerintah sehingga memediasi hubungan X1 terhadap Y serta X2 terhadap Y. Adapun visualisasi keterkaitan hubungan antar variabel dalam model dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Visualisasi Model

Berdasarkan Gambar 1 didapatkan hubungan secara terstruktur dari variabel yang digunakan untuk menentukan keterkaitan hubungan antar variabel untuk melihat persepsi dan pengaruh dukungan program. Secara tekstual hubungan terstruktur adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Program (X1) → Kepercayaan terhadap Pemerintah (M) → Persepsi & Dukungan Program (Y)

2. Transparansi dan Kualitas Informasi (X2) → Kepercayaan terhadap Pemerintah (M) → Persepsi & Dukungan Program (Y). Selain jalur tidak langsung, X1 dan X2 juga diperkirakan memiliki pengaruh langsung pada Y.

Model ini dapat diuji secara empiris melalui survei terhadap orang tua, siswa, atau masyarakat menggunakan pendekatan pemodelan persamaan struktural, namun pengujian tersebut berada di luar cakupan artikel konseptual ini.

#### 4. KESIMPULAN

Artikel ini mengembangkan sebuah kerangka konseptual yang memposisikan kualitas pelayanan program makan di sekolah dan transparansi informasi sebagai determinan penting kepercayaan terhadap pemerintah dan persepsi program. Berbasis pada literatur program makan di sekolah, kualitas pelayanan publik (SERVQUAL), dan transparansi-kepercayaan pemerintah, artikel ini menunjukkan bahwa program makan di sekolah terbukti berpotensi meningkatkan partisipasi dan kesehatan anak, tetapi keberhasilannya sangat bergantung pada cara program tersebut dirancang dan diimplementasikan.

Kualitas pelayanan yang baik diukur melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berperan bukan hanya sebagai faktor operasi, tetapi juga sebagai sumber pembentukan legitimasi dan kepercayaan terhadap pemerintah. Transparansi dan kualitas informasi mengenai tujuan, standar, dan hasil program berkontribusi signifikan terhadap kepercayaan publik dan penerimaan program, sebagaimana ditunjukkan oleh studi-studi tentang Bukti empiris mengenai persepsi orang tua terhadap program makan gratis universal menegaskan bahwa kualitas makanan, komunikasi yang efektif, dan minimnya stigma adalah prasyarat penting bagi dukungan dan partisipasi yang kuat.

Implikasi kebijakan dari kerangka ini adalah bahwa penguatan aspek teknis program makan di sekolah harus disertai strategi sadar untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan transparansi informasi, misalnya melalui standarisasi dan publikasi indikator kualitas layanan (menu gizi, higienitas, ketepatan waktu), mekanisme komunikasi dua arah dengan orang tua dan masyarakat (forum, kanal pengaduan, laporan berkala), dan upaya sistematis untuk mengurangi stigma dan memperkuat citra program sebagai hak universal anak. Penelitian selanjutnya akan dikembangkan model konseptual yang diajukan dapat diuji secara empiris melalui Survei kuantitatif terhadap orang tua atau siswa dengan skala yang mengadaptasi SERVQUAL untuk konteks program makan di sekolah serta skala kepercayaan terhadap pemerintah, pemodelan persamaan struktural untuk menilai peran mediasi kepercayaan terhadap pemerintah dalam hubungan antara kualitas pelayanan, transparansi informasi, dan persepsi program, dan studi komparatif antarwilayah atau antarnegara untuk mengidentifikasi kondisi kelembagaan yang memperkuat atau melemahkan hubungan-hubungan tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alessandro, M., Cardinale Lagomarsino, B., Scartascini, C., Streb, J., & Torrealday, J. (2021). Transparency and Trust in Government. Evidence from a Survey Experiment. *World Development*, 138, 105223. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105223>
- Aquino, J., Lee, D., Gosliner, W., & Ritchie, L. D. (2025). *New study identifies perceived stigma related to free and reduced-price school meals and opinions on universal free school meals*.
- Christensen, T. (n.d.). *The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography*.
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2005). Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography. *Public Performance & Management Review*, 28(4), 487–511.
- Christensen, T., Yamamoto, K., & Aoyagi, S. (2020). Trust in Local Government: Service Satisfaction, Culture, and Demography. *Administration & Society*, 52(8), 1268–1296. <https://doi.org/10.1177/0095399719897392>

