ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENYALURAN BERAS SPHP PADA JARINGAN DISTRIBUSI (TPK DAN RPK) DI PERUM BULOG KANWIL YOGYAKARTA

TUGAS AKHIR MAGANG

ACC untuk ujian akhir (16/05/2024)



Nursya'bani Purnama, Drs., M.Si.,

Disusun Oleh :

Nama	: Rizqika Farhan
NIM	: 21311133
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Operasional

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2025

HALAMAN JUDUL TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENYALURAN BERAS SPHP PADA JARINGAN DISTRIBUSI (TPK DAN RPK) DI PERUM BULOG KANWIL YOGYAKARTA

TUGAS AKHIR PENELITIAN

Disusun dan diajukan guna memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia



Disusun Oleh:

Nama	: Rizqika Farhan
NIM	: 21311133
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Operasional

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2025

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya buat tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, terkecuali kutipankutipan yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 16 Mei 2025

Penulis



(Rizqika Farhan)

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Analisis Kualitas Layanan Penyaluran Beras SPHP Pada Jaringan Distribusi (TPK Dan RPK) Di Perum BULOG Kanwil Yogyakarta

Disusun Oleh:

Nama : Rizqika Farhan

NIM : 21311133

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 16 Mei 2025

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



(Nursya'bani Purnama, Drs., M.Si.)

BERITA ACARA UJIAN

FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA
Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uii.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

NO.: 3428/DEK/10/Prodi.Mj/III/2025

Bismillahirrahmanirrahim,

Pada Semester Ganjil 2023/2024, Rabu 04 Juni 2025, Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir yang disusun oleh:

Nama	: Rizqika Farhan
No. Mahasiswa	: 21311133
Judul Tugas Akhir	: Analisis Kualitas Layanan Penyaluran Beras SPHP Pada Jaringan Distribusi (TPK Dan RPK) Di Perum BULOG Kanwil Yogyakarta
Pembimbing	: Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si.

Berdasarkan hasil evaluasi Tim Dosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir tersebut dinyatakan:

Lulus Ujian Tugas Akhir

Nilai	: A/B
Referensi	: Layak ditampilkan di Perpustakaan

Tim Penguji :

Ketua Tim	: Al Hasin, Drs., MBA.
Anggota Tim	: Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si.

Yogyakarta, 04 Juni 2025

Ketua Program Studi Manajemen,

Abdur Rafik, SE., M.Sc.

NIK. 133110105

MOTTO

“My childhood was small, but I’m gonna be big”

(Big - Fontaines D.C.)

"Kita bisa membuat rencana untuk sekian tahun ke depan, tapi percuma jika selesai di tengah jalan."

(Timur - The Adams)

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(Al Baqarah 286)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penyaluran beras dalam Program Stabilisasi Pasokan dan Harga Pangan (SPHP) yang dilakukan oleh Perum BULOG Kanwil Yogyakarta melalui jaringan distribusi Rumah Pangan Kita (RPK) dan Toko Pangan Kita (TPK). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner tertutup yang disebarkan kepada 100 distributor sebagai responden. Analisis dilakukan menggunakan model *SERVQUAL* yang mencakup lima dimensi kualitas layanan: *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangibles.* Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan berada pada kategori "baik" dengan skor rata-rata keseluruhan sebesar 4,14, yang mencerminkan tingkat kepuasan distributor terhadap pelayanan BULOG. Namun, dimensi *assurance* memperoleh skor relatif paling rendah, mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek kepercayaan dan kompetensi petugas dalam menjaga kualitas beras. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya peningkatan pelatihan petugas, penguatan komunikasi dengan distributor, serta penanganan keluhan yang lebih responsif guna meningkatkan efektivitas distribusi dan memperkuat kepercayaan mitra dalam mendukung ketahanan pangan nasional.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Distribusi beras SPHP, Perum BULOG, *SERVQUAL*, TPK dan RPK

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of rice distribution services in the Food Supply and Price Stabilization Program (SPHP) carried out by Perum BULOG Kanwil Yogyakarta through the Rumah Pangan Kita (RPK) and Toko Pangan Kita (TPK) distribution networks. This study uses a quantitative approach with data collection techniques through closed questionnaires distributed to 100 distributors as respondents. The analysis was carried out using the SERVQUAL model which includes five dimensions of service quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results showed that all dimensions of service quality were in the "good" category with an overall average score of 4.14, which reflects the level of distributor satisfaction with BULOG's services. However, the assurance dimension obtained the lowest relative score, indicating the need for improvements in the aspects of trust and competence of officers in maintaining rice quality. The implications of this study are the importance of improving officer training, strengthening communication with distributors, and handling complaints more responsively in order to increase distribution effectiveness and strengthen partner trust in supporting national food security.

Keywords: Service quality, SPHP rice distribution, Perum BULOG, *SERVQUAL,* TPK and RPK

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan Penyaluran Beras SPHP Pada Jaringan Distribusi (TPK Dan RPK) Di Perum BULOG Kanwil Yogyakarta". Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis selalu diberikan kemudahan, kelancaran, dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Orang tua tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dan doa tiada henti untuk kelancaran penyusunan tugas akhir.
3. Nursya'bani Purnama, Drs., M.Si., Dr. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan segala ilmu pengetahuan, waktu, tenaga, dan arahan dalam membimbing penulis selama menyusun tugas akhir, sehingga penulis dapat menyelesaikannya.

4. Kakak Ristika Ayu Handayani yang turut memberikan nasihat dalam masa perkuliahan dan selalu menghibur ketika penulis merasa bosan.
5. Galih Prasojo Hanandhani, S.T.P selaku supervisor atau mentor ketika penulis melakukan magang di Perum BULOG Kanwil Yogyakarta dan seluruh karyawan bidang OPP. Terima kasih telah memberikan kesempatan dan pengalaman magang kepada penulis untuk bergabung di Perum BULOG Kanwil Yogyakarta selama 4 bulan.
6. Lorissa Keyna, Naufal Zaki, Gahara Dewana, Vikry Saptaji, Afrizal Fathan, Rayhan Ami Aji, Alvaro Zaki, Berlian Putri Isnain, Senkly Surya, Justin Ricky, Antristan Arno selaku teman yang selalu saling mendoakan, memberikan motivasi, canda tawa, dan bantuan kepada penulis selama melakukan penyusunan tugas akhir.
7. Muhammad Al-Fardheen, Teddy Surya Hidayat, Irvan Rizaldi Hidayat, Nukadea Septia Agung, Afif Fadhil, Muhammad Khalief Syuhada, Muhammad Qowwam, Ridho Hafidz Ramadhani, Shaynaqu Asmi, Azzahra Nimas, Alena Falensia. Terima kasih untuk suka duka selama masa perkuliahan hingga pengerjaan tugas akhir ini, selalu saling menemani dan mengajak untuk mengerjakan tugas akhir bersama.
8. Para responden yang sudah mempercayakan data-data mereka untuk kepentingan penelitian ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkat yang berlimpah dan anugrah-Nya bagi pihak-pihak yang tersebut di atas. Penulis menyadari bahwa

tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dalam penulisan baik dalam hal teknik pembahasan maupun penyajian. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 16 Mei 2025

Penulis



(Rizqika Farhan)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL TUGAS AKHIR i

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ii

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR iii

MOTTO v

ABSTRAK vi

ABSTRACT vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Profil Perusahaan 1

1.1.1. Logo Perusahaan 2

1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan 3

1.1.3. Struktur Organisasi 4

1.2. Latar Belakang 5

1.3. Rumusan Masalah 8

1.4. Tujuan Penelitian 9

1.5. Manfaat penelitian 9

BAB II KAJIAN LITERATUR 12

2.1. Landasan Teori 12

2.1.1. Kualitas Pelayanan 12

2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan 13

2.1.3 Pengertian SPHP 15

2.1.4 Jaringan Distribusi SPHP: Rumah Pangan Kita (RPK) dan Toko Pangan Kita (TPK) 16

2.2. Kerangka Kerja 16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 18

3.1. Pendekatan / Metode Penelitian 18

3.2. Unit Analisis 19

3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 21

3.3.1. Kuesioner 21

3.4. Populasi 23

3.5. Sampel dan Teknik Sampling 24

3.5.1 Besaran Sampel 25

3.6. Langkah - Langkah Pengolahan Data 26

3.7. Analisis Hasil 27

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 28

4.1. Analisis Statistika Deskriptif Data Demografi Responden 29

4.1.1 Data Jenis Kelamin Responden 30

4.1.2 Data Usia Responden 31

4.1.3 Data Domisili Responden 32
4.1.4 Data Jenis Kemitraan 34
4.2. Analisis Deskriptif Penilaian Variabel Servqual 35
4.2.1 Keandalan (*Reliability*) 36
4.2.2 Daya Tanggap (*Responsiveness*) 39
4.2.3 Jaminan (*Assurance*) 41
4.2.4 Empati (*Empathy*) 44
4.2.5 Bukti Fisik (*Tangibles*) 46
4.3 Rata-Rata Keseluruhan Indikator *SERVQUAL* 49
4.4. Pembahasan 51
4.5. Rekomendasi Strategi bagi BULOG Kanwil Yogyakarta 52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 54
5.1. Kesimpulan 54
5.2. Saran 54
DAFTAR PUSTAKA 57
LAMPIRAN 60

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Demografi Jenis Kelamin Responden 30

Tabel 4. 2 Data Demografi Usia Responden..... 31

Tabel 4. 3 Data Domisili Responden 32

Tabel 4. 4 Data Demografi Jenis Kemitraan..... 34

Tabel 4. 5 Rentang Standar Nilai 35

Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Keandalan (Reliability)..... 36

Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Daya Tanggap (Responsiveness)..... 39

Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Jaminan (Assurance)..... 41

Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Empati (Empathy)..... 44

Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Bukti Fisik (Tangibles)..... 46

Tabel 4. 11 Rata-Rata Keseluruhan Indikator SERVQUAL 49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Perum BULOG 3

Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Perum BULOG 5

Gambar 2. 1 Kerangka Kerja 17

Gambar 4. 1 Diagram Demografi Jenis Kelamin Responden 30

Gambar 4. 2 Diagram Demografi Usia Responden 32

Gambar 4. 3 Diagram Domisili Responden 33

Gambar 4. 4 Diagram Demografi Jenis Kemitraan 34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Profil Perusahaan

Perum BULOG (Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik) merupakan salah satu entitas Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki posisi strategis dalam menjaga kestabilan ketahanan pangan nasional. Institusi ini resmi dibentuk pada tanggal 21 Januari 2003 dan pelaksanaan tugasnya didasarkan pada Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 7 Tahun 2003 yang mengatur mengenai pendiriannya. Seiring berjalannya waktu, dasar hukum tersebut mengalami pembaruan, pertama melalui PP Nomor 61 Tahun 2003 dan kemudian diperbaharui kembali dengan PP Nomor 13 Tahun 2016 sebagai bentuk penyesuaian terhadap dinamika kebutuhan nasional.

Lahirnya Perum BULOG merupakan hasil transformasi dari lembaga sebelumnya, yaitu Badan Urusan Logistik (BULOG), yang semula berstatus sebagai Lembaga Pemerintah Non-Departemen (LPND). Perubahan bentuk kelembagaan ini menandai pergeseran peran dan tanggung jawab BULOG yang semula berada di bawah koordinasi langsung Presiden Republik Indonesia, menjadi bagian dari struktur BUMN di bawah pengawasan Kementerian BUMN serta kementerian teknis lain yang relevan. Transformasi ini tidak hanya menyangkut aspek kelembagaan, tetapi juga berdampak luas terhadap sistem organisasi dan mekanisme kerja yang lebih terstruktur dan profesional.

Secara khusus, Perum BULOG Kantor Wilayah (Kanwil) Yogyakarta memiliki peranan vital dalam mengimplementasikan berbagai program dan kebijakan BULOG di tingkat regional. Fungsi utama Kanwil ini meliputi penguatan sistem distribusi pangan pokok, pengelolaan cadangan pangan pemerintah, serta stabilitas harga di pasar lokal. Peran strategis ini mendukung terciptanya ketahanan pangan di wilayah Yogyakarta, sekaligus berkontribusi terhadap tujuan nasional dalam menjamin ketersediaan pangan yang merata, berkualitas, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Keberadaan Perum BULOG Kanwil Yogyakarta menjadi pilar penting dalam mewujudkan sistem pangan nasional yang tangguh dan berkelanjutan.

