



ANALISIS KUALITAS BERAS SPHP TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DALAM PROGRAM GERAKAN PANGAN MURAH PERUM BULOGKANTOR CABANG LUBUKLINGGAU

ANALYSIS OF SPHP RICE QUALITY AND ITS EFFECT ON CONSUMER SATISFACTION IN THE AFFORDABLE FOOD MOVEMENT PROGRAM AT PERUM BULOG LUBUKLINGGAU BRANCH OFFICE

Ayu Pasma Linda^{1*}, Mardi Murahman², Anton Mardoni³

^{1,2,3,)} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Musi Rawas

*Email Korespondensi: ¹⁾ ayupasmalinda@gmail.com

How to Cite :

Linda, A.P., Murahman, M., Mardoni, A. (2026) ANALISIS KUALITAS BERAS SPHP TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DALAM PROGRAM GERAKAN PANGAN MURAH PERUM BULOG KANTOR CABANG LUBUKLINGGAU. *SENGKUNI Journal –Social Sciences and Humanities*. 7(1). DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.7.1.59-68>

ARTICLE HISTORY

Received 14 April 2026]

Revised [20 May 2026]

Accepted [10 June 2026]

Published [30 June 2026]

KEYWORDS

SPHP Rice Quality,
Consumer Satisfaction Level

**This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license**



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas beras SPHP terhadap tingkat kepuasan konsumen di Perum BULOG Cabang Lubuklinggau. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian adalah konsumen beras SPHP di Perum BULOG Cabang Lubuklinggau dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden yang ditentukan menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana, uji t (parsial), dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas beras SPHP berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Hasil analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan $Y = 36,959 + 0,190X$, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas beras SPHP akan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen sebesar 0,190 satuan. Hasil uji t memperoleh nilai t hitung = 2,094 lebih besar dari t tabel = 1,985 dengan nilai signifikansi $0,039 < 0,05$, sehingga hipotesis penelitian diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,045 menunjukkan bahwa kualitas beras SPHP memberikan pengaruh sebesar 4,5% terhadap tingkat kepuasan konsumen, sedangkan 95,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, kualitas beras SPHP terbukti memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan konsumen di Perum BULOG Cabang Lubuklinggau.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of SPHP rice quality on consumer satisfaction levels at Perum BULOG, Lubuklinggau Branch. The study employs a quantitative method with an associative approach. The population consists of SPHP rice consumers at Perum BULOG, Lubuklinggau Branch, with a sample size of 96 respondents selected using the accidental sampling technique. Data collection was conducted via questionnaires, while data analysis utilized simple linear regression, the t-test (partial test), and the coefficient of determination (R^2) using SPSS software. The results indicate that SPHP rice quality has a positive and significant influence on consumer satisfaction levels. The simple linear regression analysis yielded the equation $Y = 36.959 + 0.190X$, showing that every one-unit increase in SPHP rice quality leads to a 0.190-unit increase in consumer satisfaction. The t-test results showed a calculated t-value (t-count) of 2.094, which is greater than the t-table value of 1.985, with a significance value of 0.039 (< 0.05); thus, the research hypothesis is accepted. The coefficient of determination (R^2) of 0.045 indicates that SPHP rice quality accounts for 4.5% of the influence on consumer satisfaction levels, while the remaining 95.5% is influenced by factors outside the research model. Consequently, SPHP rice quality is proven to have a positive influence on consumer satisfaction levels at Perum BULOG, Lubuklinggau Branch.

PENDAHULUAN

Intervensi kebijakan di bidang pangan, pemerintah melaksanakan Program Gerakan Pangan Murah (GPM) yang bertujuan menjaga stabilitas harga, meningkatkan akses masyarakat terhadap pangan, serta melindungi daya beli masyarakat. Program ini juga menjadi instrumen strategis dalam pengendalian inflasi pangan di tingkat daerah. Dalam pelaksanaannya, Perum BULOG sebagai badan usaha milik negara memiliki peran sentral dalam penyediaan dan penyaluran beras Stabilisasi Pasokan dan Harga Pangan (SPHP), yang disalurkan dengan harga yang telah ditetapkan pemerintah sebagai upaya menjaga keterjangkauan harga di tingkat konsumen.