- Gagliano, Katrina & Yassa, Monica & Winsler, Adam. (2023). Stop the shame and the hunger: The need for school meal program reform. *Children and Youth Services Review*. 155. 107245. [10.1016/j.chidyouth.2023.107245](https://doi.org/10.1016/j.chidyouth.2023.107245).
- Grimmelikhuijsen, S., Porumbescu, G., Hong, B., & Im, T. (2013). The Effect of Transparency on Trust in Government: A Cross-National Comparative Experiment. *Public Administration Review*, 73(4), 575–586. <https://doi.org/10.1111/puar.12047>
- Judijanto, L., Mulyapradana, A., & Hidayati, U. (2024). Analysis of the Effect of Public Administration Transparency on Public Trust in Indonesia. *Sciences Du Nord Humanities and Social Sciences*, 1(02), 69–76. <https://doi.org/10.58812/snhss.v1i2.27>
- Orta-Aleman, D., Zuercher, M. D., Bacon, K. A., Chelius, C., Hecht, C. E., Hecht, K., Ritchie, L. D., Cohen, J. F. W., & Gosliner, W. (2024). Students' Perspectives on the Benefits and Challenges of Universal School Meals Related to Food Accessibility, Stigma, Participation, and Waste. *Journal of Nutrition Education and Behavior*, 56(9), 599–610. <https://doi.org/10.1016/j.jneb.2024.04.011>
- Orta-Aleman, D., Zuercher, M. D., Chapman, L. E., Schwartz, M. B., French, C. D., Patel, A. I., Ritchie, L., Cohen, J., & Gosliner, W. (2026). Universal School Meal Policies and Perceived Stigma: Quantitative Evidence From Eight US States. *Journal of School Health*, 96(1), e70098. <https://doi.org/10.1111/josh.70098>
- Parasuraman, A., et al. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, vol. 49, no. 4, 1985, pp. 41–50. *JSTOR*, <https://doi.org/10.2307/1251430>. Accessed 8 Dec. 2025.
- Pratolo, S., Sofyani, H., & Maulidini, R. W. (2022). The roles of accountability and transparency on public trust in the village governments: The intervening role of COVID-19 handling services quality. *Cogent Business & Management*, 9(1), 2110648. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2110648>
- Schmidhuber, L., Ingrams, A., & Hilgers, D. (2021). Government Openness and Public Trust: The Mediating Role of Democratic Capacity. *Public Administration Review*, 81(1), 91–109. <https://doi.org/10.1111/puar.13298>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Sugiharto, M., Rahma, R. A., Hadithya, R., & Rahmani, H. F. (2025). Delivering impact beyond the plate: Service quality, information, and government trust in school feeding perception. *Service Quality*.
- Wang, D., Shinde, S., Young, T., & Fawzi, W. W. (2021). Impacts of school feeding on educational and health outcomes of school-age children and adolescents in low- and middle-income countries: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Global Health*, 11, 04051. <https://doi.org/10.7189/jogh.11.04051>
- Widianto, H., & Zunaidi, R. A. (2024). Measuring the Level of Public Service Quality Using SERVQUAL Method in Gayungan Village, Surabaya City. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 78–87. <https://doi.org/10.33701/jtp.v16i1.3165>
- Zuercher, M. D., Cohen, J. F. W., Ohri-Vachaspati, P., Hecht, C. A., Hecht, K., Polacsek, M., Olarte, D. A., Read, M., Patel, A. I., Schwartz, M. B., Chapman, L. E., Orta-Aleman, D., Ritchie, L. D., & Gosliner, W. (2024). Parent perceptions of school meals and how perceptions differ by race and ethnicity. *Health Affairs Scholar*, 2(1), qxad092. <https://doi.org/10.1093/haschl/qxad092>