1.1.1. Logo Perusahaan

Logo baru Perum BULOG yang diperkenalkan pada peringatan HUT ke-57 perusahaan menandai langkah transformasi untuk menjadikan BLOG lebih modern dan kompetitif. Peluncuran logo ini bukan hanya sebagai perubahan tampilan visual, tetapi juga mencerminkan perkembangan identitas perusahaan yang sejalan dengan komitmen terhadap inovasi, kualitas, dan nilai-nilai perusahaan. Desain logo yang lebih modern, dinamis, dan fleksibel ini menggambarkan visi dan misi BULOG sebagai pemimpin dalam rantai pasokan pangan terpercaya di Indonesia. Selain itu, logo ini menunjukkan dedikasi BULOG untuk memberikan layanan terbaik dan berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia.



Gambar 1. 1 Logo Perum BULOG

(Sumber: www.bulog.co.id/makna-logo-perusahaan/)

1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Perum BULOG menentukan visinya sebagai perusahaan unggulan di bidang pangan yang terpercaya dan mampu berkontribusi secara signifikan dalam mewujudkan kedaulatan pangan nasional. Visi ini mencerminkan ambisi perusahaan untuk berperan aktif dalam menjaga ketahanan pangan serta menjadi mitra strategis yang diandalkan dalam sistem pangan nasional. Guna merealisasikan visi tersebut, Perum BULOG menetapkan serangkaian misi yang dirancang untuk mengarahkan langkah dan kebijakan perusahaan secara terarah dan berkelanjutan.

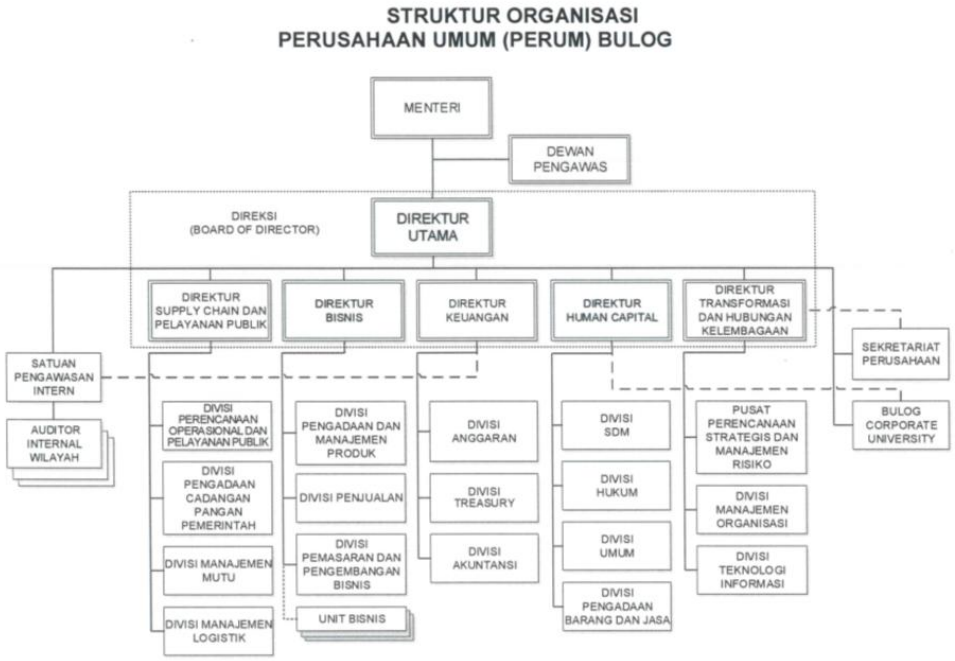
Salah satu misi utama yang diemban adalah pengelolaan bisnis logistik pangan pokok dengan orientasi utama pada pelayanan prima kepada masyarakat. Ini menandakan bahwa fokus utama BULOG terletak pada pemerataan akses dan pemenuhan kebutuhan pangan dasar secara berkeadilan, menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Dalam pelaksanaannya, BULOG juga mengedepankan profesionalisme melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia, integrasi sistem kerja berbasis teknologi informasi, serta penerapan manajemen modern yang efisien dan adaptif.

Lebih jauh lagi, Perum BULOG secara konsisten menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) sebagai pijakan dalam mewujudkan tata kelola perusahaan yang akuntabel, transparan, dan berintegritas tinggi. Komitmen ini diwujudkan dalam bentuk upaya perbaikan berkelanjutan pada setiap lini operasional, guna menghadapi dinamika perubahan di sektor pangan yang semakin kompleks. Dalam konteks mendukung program ketahanan pangan nasional, BULOG memikul tanggung jawab besar dalam menjamin ketersediaan bahan pangan pokok, menjaga keterjangkauan harga, serta memastikan stabilitas pasokan.

Melalui strategi yang menyeluruh ini, Perum BULOG berperan sebagai garda terdepan dalam memastikan kesejahteraan masyarakat, khususnya dengan menyediakan akses pangan yang layak, aman, dan terjangkau. Dengan demikian, BULOG bukan hanya berfungsi sebagai entitas bisnis semata, tetapi juga sebagai pilar penting dalam membangun sistem pangan yang berdaulat, berkeadilan, dan berkelanjutan di Indonesia.

1.1.3. Struktur Organisasi

Berikut bagan struktur organisasi di Perum BULOG:



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Perum BULOG

1.2. Latar Belakang

Pangan merupakan kebutuhan pokok bagi setiap individu yang harus dipenuhi untuk memastikan kelangsungan hidup, kesehatan, dan kesejahteraan masyarakat. Indonesia, dengan jumlah penduduk yang sangat besar, menghadapi berbagai tantangan dalam mempertahankan keberlanjutan pasokan pangan, salah satunya adalah beras, yang menjadi makanan utama bagi sebagian besar penduduk. Oleh karena itu, stabilitas ketersediaan serta harga beras menjadi salah satu prioritas utama bagi pemerintah guna menjaga stabilitas ekonomi, ketahanan pangan, dan kesejahteraan sosial masyarakat.

Badan Urusan Logistik (BULOG) memegang peran krusial dalam pengelolaan pasokan pangan di Indonesia. Sebagai lembaga yang bertanggung

jawab atas stabilisasi pasokan dan harga pangan, terutama beras, BULOG memiliki tugas strategis untuk memastikan pasokan beras yang cukup di seluruh pelosok Indonesia, menjaga kestabilan harga, serta mengelola cadangan beras nasional. Peran BULOG menjadi semakin vital mengingat adanya potensi gangguan dari pasar internasional, bencana alam, dan kondisi ekonomi global yang dapat mengancam ketahanan pangan negara (Bappenas, 2018).

Salah satu inisiatif yang dijalankan oleh BULOG adalah program Stabilisasi Pasokan dan Harga Pangan (SPHP), yang bertujuan untuk menjamin ketersediaan beras dengan harga yang wajar dan terjangkau bagi masyarakat, khususnya untuk golongan berpendapatan rendah. Program ini juga berfokus pada menjaga kestabilan harga beras di pasar agar tidak terjadi fluktuasi yang merugikan baik bagi konsumen maupun produsen, serta mendukung kelangsungan pasokan pangan di pasar nasional. Dalam implementasinya, SPHP melibatkan jaringan distribusi yang luas dan terintegrasi, termasuk Rumah Pangan Kita (RPK) dan Toko Pangan Kita (TPK), sebagai mitra lokal yang memainkan peran kunci dalam penyaluran beras (Yulianto, 2020).

BULOG Kanwil Yogyakarta, sebagai salah satu kantor wilayah yang mengimplementasikan program SPHP, dihadapkan pada sejumlah tantangan yang bersifat lokal. Wilayah Yogyakarta memiliki keragaman demografis, pola konsumsi, dan kondisi geografis yang dapat mempengaruhi distribusi pangan. Masyarakat Yogyakarta mencakup beragam kelompok sosial dengan tingkat pendapatan, kebutuhan pangan, dan aksesibilitas yang sangat bervariasi. Oleh

karena itu, BULOG Kanwil Yogyakarta dituntut untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan, memiliki akses terhadap beras yang berkualitas dan dengan harga yang sesuai.

Kualitas layanan dalam distribusi beras SPHP menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan program ini. Kualitas layanan dapat dianalisis melalui lima dimensi utama, yakni: (1) *tangibles* (bukti fisik), (2) *reliability* (keandalan), (3) *responsiveness* (daya tanggap), (4) *assurance* (jaminan), dan (5) *empathy* (kepedulian) menurut Kotler (2010). Penilaian terhadap lima dimensi tersebut memberikan gambaran apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Di sisi lain, Tjiptono (2012) juga menyebutkan bahwa kualitas layanan yang baik menunjukkan kapasitas organisasi dalam memenuhi, bahkan melampaui, ekspektasi pelanggan. Dalam konteks SPHP, kualitas pelayanan yang dimaksud meliputi ketepatan waktu distribusi, keakuratan pasokan, kestabilan harga, dan kemudahan akses oleh konsumen.

Namun, dalam pelaksanaannya, BULOG Kanwil Yogyakarta menemui berbagai kendala yang mempengaruhi kualitas layanan tersebut. Faktor-faktor seperti infrastruktur logistik yang terbatas, koordinasi yang tidak maksimal antara distributor, serta masalah administratif yang belum tuntas, menjadi penghambat utama dalam mencapai hasil yang optimal. Selain itu, keluhan masyarakat terkait keterlambatan distribusi, ketidaksesuaian harga, dan penurunan kualitas beras yang didistribusikan menunjukkan bahwa masih ada banyak ruang untuk perbaikan dalam program ini.

Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas program SPHP, penting dilakukan analisis kualitas pelayanan secara mendalam. Analisis ini bertujuan untuk menggali kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam sistem distribusi beras SPHP yang dijalankan melalui RPK dan TPK di wilayah Yogyakarta. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi-solusi strategis yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan memperbaiki kinerja program SPHP secara keseluruhan. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang dapat memperkuat ketahanan pangan dan stabilitas sosial-ekonomi di Yogyakarta.

Dengan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, diharapkan BULOG dapat mengoptimalkan implementasi program SPHP di wilayah Yogyakarta, sehingga dapat terus menjamin pasokan beras yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Hal ini tidak hanya akan mendukung keberlanjutan program SPHP, tetapi juga memperkuat ketahanan pangan nasional serta menciptakan harmoni sosial yang lebih baik di Indonesia.

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas layanan penyaluran beras dalam program SPHP oleh Perum BULOG Kanwil Yogyakarta pada jaringan distribusi Rumah Pangan Kita (RPK) dan Toko Pangan Kita (TPK) ditinjau dari lima dimensi SERVQUAL?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas layanan penyaluran beras SPHP yang dilakukan oleh Perum BULOG Kanwil Yogyakarta pada jaringan distribusi RPK dan TPK berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

1.5. Manfaat penelitian

1. Bagi Mahasiswa

   Penelitian ini memberikan peluang bagi mahasiswa untuk memperdalam pemahaman terkait analisis kualitas layanan dalam distribusi pangan, khususnya beras, yang menjadi kebutuhan pokok masyarakat Indonesia. Melalui penelitian ini, mahasiswa dapat mengasah kemampuan analitis mereka dalam mengevaluasi efektivitas program pemerintah, mengenali tantangan dalam pelaksanaannya, serta menawarkan solusi untuk perbaikan. Selain itu, mahasiswa juga dapat mempelajari berbagai metode penelitian yang diterapkan dalam konteks dunia nyata, yang akan sangat berguna dalam karir profesional mereka di bidang manajemen logistik, kebijakan publik, atau riset sosial.

2. Bagi Perusahaan (Perum BULOG Kanwil Yogyakarta)

   Penelitian ini memberikan informasi yang berharga bagi Perum

BULOG Kanwil Yogyakarta terkait efektivitas pelaksanaan program Stabilisasi Pasokan dan Harga Pangan (SPHP) di wilayah Yogyakarta. Dengan adanya analisis terhadap kualitas layanan, BULOG dapat mengidentifikasi berbagai kekuatan dan kelemahan dalam sistem distribusi beras SPHP yang dijalankan melalui distributor seperti Rumah Pangan Kita (RPK) dan Toko Pangan Kita (TPK).