Keberhasilan Program Gerakan Pangan Murah tidak hanya ditentukan oleh keterjangkauan harga, tetapi juga oleh kualitas beras yang diterima masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas produk, termasuk kebersihan, warna, aroma, tingkat patahan, dan tekstur beras setelah dimasak, merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan konsumen (Siregar & Putri, 2023; Pane, 2020; Gultom, 2022). Sedangkan Kotler dan Keller (2021:156) menegaskan bahwa kualitas produk adalah determinan utama kepuasan konsumen karena mencerminkan kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dengan demikian, kualitas beras SPHP menjadi aspek krusial yang perlu dianalisis untuk menilai efektivitas pelaksanaan Program GPM.

Perspektif Administrasi Publik, kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan publik dan efektivitas suatu program pemerintah. Pasalong (2020:87) menekankan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus mampu memberikan manfaat nyata, keadilan, serta kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, kepuasan konsumen terhadap beras SPHP tidak hanya mencerminkan kualitas produk, tetapi juga menggambarkan kinerja pemerintah dan Perum BULOG dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pangan.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan antara kualitas produk pangan dan kepuasan masyarakat. Pane (2020:40) menemukan bahwa kualitas komoditas pangan yang disalurkan pemerintah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima program. Gultom (2022:150) menyatakan bahwa efektivitas program stabilisasi pangan sangat dipengaruhi oleh kesesuaian kualitas produk dengan standar dan harapan konsumen. Penelitian yang lebih mutakhir oleh Siregar dan Putri (2023:82) juga menunjukkan bahwa kualitas beras program pemerintah berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada aspek distribusi dan harga, serta belum secara spesifik mengkaji kualitas beras SPHP dalam konteks Program Gerakan Pangan Murah di tingkat daerah.

Program gerakan pangan murah yang digelar oleh Perum BULOG Kantor Cabang Lubuklinggau bertujuan menyediakan beras SPHP kepada masyarakat dengan harga lebih terjangkau dibandingkan pasar umum. Berdasarkan pengamatan awal di wilayah kerja Perum BULOG Kantor Cabang Lubuklinggau, masih ditemukan perbedaan persepsi masyarakat terkait kualitas beras SPHP yang disalurkan dalam Program GPM. Sebagian masyarakat menilai kualitas beras cukup baik, sementara sebagian lainnya menilai kualitasnya belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan program dan persepsi konsumen sebagai penerima manfaat. Kesenjangan tersebut menjadi gap penelitian, yaitu masih terbatasnya kajian empiris yang secara khusus menganalisis pengaruh kualitas beras SPHP terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam pelaksanaan Program Gerakan Pangan Murah, khususnya pada level daerah. Penelitian ini menganalisis kualitas beras SPHP terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam Program Gerakan Pangan Murah (GPM) oleh Perum BULOG Kantor Cabang Lubuklinggau

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode ini digunakan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas beras Stabilitas Pasokan dan Harga Pangan (SPHP) terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam Program Gerakan Pangan Murah (GPM) yang dilaksanakan oleh Perum BULOG Kantor Cabang Lubuklinggau. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data penelitian diperoleh dalam bentuk angka melalui penyebaran kuesioner dan selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik.

Penelitian dilaksanakan pada lokasi kegiatan Program Gerakan Pangan Murah (GPM) yang diselenggarakan oleh Perum BULOG Kantor Cabang Lubuklinggau. Pelaksanaan penelitian berlangsung pada tahun 2026, meliputi tahap persiapan, penyusunan instrumen, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan hasil penelitian.