Temuan-temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang strategi perbaikan yang lebih efektif, untuk meningkatkan kinerja distribusi, mengoptimalkan layanan, serta mengatasi masalah-masalah seperti keterlambatan distribusi, penurunan kualitas beras, dan ketidakstabilan harga. Penelitian ini juga dapat membantu BULOG dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik untuk meningkatkan ketahanan pangan di wilayah Yogyakarta dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap program ini.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen logistik, kebijakan publik, dan ketahanan pangan. Bagi universitas, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian lanjutan yang berfokus pada topik distribusi pangan, kualitas layanan publik, dan manajemen strategis di sektor publik. Penelitian ini juga dapat meningkatkan reputasi universitas sebagai lembaga yang berkomitmen untuk menghasilkan penelitian yang relevan dengan kebutuhan sosial dan dunia industri, serta memperkuat kemitraan universitas dengan pemerintah

dan sektor perusahaan dalam mendukung pelaksanaan program-program strategis yang berfokus pada pembangunan sosial dan ekonomi.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kualitas Pelayanan

Menurut pandangan Supranto (2006) kualitas layanan merupakan aspek krusial yang harus diupayakan secara optimal oleh setiap penyedia jasa. Kualitas ini terbentuk melalui proses perbandingan antara ekspektasi konsumen terhadap layanan yang diharapkan dengan persepsi mereka atas performa aktual dari penyedia jasa tersebut. Evaluasi ini bersifat menyeluruh dan mencerminkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumennya. Pada akhirnya, persepsi terhadap kualitas layanan ini berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, termasuk kecenderungan untuk melakukan pembelian ulang (Chen et al., 2019).

Kotler, sebagaimana dikutip dalam karya Buchari (2018), mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan manifestasi dari upaya berkelanjutan sebuah perusahaan dalam meningkatkan mutu baik pada produk, proses, maupun aspek pelayanan secara keseluruhan. Pendapat ini diperkuat oleh Tjiptono (2018) yang menyatakan bahwa esensi dari kualitas layanan terletak pada kesanggupan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang selaras dengan harapan konsumen. Kepuasan akan tercipta ketika layanan yang diterima konsumen sejalan dengan harapan mereka; dan apabila layanan tersebut mampu melampaui ekspektasi, maka dianggap memiliki kualitas yang sangat baik. Sebaliknya, apabila pelayanan berada

di bawah standar harapan, maka layanan tersebut dipersepsikan sebagai tidak memuaskan.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah bentuk nyata dari tanggapan dan pemenuhan perusahaan terhadap kebutuhan pelanggannya melalui penyediaan layanan yang konsisten dan profesional. Lebih lanjut sebagaimana dikutip oleh Rachma (2019) dari karya Kotler menegaskan bahwa proses peningkatan kualitas layanan harus dimulai dari pemahaman terhadap keinginan pelanggan dan berakhir pada persepsi mereka atas layanan yang diberikan. Artinya, penilaian akhir terhadap kualitas suatu layanan sepenuhnya ditentukan oleh perspektif konsumen, bukan oleh pihak penyedia. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengembangkan strategi layanan yang berfokus pada pelanggan, dengan memastikan seluruh elemen penentu kualitas dapat dipenuhi secara maksimal guna menciptakan pengalaman layanan yang unggul.

2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Suhartini et al. (2022), terdapat lima dimensi utama yang menjadi tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan (*service quality*), yang masing-masing mencerminkan aspek penting dalam interaksi antara perusahaan dan konsumennya.

1. Keandalan (*Reliability*):

   Dimensi ini merujuk pada kapabilitas perusahaan dalam menyediakan layanan secara tepat waktu, akurat, dan konsisten sesuai dengan yang dijanjikan. Pelanggan menaruh harapan tinggi bahwa

pelayanan yang diberikan akan memenuhi standar yang telah ditetapkan dan tidak mengalami penyimpangan. Ketepatan pelaksanaan dan konsistensi kualitas menjadi aspek kunci dalam membangun kepercayaan pelanggan.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*):

   Aspek ini mencakup kesigapan dan kesiapan perusahaan dalam menanggapi berbagai permintaan, pertanyaan, maupun keluhan pelanggan. Tingkat kesadaran perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin cepat dan tepat perusahaan merespons, semakin tinggi persepsi positif terhadap kualitas layanannya.

3. Jaminan (*Assurance*):

   Dimensi ini berkaitan dengan tingkat keahlian, pengetahuan, dan sikap profesional pegawai dalam memberikan pelayanan. Kredibilitas dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dibangun melalui interaksi yang mencerminkan sopan santun, rasa aman, serta kemampuan karyawan dalam menjaga kerahasiaan informasi pribadi pelanggan. Dengan demikian, kualitas sumber daya manusia memainkan peranan penting dalam dimensi ini.

4. Empati (*Empathy*):

   Empati menggambarkan perhatian dan kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan unik setiap pelanggan. Perusahaan diharapkan mampu memahami keinginan pelanggan secara individual, baik dari segi bentuk

produk atau layanan, hingga proses distribusi yang sesuai dengan preferensi mereka. Sentuhan personal dalam pelayanan memberikan nilai tambah dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*):

   Dimensi ini menunjukkan bagaimana perusahaan menampilkan keberadaan fisik yang dapat diamati dan dirasakan langsung oleh pelanggan. Elemen-elemen seperti desain ruang pelayanan, kebersihan lingkungan, tampilan staf, serta fasilitas pendukung lainnya menjadi representasi nyata dari kualitas layanan yang diberikan. Penampilan fisik yang profesional dan terawat menjadi indikator kredibilitas dan keseriusan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik.

2.1.3 Pengertian SPHP

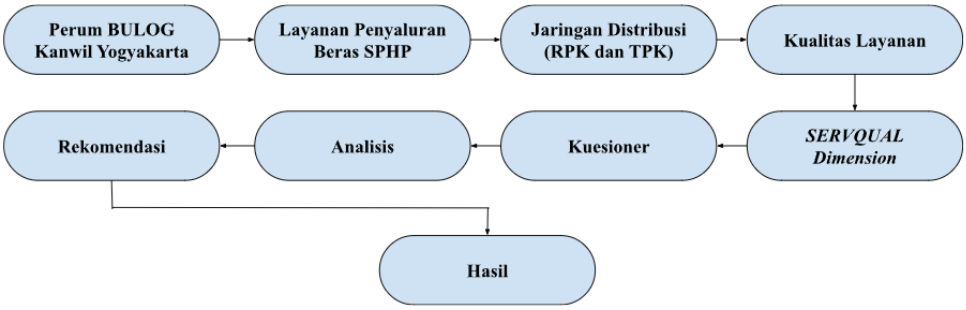
Stabilisasi Pasokan dan Harga Pangan (SPHP) adalah program strategis pemerintah yang bertujuan untuk melindungi daya beli masyarakat serta memastikan keterjangkauan harga pangan di tingkat konsumen. Program ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan Pasal 55 ayat (1), yang menegaskan pentingnya stabilitas pasokan dan harga pangan bagi kesejahteraan masyarakat. Badan Pangan Nasional (Bapanas) berperan sebagai penyelenggara utama program ini, sesuai dengan Peraturan Badan Pangan Nasional Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2022, yang menjadi dasar hukum pelaksanaan stabilisasi pasokan dan harga pangan untuk komoditas utama seperti beras, jagung, dan kedelai.

2.1.4 Jaringan Distribusi SPHP: Rumah Pangan Kita (RPK) dan Toko Pangan Kita (TPK)

Dalam pelaksanaan SPHP, BULOG memanfaatkan jaringan distribusi yang terintegrasi, termasuk Rumah Pangan Kita (RPK) dan Toko Pangan Kita (TPK). RPK dan TPK berfungsi sebagai mitra strategis dalam memastikan beras SPHP tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat secara merata. Jaringan ini didesain untuk mendekatkan pasokan beras ke masyarakat, khususnya di daerah-daerah dengan akses pangan yang terbatas. Peran RPK dan TPK menjadi krusial dalam mendukung kelancaran distribusi beras SPHP, karena jaringan ini beroperasi di tingkat lokal dengan kapasitas untuk menjangkau konsumen secara langsung.

2.2. Kerangka Kerja

Pelaksanaan magang ini dilakukan di Perum BULOG Kanwil Yogyakarta yang bergerak di bidang logistik pangan. Tujuan dari pelaksanaan magang ini yaitu menganalisis kualitas pelayanan dalam penyaluran beras SPHP pada jaringan distribusi meliputi Toko Pangan Kita (TPK) dan Rumah Pangan Kita (RPK). Penelitian dilakukan secara langsung di perusahaan melihat secara langsung dan menyebarkan kuesioner kepada pelaku jaringan distribusi tersebut, berikut kerangka kerjanya:



Gambar 2. 1 Kerangka Kerja

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan / Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dalam proses penyaluran beras Stabilisasi Pasokan dan Harga Pangan (SPHP) melalui jaringan distribusi yang mencakup Rumah Pangan Kita (RPK) dan Toko Pangan Kita (TPK) yang beroperasi di bawah koordinasi Perum BULOG Kantor Wilayah Yogyakarta. Fokus utama dari tugas akhir ini adalah menganalisis sejauh mana kualitas layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi para distributor dengan menggunakan pendekatan *Service Quality* (*SERVQUAL*). Melalui hasil analisis ini, diharapkan akan muncul rekomendasi strategis yang dapat dijadikan acuan dalam pengembangan sistem layanan distribusi yang lebih optimal dan responsif di masa mendatang.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif, dengan memanfaatkan data numerik yang diolah secara sistematis untuk menggambarkan kondisi objektif dari kualitas layanan yang diteliti. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang dirancang khusus untuk mengukur kelima dimensi utama dalam model *SERVQUAL*, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Instrumen ini disebarkan kepada para distributor, yang dalam konteks ini terdiri dari pengelola RPK dan TPK yang berada di wilayah kerja Perum BULOG Kanwil Yogyakarta.

Penggunaan kuesioner dengan format tertutup dimaksudkan untuk memberikan kemudahan bagi responden dalam mengisi jawaban, karena pilihan respons telah tersedia dalam bentuk skala tertentu. Hal ini memungkinkan proses pengumpulan data berjalan lebih cepat dan hasil yang diperoleh dapat dengan mudah dianalisis secara kuantitatif. Analisis difokuskan pada pengukuran kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas layanan yang diterima oleh para distributor, sebagaimana dijelaskan dalam kerangka model *SERVQUAL*.

Pemilihan metode kuantitatif dianggap paling tepat karena variabel-variabel yang diteliti bersifat terukur dan dapat direpresentasikan dalam bentuk angka yang objektif. Dengan demikian, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menyusun kesimpulan yang kuat dan terverifikasi berdasarkan hasil perhitungan statistik. Melalui teknik pengumpulan data yang sistematis dan terstruktur, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan dalam penyaluran beras SPHP serta memberikan masukan berharga bagi pengambilan keputusan di tingkat manajerial.

3.2. Unit Analisis

Penelitian ini melibatkan distributor sebagai subjek penelitian, yang terdiri dari pengelola Rumah Pangan Kita (RPK) dan Toko Pangan Kita (TPK) yang beroperasi di bawah naungan Perum BULOG Kantor Wilayah Yogyakarta. Sementara itu, objek penelitian difokuskan pada kualitas layanan dalam penyaluran beras SPHP, yang dianalisis berdasarkan persepsi dan harapan distributor terhadap pelayanan yang disediakan oleh Perum BULOG. Evaluasi kualitas layanan ini dilakukan dengan menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu: bukti fisik

(*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Dalam penelitian ini, digunakan metode analisis deskriptif statistik sebagai teknik utama untuk mengolah dan menyajikan data. Analisis deskriptif bertujuan untuk menyederhanakan data yang kompleks menjadi informasi yang lebih mudah dipahami, dengan cara menggambarkan karakteristik umum dari data yang diperoleh. Teknik ini tidak hanya membantu dalam memetakan pola atau tren yang muncul dari hasil kuesioner, tetapi juga memberikan gambaran menyeluruh mengenai respons responden terhadap indikator yang diteliti. Beberapa metode yang digunakan dalam analisis deskriptif antara lain:

1. Ukuran Pemusatan Data: Meliputi penghitungan rata-rata (mean) sebagai nilai tengah dari kumpulan data, median sebagai nilai tengah dari data yang diurutkan, dan modus yang menunjukkan nilai dengan frekuensi kemunculan tertinggi. Ketiga ukuran ini digunakan untuk menentukan pusat distribusi data secara kuantitatif.
2. Visualisasi Data: Penyajian data dalam bentuk grafik batang, diagram lingkaran (pie chart), dan tabel distribusi digunakan untuk memudahkan interpretasi data oleh pembaca. Representasi visual ini berperan penting dalam membantu peneliti dan pembaca memahami hasil penelitian secara lebih intuitif dan efisien.

Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan informasi yang jelas dan terstruktur mengenai kualitas layanan SPHP di jaringan RPK dan

TPK, serta menjadi dasar dalam evaluasi dan perbaikan kinerja layanan di masa yang akan datang.

3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber utama dalam proses pengolahan data. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari narasumber atau informan penelitian. Dalam konteks ini, data primer mencakup dua jenis informasi utama:

1. Data demografis responden, yaitu para distributor.
2. Penilaian responden terhadap pernyataan-pernyataan yang disusun berdasarkan teori dimensi kualitas pelayanan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup yang dikirimkan secara daring menggunakan Google Form kepada para distributor yang berada di wilayah kerja Perum BULOG Kanwil Yogyakarta.

3.3.1. Kuesioner

Pembuatan butir pertanyaan dalam kuesioner dilandasi oleh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 konstruk yang kemudian diturunkan ke dalam indikator penelitian kuesioner sebagai berikut :

1. *Reliability* atau keandalan

   Terdapat 5 indikator, yaitu distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta memiliki kemauan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan, distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta selalu

tepat waktu dalam memberikan pelayanan distribusi beras SPHP, distributor kami merasa Persyaratan yang ditentukan dapat dipenuhi oleh distributor dalam proses penyaluran beras SPHP, serta distributor kami merasa merasa mendapatkan akses informasi mengenai proses distribusi beras SPHP sangat jelas dan mudah dipahami, serta distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta selalu memberikan kejelasan terkait tarif dan biaya dalam proses penyaluran beras SPHP.

2. *Responsiveness* atau daya tanggap

Terdapat 4 indikator, yaitu distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta selalu disiplin saat melakukan proses pelayanan, distributor kami merasa petugas BULOG Kanwil Yogyakarta menguasai peraturan dan terampil, distributor kami merasa petugas BULOG Kanwil Yogyakarta tanggap jika mendapatkan keluhan dari distributor, serta distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta memiliki kemampuan dalam mengatasi kendala dalam pelayanan.

3. *Assurance* atau jaminan

Terdapat 3 indikator, yaitu distributor kami merasa petugas BULOG Kanwil Yogyakarta bertindak ramah dan sopan saat proses pelayanan penyaluran beras SPHP, distributor kami merasa petugas BULOG Kanwil Yogyakarta memperhatikan ketepatan dalam proses pelayanan penyaluran beras SPHP, serta distributor kami merasa petugas melayani dengan ramah dalam memberikan pelayanan beras SPHP.

4. *Empathy* atau empati

Terdapat 5 indikator, yaitu distributor kami merasa petugas BULOG Kanwil Yogyakarta selalu menghormati distributor, distributor kami BULOG Kanwil Yogyakarta selalu memahami kebutuhan distributor, distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya, distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta memiliki kemampuan komunikasi yang baik selama memberikan pelayanan, serta distributor kami merasa petugas BULOG Kanwil Yogyakarta mengutamakan kepentingan distributor dalam proses pelayanan.

5. *Tangibles* atau bukti fisik

Terdapat 4 indikator, yaitu distributor kami petugas BULOG Kanwil Yogyakarta memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan, distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta menyediakan fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan selama proses pelayanan penyaluran beras SPHP, distributor kami merasa dokumen-dokumen terkait dengan penyaluran beras SPHP mudah dipahami dan lengkap, serta distributor kami merasa tata ruang tunggu pada BULOG Kanwil Yogyakarta membuat distributor merasa nyaman saat menunggu proses pelayanan.

3.4. Populasi

Menurut Sugiyono (2017), populasi merupakan sekumpulan objek atau subjek dalam suatu area generalisasi yang memiliki karakteristik dan sifat-sifat

tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti, sehingga dapat dijadikan dasar untuk menarik sebuah kesimpulan dari hasil penelitian.

Dalam studi ini, populasi yang dijadikan acuan berjumlah 714 orang, terdiri dari para pengelola Toko Pangan Kita (TPK) dan Rumah Pangan Kita (RPK) yang secara resmi terdaftar di wilayah kerja Perum BULOG Kanwil Yogyakarta.

3.5. Sampel dan Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2019), sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili seluruh anggota populasi. Ketika meneliti populasi yang besar, peneliti sering menggunakan sampel karena kendala sumber daya. Sampel yang baik harus mencerminkan karakteristik populasi secara akurat agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

Menurut Sugiyono (2019), sampel merupakan sebagian kecil dari populasi yang diambil untuk mewakili keseluruhan anggota populasi tersebut. Dalam kondisi ketika jumlah populasi terlalu besar, penggunaan sampel menjadi alternatif yang umum dilakukan peneliti karena keterbatasan sumber daya. Sampel yang ideal harus mampu merepresentasikan karakteristik populasi secara tepat agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara valid.

Lebih lanjut, Sugiyono (2019) menyatakan bahwa pengambilan sampel secara acak sederhana memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih, tanpa mempertimbangkan perbedaan kelompok dalam populasi tersebut. Senada dengan itu, Margono (2010) menyebutkan bahwa dalam populasi yang homogen, setiap individu memiliki kemungkinan yang sama untuk dijadikan

bagian dari sampel. Metode ini lazim digunakan ketika jumlah anggota populasi tergolong kecil dan memiliki karakteristik yang relatif serupa.

Agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan ke seluruh populasi, maka responden yang dipilih harus memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Kriteria ini bertujuan untuk memastikan bahwa sampel penelitian benar-benar mewakili karakteristik populasi yang ingin diteliti, yaitu:

1. Pelaku Toko Pangan Kita (TPK) dan Rumah Pangan Kita (RPK) yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Pelaku Toko Pangan Kita (TPK) dan Rumah Pangan Kita (RPK) yang sudah terdaftar di Perum BULOG Kanwil Yogyakarta.

3.5.1 Besaran Sampel

Populasi penelitian ini terdiri dari 714 individu. Jumlah sampel yang akan diambil akan ditentukan melalui rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n: Ukuran sampel

N: Jumlah populasi (714)

e: Tingkat kesalahan (misalnya 10% atau 0,1)

Melalui penerapan rumus Slovin, jumlah sampel yang optimal untuk penelitian ini dapat ditentukan dengan cara berikut:

$$n = \frac{714}{1 + 714(0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{714}{1 + 714(0{,}01)}$$

$$n = \frac{714}{1 + 7{,}14}$$

$$n = \frac{714}{8{,}14} = 87{,}7$$ (dibulatkan menjadi 100 responden)

Hasil perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Slovin menunjukkan bahwa dengan jumlah sampel sebesar 87,7 yang dibulatkan menjadi 100 responden, penulis dapat memperoleh hasil penelitian yang memiliki tingkat akurasi 95% dan *margin of error* sebesar 10%.

3.6. Langkah - Langkah Pengolahan Data

Proses pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penerapan statistik deskriptif, yang bertujuan untuk menyajikan data secara ringkas dan mudah dipahami. Teknik analisis sederhana digunakan dengan cara menghitung total nilai dari jawaban responden, kemudian dibagi dengan jumlah responden secara keseluruhan, sehingga dapat diperoleh persentase tiap jawaban. Persentase tersebut

selanjutnya dimanfaatkan sebagai dasar analisis dalam penyusunan laporan kegiatan magang.

3.7. Analisis Hasil

Hasil perhitungan dari tanggapan responden selanjutnya disajikan dalam bentuk diagram guna mempermudah pembacaan dan pemahaman data. Dari hasil tersebut, dilakukan analisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) yang mencerminkan layanan di Perum BULOG Kanwil Yogyakarta. Melalui analisis ini, dapat diidentifikasi area pelayanan yang masih memerlukan evaluasi lebih lanjut dan perhatian khusus, serta dapat dirumuskan strategi yang tepat untuk mendorong peningkatan mutu pelayanan di instansi tersebut.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil analisis data dan pembahasan yang berfokus pada penilaian kualitas layanan penyaluran beras SPHP oleh para pelaku distribusi, yaitu pengelola Toko Pangan Kita (TPK) dan Rumah Pangan Kita (RPK) yang berada dalam wilayah kerja Perum BULOG Kanwil Yogyakarta. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi para mitra distribusi terhadap mutu pelayanan yang diterima, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam proses pendistribusian beras SPHP. Melalui hasil evaluasi ini, pihak BULOG diharapkan memperoleh informasi yang berguna sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan ke depan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang telah memiliki pengalaman langsung dalam proses distribusi beras SPHP. Pemilihan responden yang relevan tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa penilaian yang diberikan bersifat objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode statistik deskriptif, guna menyajikan informasi dalam bentuk ringkasan yang sistematis, mudah dipahami, dan dapat mengungkap pola atau tren umum dari tanggapan responden.

Analisis data dilakukan dalam dua bagian utama. Pertama, dilakukan pengolahan data demografis untuk mengetahui karakteristik dasar responden, meliputi jenis kelamin, usia, dan jenis kemitraan, apakah sebagai mitra TPK atau RPK. Informasi ini penting untuk memahami konteks sosial dan pengalaman

masing-masing responden dalam keterlibatan mereka sebagai pelaku distribusi beras. Kedua, dilakukan analisis terhadap penilaian responden mengenai kualitas layanan yang mereka terima dari Perum BULOG, yang disusun berdasarkan lima dimensi utama dalam model *SERVQUAL*, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Model ini digunakan untuk mengukur sejauh mana harapan para mitra distribusi terhadap pelayanan dapat dipenuhi oleh BULOG, sekaligus mengidentifikasi kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan yang dirasakan.

Setiap dimensi dianalisis dengan menghitung nilai rata-rata dari tanggapan responden terhadap indikator yang telah ditentukan. Nilai rata-rata ini memberikan representasi kuantitatif mengenai persepsi dan kepuasan para pelaku distribusi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Melalui analisis ini, dapat diketahui faktor-faktor mana saja yang dinilai kuat dan perlu dipertahankan, serta aspek mana yang masih memerlukan perbaikan agar pelayanan BULOG dalam pendistribusian beras SPHP dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan mitra kerja. Dengan demikian, hasil analisis ini diharapkan tidak hanya menjadi sarana evaluasi internal, tetapi juga sebagai dasar perumusan kebijakan pelayanan publik di bidang distribusi pangan nasional.

4.1. Analisis Statistika Deskriptif Data Demografi Responden

Analisis karakteristik demografis bertujuan untuk menggambarkan profil responden secara umum, termasuk informasi individu serta keterlibatan mereka dalam jaringan distribusi. Data yang dianalisis mencakup beberapa aspek penting, seperti perbedaan jenis kelamin, rentang usia, serta bentuk kemitraan yang

dijalankan, baik sebagai mitra Toko Pangan Kita (TPK) maupun Rumah Pangan Kita (RPK), yang akan diuraikan secara rinci pada bagian berikutnya.

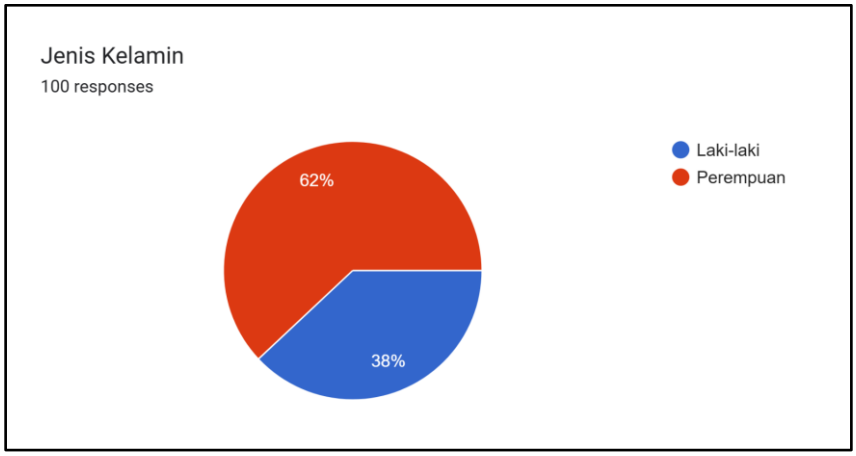
4.1.1 Data Jenis Kelamin Responden

Setelah proses penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan, terkumpul data yang menunjukkan profil responden berdasarkan kategori jenis kelamin, yang disajikan dalam uraian berikut ini:

Tabel 4. 1 Data Demografi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Presentrase
Laki-laki	38	38%
Perempuan	62	62%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data Primer



Gambar 4. 1 Diagram Demografi Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan data yang ditampilkan dalam Tabel 4.1 dan Diagram 4.1, diketahui bahwa dari total 100 responden, sebanyak 38 orang atau setara dengan 38% merupakan responden berjenis kelamin laki-laki. Sementara itu, 62 responden lainnya, yang mencakup 62% dari keseluruhan jumlah, adalah perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, yaitu sebanyak 62% dari total responden. Berdasarkan karakteristik distribusi beras SPHP yang dilakukan melalui jaringan Toko Pangan Kita (TPK) dan Rumah Pangan Kita (RPK).

4.1.2 Data Usia Responden

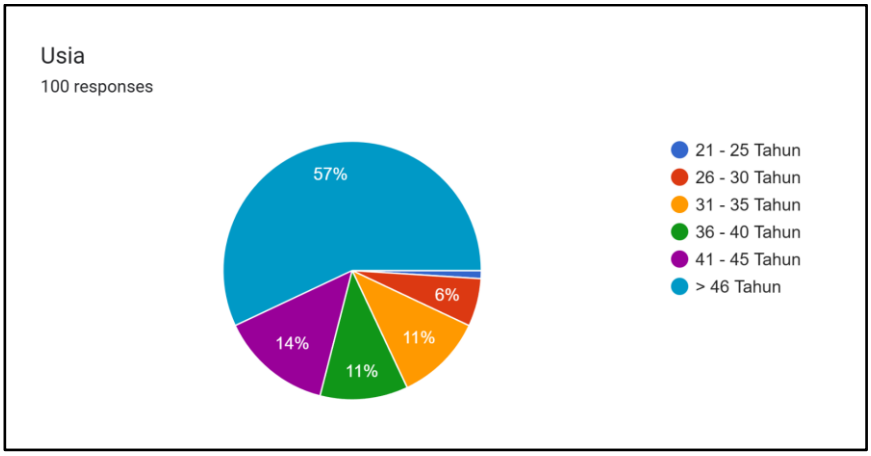
Setelah pelaksanaan penyebaran kuesioner kepada responden, data yang berhasil dikumpulkan menunjukkan karakteristik responden berdasarkan kelompok usia, yang diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Data Demografi Usia Responden

Usia Responden	Jumlah (Orang)	Presentase
21 - 25 Tahun	1	1%
26 - 30 Tahun	6	6%
31 - 35 Tahun	11	11%
36 - 40 Tahun	11	11%
41 - 45 Tahun	14	14%

> 46 Tahun	57	57%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data Primer



Gambar 4. 2 Diagram Demografi Usia Responden

Berdasarkan Tabel 4.2 dan Gambar 4.2, data menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 1 orang berusia 21 – 25 tahun dengan persentase 1%, 6 orang berusia 26 – 30 tahun dengan persentase 6%, 11 orang berusia 31 – 35 tahun dengan persentase 11%, 11 orang berusia 36 – 40 tahun dengan persentase 11%, 14 orang berusia 41 – 45 tahun dengan persentase 14%, dan 57 orang berusia lebih dari 46 tahun dengan persentase 57%.

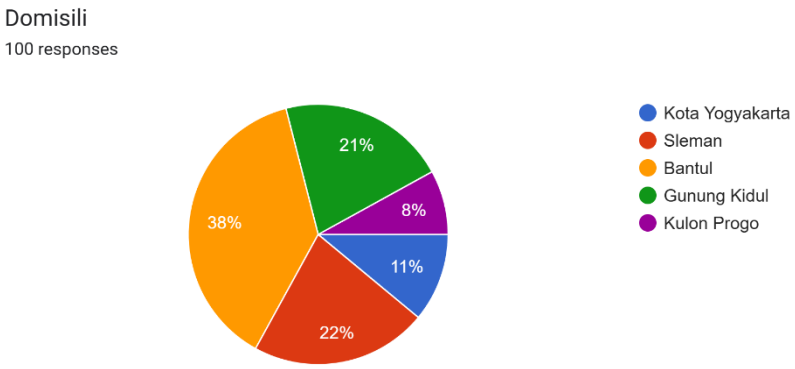
4.1.3 Data Domisili Responden

Tabel 4. 3 Data Domisili Responden

Domisili	Jumlah (Orang)	Presentase

Kota Yogyakarta	11	11%
Sleman	22	22%
Bantul	38	38%
Gunung Kidul	21	21%
Kulon Progo	8	8%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data Primer



Gambar 4. 3 Diagram Domisili Responden

Menurut Tabel 4.3 dan Diagram 4.3, dari 100 responden yang disurvei, mayoritas berasal dari Kabupaten Bantul, yaitu sebanyak 38 orang atau 38%. Disusul oleh Kabupaten Sleman sebanyak 22 responden (22%), dan Kabupaten Gunung Kidul sebanyak 21 responden (21%). Sementara itu, responden dari Kota Yogyakarta berjumlah 11 orang (11%), dan Kabupaten Kulon Progo merupakan yang paling sedikit, yaitu hanya 8 orang (8%).

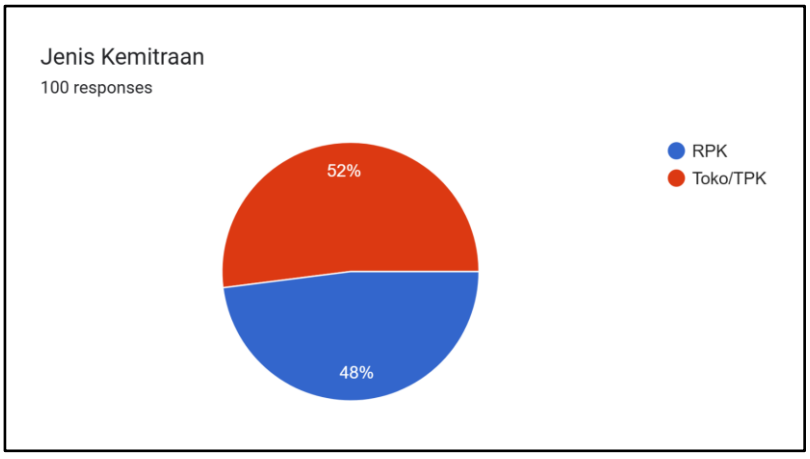
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kabupaten Bantul merupakan domisili terbanyak dari para responden, yang menunjukkan bahwa pelaku distribusi program SPHP di wilayah tersebut memiliki keterlibatan paling tinggi dalam penelitian ini.

4.1.4 Data Jenis Kemitraan

Tabel 4. 4 Data Demografi Jenis Kemitraan

Jenis Kemitraan	Jumlah (Orang)	Presentase
Rumah Pangan Kita (RPK)	48	48%
Toko Pangan Kita (TPK)	52	52%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data Primer



Gambar 4. 4 Diagram Demografi Jenis Kemitraan

Menurut tabel 4.3 dan diagram 4.3, dari 100 responden yang di survei, sebanyak 52 responden memilih Toko Pangan Kita (TPK), yang berbanding 52%. Sementara itu, 48 responden memilih Rumah Pangan Kita, dengan persentase sebesar 48%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini merupakan pelaku distribusi dari Toko Pangan Kita (TPK).

4.2. Analisis Deskriptif Penilaian Variabel Servqual

Sebelum melakukan analisis terhadap hasil penilaian, terlebih dahulu akan ditetapkan standar penilaian yang menggambarkan kondisi nyata di lapangan. Standar ini diklasifikasikan ke dalam lima kategori, yaitu sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik, dan sangat baik. Adapun berikut ini merupakan langkah perhitungan untuk menentukan panjang interval kelas nilai.

$$\text{Panjang Kelas Nilai} = \frac{(nilai\ maksimal - nilai\ minimal)}{jumlah\ kelas}$$

$$\text{Panjang Kelas Nilai} = \frac{(5-1)}{5}$$

Panjang Kelas Nilai = 0,8

Tabel 4. 5 Rentang Standar Nilai

No.	Panjang Skor	Kategori
1.	1,0 - 1,8	Sangat Tidak Baik
2.	1,9 - 2,6	Tidak Baik
3.	2,7 - 3,4	Cukup Baik

4.	3,5 - 4,2	Baik
5.	4,3 - 5,0	Sangat Baik

Analisis penilaian menggunakan metode Servqual akan mencakup tanggapan responden mengenai kualitas layanan penyaluran beras SPHP pada jaringan distribusi (TPK dan RPK) di Perum BULOG Kanwil Yogyakarta. Data yang dikumpulkan meliputi variabel konstruk Servqual, seperti pandangan terhadap keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangibles*). Nilai rata-rata yang diperoleh akan dibandingkan dengan standar penilaian untuk menganalisis hasilnya. Berikut adalah tabel yang menunjukkan hasil perhitungan rata-rata nilai dari kuesioner dan standar nilai yang digunakan:

4.2.1 Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam Tabel 4.5, data tersebut menunjukkan bagaimana distributor (RPK dan TPK) menilai keandalan (*Reliability*) dalam layanan yang diberikan oleh Perum BULOG Kanwil Yogyakarta dalam proses penyaluran beras SPHP dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Keandalan *(Reliability)*

No.	Pertanyaan	Rata - rata	Kategori
1.	Distributor kami merasa	4,27	Baik

	BULOG Kanwil Yogyakarta memiliki kemauan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan.		
2.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan distribusi beras SPHP.	4,18	Baik
3.	Distributor kami merasa persyaratan yang ditentukan dapat BULOG Kanwil Yogyakarta mudah dipenuhi dalam proses penyaluran beras SPHP.	4,05	Baik
4.	Distributor kami merasa merasa mendapatkan akses informasi mengenai proses distribusi beras SPHP sangat jelas dan mudah dipahami.	4,14	Baik

5.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta selalu memberikan kejelasan terkait tarif dan biaya dalam proses penyaluran beras SPHP.	4,2	Baik
Total		**4,168**	**Baik**

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan data yang diperoleh dari Tabel 4.6, dapat dilihat bahwa keseluruhan skor rata-rata pada pernyataan keandalan layanan BULOG Kanwil Yogyakarta adalah sebesar 4,168 yang masuk dalam kategori setuju. Indikator pertama, yang mengukur kemauan BULOG untuk memberikan pelayanan sesuai prosedur, memperoleh skor 4,27, menunjukkan bahwa distributor merasa BULOG konsisten dalam mengikuti prosedur yang berlaku. Selanjutnya, pernyataan kedua mengenai ketepatan waktu dalam distribusi beras SPHP mendapatkan skor 4,18, yang menunjukkan bahwa distributor merasa BULOG tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Pada pernyataan ketiga, terkait kemudahan pemenuhan persyaratan, diperoleh skor 4,05, yang mengindikasikan bahwa proses administrasi yang ditetapkan BULOG relatif mudah diikuti oleh distributor. Pernyataan keempat, mengenai kejelasan dan kemudahan akses informasi, memperoleh skor 4,14, mencerminkan bahwa distributor merasa informasi terkait distribusi beras SPHP sangat jelas dan mudah dipahami. Terakhir, pada pernyataan mengenai kejelasan tarif dan biaya, diperoleh skor 4,2, yang menunjukkan bahwa distributor

merasa BULOG memberikan transparansi yang cukup dalam hal tarif dan biaya distribusi. Penilaian positif ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, distributor merasa puas dengan keandalan layanan yang diberikan oleh BULOG Kanwil Yogyakarta dalam penyaluran beras SPHP.

4.2.2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan rangkuman hasil kuesioner, dilakukan perhitungan rata-rata yang menjadi acuan untuk analisis dalam penyusunan laporan. Hasil perhitungan dan analisis terkait pandangan responden mengenai daya tanggap (*Responsiveness*) yang diberikan Perum BULOG dalam proses pelayanan penyaluran beras SPHP dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Daya Tanggap *(Responsiveness)*

No.	Pertanyaan	Rata - rata	Kategori
1.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta selalu disiplin saat melakukan proses pelayanan.	4,18	Baik
2.	Distributor kami merasa petugas BULOG Kanwil Yogyakarta menguasai peraturan dan terampil.	4,19	Baik

3.	Distributor kami merasa petugas BULOG Kanwil Yogyakarta tanggap jika mendapatkan keluhan dari distributor.	4,15	Baik
4.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta memiliki kemampuan dalam mengatasi kendala dalam pelayanan.	4,16	Baik
Total		**4,17**	**Baik**

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan data yang diperoleh dari Tabel 4.7, dapat memberikan gambaran tentang bagaimana distributor menilai daya tanggap (*Responsiveness*) yang diberikan oleh Perum BULOG Kanwil Yogyakarta dalam proses penyaluran beras SPHP. Pada pernyataan pertama, yang mengukur disiplin dalam proses pelayanan, memperoleh skor rata-rata 4,18 yang masuk dalam kategori setuju. Hal ini menunjukkan bahwa distributor merasa BULOG cukup disiplin dalam melaksanakan proses pelayanan. Skor rata-rata 4,19 pada pernyataan kedua menunjukkan bahwa distributor setuju petugas BULOG Kanwil Yogyakarta menguasai peraturan dan terampil dalam menjalankan tugasnya. Keterampilan ini

memungkinkan petugas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai prosedur.

Pernyataan ketiga, yang mengukur tanggapan terhadap keluhan, memperoleh skor rata-rata 4,15, menunjukkan bahwa distributor merasa BULOG cukup responsif dalam menangani keluhan yang diajukan. Pernyataan keempat mengenai kemampuan BULOG dalam mengatasi kendala dalam pelayanan memperoleh skor rata-rata 4,16 yang juga berada dalam kategori setuju. Penilaian positif ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, BULOG Kanwil Yogyakarta telah berhasil menunjukkan daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada distributor, dengan rata-rata skor 4,17 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.

4.2.3 Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan rangkuman hasil kuesioner, dilakukan perhitungan rata-rata yang menjadi acuan untuk analisis dalam penyusunan laporan. Hasil perhitungan dan analisis terkait pandangan responden mengenai daya tanggap (*Responsiveness*) yang diberikan Perum BULOG dalam proses pelayanan penyaluran beras SPHP dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Jaminan (Assurance)

No.	Pertanyaan	Rata - rata	Kategori
1.	Distributor kami merasa petugas BULOG Kanwil	4,18	Baik

	Yogyakarta bertindak ramah dan sopan saat proses pelayanan penyaluran beras SPHP.		
2.	Distributor kami merasa petugas BULOG Kanwil Yogyakarta memperhatikan akurasi kualitas saat proses pelayanan penyaluran beras SPHP.	4,09	Baik
3.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta selalu memastikan kualitas Beras SPHP yang dikirimkan tetap terjaga dengan baik.	4,05	Baik
Total		**4,1**	**Baik**

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan data yang diperoleh dari tabel 4.7 dapat dilihat bagaimana distributor menilai jaminan (*Assurance*) dari pelayanan yang diberikan oleh Perum BULOG Kanwil Yogyakarta dalam proses penyaluran beras SPHP. Pada pernyataan pertama, yang menilai keramahan dan kesopanan petugas BULOG, skor

rata-rata yang diperoleh adalah 4,18, yang masuk dalam kategori setuju. Hal ini menunjukkan bahwa distributor merasa petugas BULOG Kanwil Yogyakarta bersikap ramah dan sopan selama proses penyaluran beras SPHP, yang mencerminkan kualitas pelayanan yang baik dalam aspek interaksi sosial.

Pada pernyataan kedua, yang mengukur perhatian petugas terhadap akurasi kualitas beras, memperoleh skor rata-rata 4,09. Skor ini juga masuk dalam kategori setuju, yang menunjukkan bahwa distributor merasa petugas BULOG cukup memperhatikan kualitas beras SPHP yang didistribusikan. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan distributor terhadap kualitas barang yang mereka terima.

Pernyataan ketiga, yang mengukur upaya BULOG dalam menjaga kualitas beras yang dikirimkan, memperoleh skor rata-rata 4,05. Skor ini menunjukkan bahwa distributor merasa BULOG cukup konsisten dalam memastikan kualitas beras tetap terjaga dengan baik. Meskipun sedikit lebih rendah dibandingkan dengan dua pernyataan sebelumnya, nilai ini tetap mencerminkan bahwa BULOG mampu menjaga standar kualitas yang memadai dalam proses distribusi.

Secara keseluruhan, dengan rata-rata skor 4,1 yang masuk dalam kategori setuju, dapat disimpulkan bahwa distributor merasa puas dengan daya tanggap dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perum BULOG Kanwil Yogyakarta dalam penyaluran beras SPHP. Hasil ini menunjukkan bahwa BULOG telah berhasil memberikan pelayanan yang baik, dengan petugas yang ramah, memperhatikan kualitas barang, dan menjaga standar kualitas dalam proses distribusi beras SPHP.

4.2.4 Empati (*Empathy*)

Berdasarkan rangkuman hasil kuesioner, dilakukan perhitungan rata-rata yang digunakan sebagai dasar untuk analisis dalam penyusunan laporan. Hasil perhitungan dan analisis mengenai pandangan responden terkait empati (*Empathy*) yang diberikan oleh Perum BULOG dalam proses pelayanan penyaluran beras SPHP dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Empati *(Empathy)*

No.	Pertanyaan	Rata - rata	Kategori
1.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta selalu menghormati distributor.	4.17	Baik
2.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta selalu memahami kebutuhan distributor.	4.17	Baik
3.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya.	4	Baik
4.	Distributor kami merasa	4.22	Baik

	Pegawai BULOG Kanwil Yogyakarta memiliki kemampuan komunikasi yang baik selama memberikan pelayanan.		
5.	Distributor kami merasa petugas BULOG Kanwil Yogyakarta mengutamakan kepentingan distributor dalam proses pelayanan.	4.06	Baik
Total		**4.124**	**Baik**

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan data yang diperoleh dari Tabel 4.9, dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana distributor menilai empati (Empathy) yang diberikan oleh Perum BULOG Kanwil Yogyakarta dalam proses pelayanan penyaluran beras SPHP. Pada pernyataan pertama, yang mengukur penghormatan terhadap distributor, memperoleh skor rata-rata 4,17 yang masuk dalam kategori setuju. Hal ini menunjukkan bahwa distributor merasa BULOG Kanwil Yogyakarta menghormati mereka dalam setiap interaksi. Skor rata-rata 4,17 pada pernyataan kedua menunjukkan bahwa distributor merasa BULOG Kanwil Yogyakarta cukup memahami kebutuhan mereka, yang menjadi dasar penting dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.

Pernyataan ketiga, yang mengukur tanggung jawab BULOG terhadap pelayanan yang diberikan, memperoleh skor rata-rata 4,00, menunjukkan bahwa distributor merasa BULOG cukup bertanggung jawab terhadap kualitas layanan yang diberikan. Skor rata-rata 4,22 pada pernyataan keempat, yang mengukur kemampuan komunikasi petugas BULOG, menunjukkan bahwa distributor merasa petugas BULOG memiliki kemampuan komunikasi yang baik selama proses pelayanan. Terakhir, pernyataan kelima mengenai prioritas kepentingan distributor dalam pelayanan memperoleh skor rata-rata 4,06, yang juga masuk dalam kategori setuju. Secara keseluruhan, dengan rata-rata skor 4,124, dapat disimpulkan bahwa distributor merasa BULOG Kanwil Yogyakarta menunjukkan empati yang baik dalam memberikan pelayanan, yang tercermin dalam penghormatan, pemahaman, tanggung jawab, komunikasi, dan perhatian terhadap kepentingan distributor.

4.2.5 Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil rangkuman kuesioner, perhitungan rata-rata dilakukan untuk menjadi acuan dalam analisis yang disajikan dalam laporan. Hasil perhitungan dan analisis terkait pandangan responden mengenai empati (Empathy) yang diberikan oleh Perum BULOG dalam proses pelayanan penyaluran beras SPHP dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Bukti Fisik *(Tangibles)*

No.	Pertanyaan	Rata - rata	Kategori
1.	Distributor kami merasa	4.08	Baik

	petugas BULOG Kanwil Yogyakarta memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan.		
2.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta menyediakan fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan selama proses pelayanan penyaluran beras SPHP.	4.1	Baik
3.	Distributor kami merasa dokumen-dokumen yang terkait dengan penyaluran beras SPHP mudah dipahami dan lengkap.	4.19	Baik
4.	Distributor kami merasa tata ruang tunggu pada BULOG Kanwil Yogyakarta membuat distributor merasa nyaman saat menunggu proses pelayanan.	4.19	Baik
Total		**4.14**	**Baik**

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan data yang diperoleh dari Tabel 4.10 dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana distributor menilai bukti fisik (Tangibles) yang diberikan oleh Perum BULOG Kanwil Yogyakarta dalam proses pelayanan penyaluran beras SPHP. Pada pernyataan pertama, yang mengukur kemampuan petugas BULOG dalam memberikan pelayanan, memperoleh skor rata-rata 4,08 yang masuk dalam kategori setuju. Hal ini menunjukkan bahwa distributor merasa petugas BULOG Kanwil Yogyakarta memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan.

Skor rata-rata 4,10 pada pernyataan kedua menunjukkan bahwa distributor merasa BULOG Kanwil Yogyakarta menyediakan fasilitas yang memadai untuk kemudahan dan kenyamanan selama proses pelayanan penyaluran beras SPHP. Hal ini penting untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi distributor.Pernyataan ketiga, yang mengukur kelengkapan dan kemudahan pemahaman dokumen yang terkait dengan penyaluran beras SPHP, memperoleh skor rata-rata 4,19. Skor ini menunjukkan bahwa distributor merasa dokumen-dokumen tersebut sudah jelas, lengkap, dan mudah dipahami.

Pada pernyataan keempat, yang mengukur kenyamanan ruang tunggu di BULOG Kanwil Yogyakarta, memperoleh skor rata-rata 4,19, yang menunjukkan bahwa distributor merasa nyaman saat menunggu proses pelayanan. Secara keseluruhan, dengan skor rata-rata 4,14, dapat disimpulkan bahwa distributor merasa bahwa BULOG Kanwil Yogyakarta telah memberikan bukti fisik yang baik dalam proses pelayanan, yang tercermin dalam kemampuan petugas, fasilitas yang memadai, dokumen yang lengkap dan jelas, serta ruang tunggu yang nyaman.

4.3 Rata-Rata Keseluruhan Indikator *SERVQUAL*

Berdasarkan hasil rangkuman kuesioner, perhitungan rata-rata dilakukan untuk menjadi acuan dalam analisis yang disajikan dalam laporan. Hasil perhitungan dan analisis terkait pandangan responden mengenai dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang diberikan oleh Perum BULOG dalam proses pelayanan penyaluran beras SPHP dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4. 11 Rata-Rata Keseluruhan Indikator *SERVQUAL*

No.	Indikator	Rata - rata	Kategori
1.	Keandalan (*Reliability*)	4.168	Baik
2.	Daya Tanggap (*Responsiveness*)	4.17	Baik
3.	Jaminan (*Assurance)*	4.1	Baik
4.	Empati (*Empathy*)	4.124	Baik
5.	Bukti Fisik (*Tangibles*)	4.14	Baik
Total		**4.14**	**Baik**

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan data yang diperoleh dari tabel di atas, dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana distributor menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perum BULOG Kanwil Yogyakarta dalam proses pelayanan penyaluran beras SPHP. Pada indikator Keandalan (*Reliability*), yang mengukur

kemampuan BULOG untuk memberikan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan secara konsisten, memperoleh skor rata-rata 4.168, yang masuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa distributor merasa BULOG Kanwil Yogyakarta sangat dapat diandalkan dalam menjalankan proses distribusi beras SPHP sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Pada indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*), dengan skor rata-rata 4.17, distributor merasa BULOG Kanwil Yogyakarta tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan mereka selama proses distribusi. Penilaian ini menunjukkan bahwa distributor merasa BULOG cukup responsif dalam menangani setiap permintaan dan keluhan dengan cepat.

Indikator Jaminan (*Assurance*) memperoleh skor rata-rata 4.1, yang masuk dalam kategori baik. Ini menunjukkan bahwa distributor merasa yakin dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas BULOG, baik dalam hal sikap ramah, kesopanan, dan kemampuan untuk menjaga kualitas beras yang didistribusikan. Sedangkan dimensi Empati (*Empathy*), dengan skor rata-rata 4.124, distributor merasa bahwa petugas BULOG cukup peduli dan memahami kebutuhan mereka, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka.

Secara keseluruhan, dengan rata-rata 4.14 pada total penilaian, dapat disimpulkan bahwa distributor merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Perum BULOG Kanwil Yogyakarta dalam proses distribusi beras SPHP. Kualitas pelayanan yang baik tercermin dalam keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang diberikan oleh BULOG, serta bukti fisik yang mendukung kenyamanan dan kelancaran proses distribusi.

4.4. Pembahasan

Penulisan laporan ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan distribusi beras SPHP yang diberikan oleh BULOG Kanwil Yogyakarta, dengan fokus pada penilaian distributor dari Toko Pangan Kita (TPK) dan Rumah Pangan Kita (RPK). Laporan ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan distributor terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BULOG serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut.

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari 100 responden yang memiliki pengalaman dalam proses distribusi beras SPHP, secara keseluruhan hasil penilaian menunjukkan hasil yang memuaskan. Melalui analisis deskriptif, dapat dilihat bahwa tingkat kesetujuan responden terhadap berbagai pernyataan dalam konstruk yang diukur, seperti Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles, menunjukkan bahwa BULOG Kanwil Yogyakarta telah memberikan pelayanan yang bermanfaat dan cukup memadai. Skor rata-rata yang masuk dalam kategori baik menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan kualitas layanan distribusi yang diberikan.

Namun, beberapa tantangan yang perlu diperhatikan terkait dengan Jaminan (*Assurance*), yang meskipun berada di kategori baik, memperoleh skor yang sedikit lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Tantangan utama yang terkait dengan indikator ini adalah sebagai berikut:

1. Tantangan dalam Penguatan Kepercayaan Distributor: Meskipun indikator ini menunjukkan nilai yang positif, dengan rata-rata 4.1, masih ada ruang

untuk meningkatkan keyakinan distributor terhadap petugas BULOG, khususnya dalam hal ketepatan dan kemampuan untuk menjaga kualitas beras yang didistribusikan. Penyempurnaan pada pelatihan petugas dan pemahaman yang lebih baik mengenai kebutuhan distributor dapat meningkatkan kepercayaan lebih jauh.

Secara keseluruhan, dengan fokus pada tantangan yang ada, terutama pada jaminan (*Assurance*), BULOG dapat melakukan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memastikan kepuasan distributor, serta mencapai hasil yang lebih optimal dalam distribusi beras SPHP.

4.5. Rekomendasi Strategi bagi BULOG Kanwil Yogyakarta

Berdasarkan hasil pada tabel 4.11 terkait dengan indikator Jaminan (Assurance), yang meskipun berada pada kategori baik, memperoleh skor rata-rata 4.1, masih ada ruang untuk meningkatkan kepercayaan distributor terhadap petugas BULOG. Oleh karena itu, penulis memberikan rekomendasi strategi sebagai berikut untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan mengoptimalkan distribusi beras SPHP:

A. Meningkatkan Pelatihan dan Peningkatan Keterampilan Petugas BULOG

   Meskipun indikator Jaminan (Assurance) menunjukkan nilai yang positif, masih ada tantangan dalam meningkatkan kepercayaan distributor terhadap ketepatan dan kemampuan petugas BULOG dalam menjaga kualitas beras yang didistribusikan. Oleh karena itu, disarankan untuk mengadakan pelatihan intensif dan berkelanjutan bagi petugas BULOG yang mencakup aspek teknis dan kualitas produk. Pelatihan ini harus mencakup peningkatan

pemahaman terkait standar kualitas beras yang didistribusikan serta keterampilan dalam berkomunikasi dengan distributor untuk membangun hubungan yang lebih baik dan lebih percaya diri.

B. Memperkuat Komunikasi dan Transparansi antara BULOG dan Distributor

Untuk memperbaiki Jaminan (*Assurance*), BULOG perlu meningkatkan komunikasi secara transparan dan terbuka mengenai prosedur, kebijakan kualitas, dan cara BULOG menjaga standar kualitas beras. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan panduan tertulis yang lebih jelas tentang standar kualitas beras, serta sesi tanya jawab berkala dengan distributor untuk memastikan mereka merasa lebih percaya diri terhadap ketepatan layanan dan kualitas beras yang diterima.

C. Memperbaiki Proses Penanganan Keluhan dan Masalah Distributor

Untuk mengoptimalkan Jaminan (*Assurance*), penting bagi BULOG untuk memastikan bahwa setiap keluhan dan masalah yang dihadapi distributor ditangani dengan lebih cepat dan responsif. BULOG harus mempercepat proses penyelesaian keluhan yang berkaitan dengan kualitas beras atau pelayanan. Implementasi sistem pengelolaan keluhan yang lebih efisien dan transparan dapat memperkuat kepercayaan distributor terhadap BULOG.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dalam penulisan tugas akhir magang ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan penyaluran beras dalam program SPHP melalui jaringan Rumah Pangan Kita (RPK) dan Toko Pangan Kita (TPK) secara keseluruhan berada dalam kategori baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Meskipun demikian, dimensi jaminan (assurance) memperoleh nilai rata-rata terendah, yang mengindikasikan masih adanya keraguan distributor terhadap kemampuan dan profesionalisme petugas BULOG. Oleh karena itu, peningkatan pelatihan, penguatan komunikasi, dan pemahaman terhadap kebutuhan mitra sangat diperlukan guna meningkatkan kepercayaan distributor. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan dan efektivitas distribusi beras SPHP dapat terus ditingkatkan.

5.2. Saran

Rekomendasi yang dapat penulis berikan dari pelaksanaan magang ini untuk penulisan tugas serupa di masa mendatang, serta untuk Perum BULOG Kanwil Yogyakarta, adalah sebagai berikut:

1. **Saran bagi pelaksanaan magang berikutnya:**

   Dalam pelaksanaan magang selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi kualitas layanan distribusi, perlu dilakukan penggalian lebih dalam

terkait dengan kendala teknis dan prosedural yang dihadapi oleh distributor. Selain itu, penting untuk memperluas sampel responden agar mencakup lebih banyak variasi dari berbagai jenis distribusi, termasuk mitra yang lebih kecil dan lebih tersebar di wilayah Yogyakarta.

2. **Saran bagi Perum BULOG Kanwil Yogyakarta:**

Untuk meningkatkan kualitas layanan distribusi beras SPHP, ada beberapa strategi yang perlu diterapkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan mengoptimalkan distribusi beras SPHP. BULOG perlu meningkatkan pelatihan dan keterampilan petugas secara intensif dan berkelanjutan. Hal ini penting karena berdasarkan hasil analisis, dimensi jaminan (assurance) memperoleh nilai rata-rata terendah dibandingkan dimensi lainnya, yaitu 4,10. Dimensi jaminan berkaitan dengan kemampuan, kesopanan, dan kredibilitas petugas, serta keamanan dan keyakinan yang dirasakan oleh distributor terhadap layanan yang diberikan. Skor rendah pada dimensi ini menunjukkan bahwa distributor belum sepenuhnya yakin terhadap kompetensi petugas maupun kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pelatihan yang diberikan perlu tidak hanya mencakup aspek teknis dan kualitas produk, tetapi juga kemampuan komunikasi, etika pelayanan, dan pemahaman mendalam terhadap standar mutu beras agar petugas mampu membangun kepercayaan yang kuat dengan distributor.

Selain itu, memperkuat komunikasi dan transparansi antara BULOG dan distributor menjadi hal yang sangat penting. Salah satu penyebab rendahnya dimensi jaminan bisa berasal dari minimnya informasi yang jelas dan terstruktur mengenai standar operasional, sehingga distributor merasa ragu-ragu atau kurang yakin. Oleh karena itu, BULOG perlu menyediakan panduan tertulis dan visual yang mudah dipahami terkait kualitas dan prosedur distribusi beras, serta secara rutin mengadakan sesi dialog atau tanya jawab agar distributor merasa didampingi dan diperhatikan. Dengan komunikasi yang terbuka dan transparan, kepercayaan distributor terhadap BULOG akan meningkat.

Terakhir, sistem penanganan keluhan juga harus diperbaiki. Dalam konteks dimensi jaminan, respons yang cepat dan profesional terhadap keluhan mencerminkan keseriusan BULOG dalam memberikan layanan terbaik. Bila keluhan tidak ditangani dengan baik, distributor akan merasa diabaikan dan kehilangan kepercayaan terhadap institusi. Oleh karena itu, penting bagi BULOG untuk membangun mekanisme pengaduan yang responsif, terintegrasi, dan transparan, sehingga distributor merasa lebih aman dan yakin bahwa setiap masalah akan ditindaklanjuti dengan adil.

Dengan penerapan langkah-langkah tersebut, BULOG Kanwil Yogyakarta dapat meningkatkan dimensi jaminan dalam pelayanan, memperkuat kepercayaan distributor, serta mendukung terciptanya layanan distribusi beras SPHP yang lebih optimal, profesional, dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

Bappenas. (2018). *Rencana pembangunan jangka menengah nasional 2015–2019*. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

Bryman, A. (2012). *Social research methods* (4th ed.). Oxford University Press.

BULOG. (2024). *Makna logo perusahaan*. https://www.bulog.co.id/makna-logo-perusahaan/

BULOG. (2024). *SPHP*. https://www.bulog.co.id/sphp/

BULOG. (2024). *Tentang RPK*. https://www.bulog.co.id/bisnis/rpk/tentang-rumah-pangan-kita-rpk/

BULOG. (2024). *Tentang TPK*. https://www.bulog.co.id/toko-pangan-kita/

BULOG. (2024). *Visi, misi, tata nilai dan budaya perusahaan*. https://www.bulog.co.id/tentang-kami/visi-dan-misi/

Cahyani, R., Rizkan, & Jasma, S. (2019). Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen di Rumah Cantik Amanie Kebun Tebeng Kota Bengkulu. *Journal of Lifelong Learning, 2*(2), 75–83.

Chen, L., Li, Y. Q., & Liu, C. H. (2019). How airline service quality determines the quantity of repurchase intention: Mediate and moderate effects of brand quality and perceived value. *Journal of Air Transport Management, 75*, 185–197. https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2018.11.002

Cooper, R. D., & Emory, C. W. (1996). *Metode penelitian bisnis* (Edisi ke-5, Jilid 1). Erlangga.

Darfin, D. (2014). Kualitas pelayanan distribusi beras bersubsidi Perum BULOG Divisi Regional Sumatera Selatan pada Kelurahan 35 Ilir Kecamatan Ilir Barat II Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya, 12*(3), 139–150.

Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai. *Jurnal Ilmu Administrasi, 1*(1), 15–16.

Fandy, T. (2018). *Strategi pemasaran: Prinsip & penerapan* (Edisi 1). Andi.

Husein, U. (2005). *Metode penelitian untuk tesis dan bisnis*. Grafindo Persada.

Ifansyah, N. (2020). Analisis berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati (pelayanan satu pintu) terhadap kepuasan masyarakat pada Polres Hulu Sungai Tengah (HST) Kalimantan Selatan. *Kindai, 16*(2), 220–238.

Kotler, P. (2010). *Manajemen pemasaran: Analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian*. Erlangga.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of marketing* (13th ed.). Pearson Education.

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.

Latief, F., Malik, A., & Adelia, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome di wilayah Kota Makassar. *Economics and Digital Business Review, 4*(2), 256–275.

Prasetio, A. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. TIKI Cabang Semarang. *Management Analysis Journal, 1*(4), 123–134.

Raspati, M. I. (2018). Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian sepatu merek XXX. *Jurnal Sociopreneur, 1*(2), 38–47.

Sari Putri, K. I. N., & Nurcaya, I. N. (2013). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *Jurnal Ekonomi, 16*(2), 918–937.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Supranto. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Rineka Cipta.

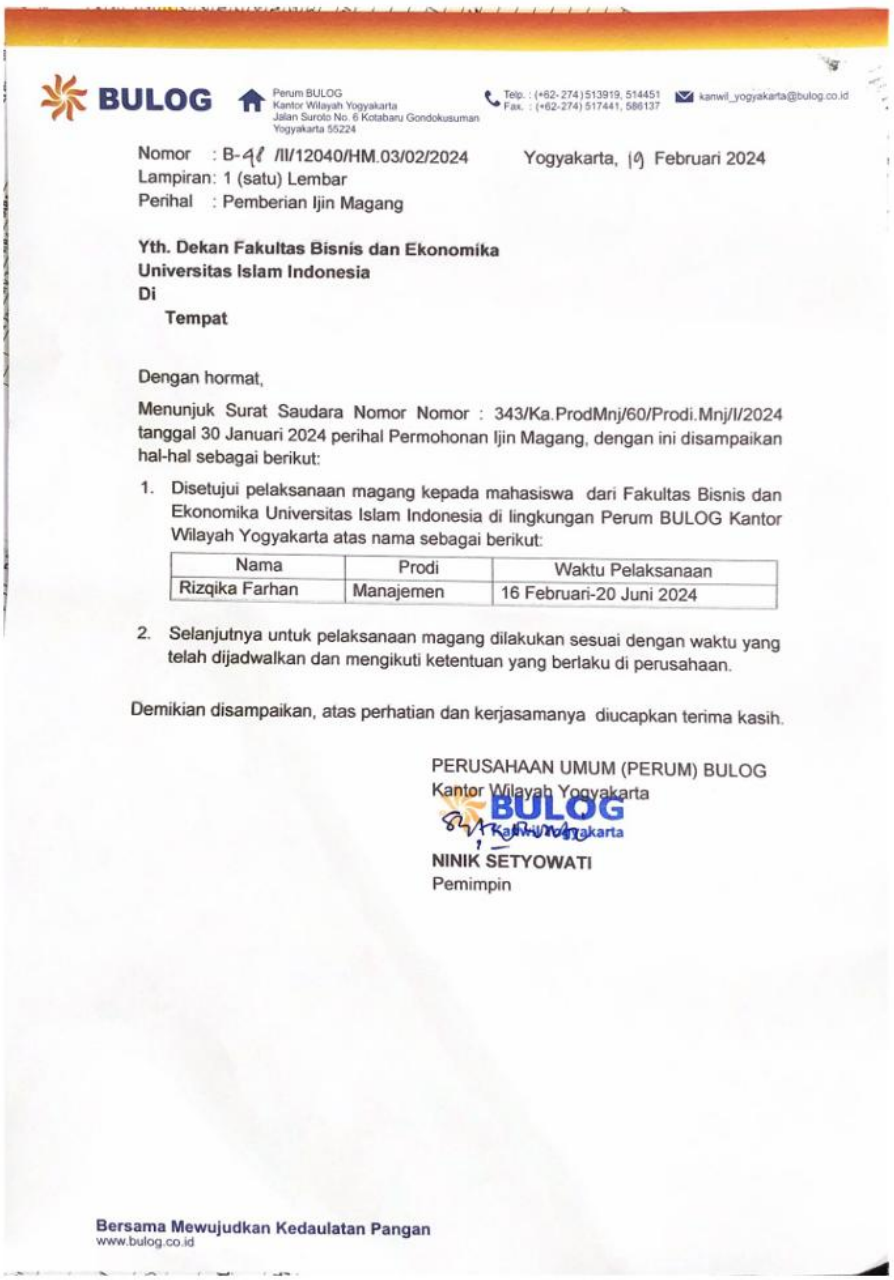
Tjiptono, F. (2012). *Service, quality, & satisfaction: Konsep dan implementasi dalam pemasaran jasa*. Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Service, quality and satisfaction*. Andi.

Yulianto, R. (2020). Evaluasi program SPHP BULOG di wilayah Yogyakarta: Tantangan dan solusi. *Jurnal Ketahanan Pangan*.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penerimaan Magang



BULOG

Perum BULOG
Kantor Wilayah Yogyakarta
Jalan Suroto No. 6 Kotabaru Gondokusuman
Yogyakarta 55224

Telp. : (+62-274) 513919, 514451
Fax. : (+62-274) 517441, 586137

kanwil_yogyakarta@bulog.co.id

Nomor : B-41 /II/12040/HM.03/02/2024 Yogyakarta, 19 Februari 2024
Lampiran: 1 (satu) Lembar
Perihal : Pemberian Ijin Magang

Yth. Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia
Di
Tempat

Dengan hormat,

Menunjuk Surat Saudara Nomor Nomor : 343/Ka.ProdMnj/60/Prodi.Mnj/I/2024 tanggal 30 Januari 2024 perihal Permohonan Ijin Magang, dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Disetujui pelaksanaan magang kepada mahasiswa dari Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia di lingkungan Perum BULOG Kantor Wilayah Yogyakarta atas nama sebagai berikut:

Nama	Prodi	Waktu Pelaksanaan
Rizqika Farhan	Manajemen	16 Februari-20 Juni 2024

2. Selanjutnya untuk pelaksanaan magang dilakukan sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan dan mengikuti ketentuan yang berlaku di perusahaan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

PERUSAHAAN UMUM (PERUM) BULOG
Kantor Wilayah Yogyakarta

BULOG Kanwil Yogyakarta

NINIK SETYOWATI
Pemimpin

Bersama Mewujudkan Kedaulatan Pangan
www.bulog.co.id

Lampiran 2. Kuesioner Survei

Kepada Yth.

Saudara/Saudari Responden

Di tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Saya, Rizqika Farhan, mahasiswa Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Layanan Penyaluran Beras SPHP pada Distributor di Perum BULOG Kanwil Yogyakarta".

Saya mohon kesediaan saudara/i untuk memberikan pendapat atau persepsi terkait pengalaman saudara/i mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Perum BULOG Kanwil Yogyakarta. Atas waktu dan kesediaannya, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bagian 1. Pertanyaan Demografis

No.	Karakteristik	Pilihan Jawaban
1.	Nama	
2.	Jenis Kelamin	[ ] Laki-laki
		[ ] Perempuan
3.	Usia Responden	[ ] 21 – 25 tahun

		[ ] 26 – 30 tahun
		[ ] 31 – 35 tahun
		[ ] 36 – 40 tahun
		[ ] 41 – 45 tahun
		[ ] > 46 tahun
4.	Nama Outlet	
5.	Jenis Kemitraan	[ ] Rumah Pangan Kita (RPK)
		[ ] Toko Pangan Kita (TPK)/Toko

Bagian 2. Pertanyaan Kuesioner

Instruksi Menjawab Pertanyaan

Tersedia enam alternatif jawaban yang dapat dipilih. Silakan tandai salah satu sebagai pilihan. Setiap jawaban menunjukkan referensi berdasarkan pengalaman Anda. Pilihan jawaban tersebut adalah sebagai berikut:

Keterangan :

1. STS : Sangat Tidak Setuju

2. TS : Tidak Setuju
3. N : Netral
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

1. Keandalan (Reliability)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta memiliki kemauan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan.					
2.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan distribusi beras SPHP.					
3.	Distributor kami merasa persyaratan yang ditentukan dapat BULOG Kanwil Yogyakarta mudah dipenuhi dalam proses penyaluran beras SPHP.					
4.	Distributor kami merasa merasa mendapatkan akses informasi mengenai proses distribusi beras SPHP sangat jelas dan mudah dipahami.					

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
5.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta selalu memberikan kejelasan terkait tarif dan biaya dalam proses penyaluran beras SPHP.					

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta selalu disiplin saat melakukan proses pelayanan.					
2.	Distributor kami merasa petugas BULOG Kanwil Yogyakarta menguasai peraturan dan terampil.					
3.	Distributor kami merasa petugas BULOG Kanwil Yogyakarta tanggap jika mendapatkan keluhan dari distributor.					
4.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta memiliki kemampuan dalam mengatasi kendala dalam pelayanan.					

3. Jaminan (Assurance)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Distributor kami merasa petugas BULOG Kanwil Yogyakarta bertindak ramah dan sopan saat proses pelayanan penyaluran beras SPHP.					
2.	Distributor kami merasa petugas BULOG Kanwil Yogyakarta memperhatikan akurasi kualitas saat proses pelayanan penyaluran beras SPHP.					
3.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta selalu memastikan kualitas Beras SPHP yang dikirimkan tetap terjaga dengan baik.					

4. Empati (Empathy)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta selalu menghormati distributor.					
2.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta selalu memahami kebutuhan distributor.					
3.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya.					
4.	Distributor kami merasa Pegawai BULOG Kanwil Yogyakarta memiliki kemampuan komunikasi yang baik selama memberikan pelayanan.					
5.	Distributor kami merasa petugas BULOG Kanwil Yogyakarta mengutamakan kepentingan distributor dalam proses pelayanan.					

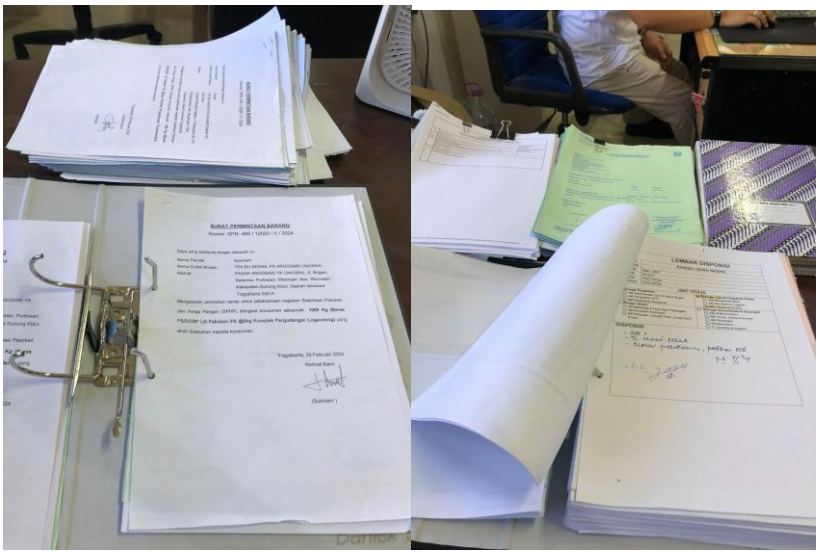
5. Bukti Fisik (Tangibles)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Distributor kami merasa petugas BULOG Kanwil Yogyakarta memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan.					
2.	Distributor kami merasa BULOG Kanwil Yogyakarta menyediakan fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan selama proses pelayanan penyaluran beras SPHP.					
3.	Distributor kami merasa dokumen-dokumen yang terkait dengan penyaluran beras SPHP mudah dipahami dan lengkap.					
4.	Distributor kami merasa tata ruang tunggu pada BULOG Kanwil Yogyakarta membuat distributor merasa nyaman saat menunggu proses pelayanan.					

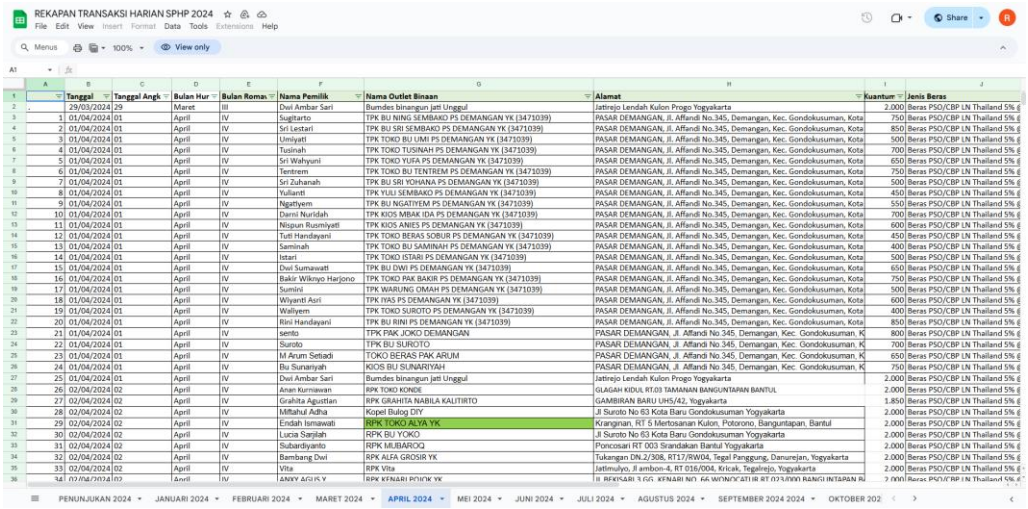
Lampiran 3. Foto Kegiatan Magang



Proses Penyaluran Beras SPHP pada TPK di Pasar Tradisional



Pengarsipan Dokumen Penjualan Beras SPHP



Rekapan Harian Penjualan Beras SPHP





Kegiatan Operasi Pasar Murah





Acara Kemeriahan HUT BULOG Ke-57



Kegiatan Ceremonial Pelepasan Mahasiswa Magang