Populasi penelitian adalah seluruh konsumen yang membeli beras SPHP pada kegiatan Gerakan Pangan Murah yang diselenggarakan oleh Perum BULOG Kantor Cabang Lubuklinggau. Jumlah populasi tidak diketahui secara pasti karena jumlah konsumen pada setiap pelaksanaan kegiatan GPM dapat berubah sesuai dengan lokasi dan waktu pelaksanaan. Oleh karena itu, penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow untuk populasi yang tidak diketahui. Dengan tingkat kepercayaan 95%, proporsi 0,5, dan tingkat kesalahan 10%, diperoleh jumlah sampel sebesar 96,04 yang kemudian dibulatkan menjadi 96 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik accidental sampling, yaitu konsumen yang secara kebetulan ditemui pada lokasi kegiatan GPM dan memenuhi kriteria sebagai responden.

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari konsumen melalui kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel kualitas beras SPHP (X) dan tingkat kepuasan konsumen (Y). Variabel kualitas beras SPHP diukur melalui indikator kebersihan beras, warna dan aroma, tingkat patahan beras, serta kepulen nasi setelah dimasak. Sementara itu, tingkat kepuasan konsumen diukur melalui kepuasan terhadap kualitas beras, harga beras, ketersediaan beras, dan pelaksanaan Program GPM. Data sekunder diperoleh melalui dokumen, laporan kegiatan, data distribusi beras SPHP, arsip pelaksanaan program, serta literatur dan sumber ilmiah yang relevan.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner diberikan secara langsung kepada konsumen yang menjadi responden penelitian. Instrumen menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Ragu-ragu (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5). Observasi dilakukan dengan mengamati pelaksanaan kegiatan GPM, kondisi beras SPHP, proses distribusi, serta respons konsumen. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa foto kegiatan, laporan program, data penyaluran, dan dokumen pendukung lainnya.

Sebelum dilakukan analisis, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan ketentuan item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel pada taraf signifikansi 5%. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, dengan instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan SPSS Statistics. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi kualitas beras SPHP dan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan distribusi jawaban responden. Selanjutnya dilakukan uji normalitas untuk mengetahui distribusi data sebagai prasyarat analisis parametrik. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas beras SPHP terhadap tingkat kepuasan konsumen. Model regresi yang digunakan adalah: $Y = a + bX$

Keterangan: Y merupakan tingkat kepuasan konsumen, X merupakan kualitas beras SPHP, a merupakan konstanta, dan b merupakan koefisien regresi. Pengaruh variabel X terhadap Y selanjutnya diuji melalui uji t dengan tingkat signifikansi 5%. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka kualitas beras SPHP dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Selain itu, digunakan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas beras SPHP dalam menjelaskan variasi tingkat kepuasan konsumen.

Hasil analisis statistik selanjutnya diinterpretasikan secara deskriptif dengan menghubungkan temuan empiris dengan teori dan konsep yang relevan. Interpretasi diarahkan untuk menjelaskan kondisi kualitas beras SPHP, tingkat kepuasan konsumen, serta besarnya pengaruh kualitas beras SPHP terhadap kepuasan konsumen dalam pelaksanaan Program Gerakan Pangan Murah oleh Perum BULOG Kantor Cabang Lubuklinggau.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan proses pengambilan data kuesioner yang dilakukan mulai dari 12 Mei 2026 hingga 12 Juli 2026, diperoleh 96 responden. Penelitian ini melibatkan 96 responden konsumen beras SPHP pada Program Gerakan Pangan Murah (GPM) Perum BULOG Kantor Cabang Lubuklinggau. Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan lebih dominan, yaitu 53 orang (55,2%), sedangkan laki-laki sebanyak 43 orang (44,8%). Berdasarkan usia, responden terbanyak berada pada kelompok usia 31–40 tahun sebanyak 43 orang (44,8%), diikuti usia 20–30 tahun sebanyak 24 orang (25,0%), usia 41–50 tahun sebanyak 18 orang (18,8%), dan usia 51–60 tahun sebanyak 11 orang (11,5%). Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden merupakan Ibu Rumah

Tangga (IRT) sebanyak 37 orang (38,5%), diikuti petani 23 orang (24,0%), buruh 16 orang (16,7%), dan wiraswasta 9 orang (9,4%). Responden lainnya terdiri atas PNS, mahasiswa, karyawan, dan pedagang. Secara umum, responden penelitian didominasi oleh perempuan, kelompok usia 31–40 tahun, dan Ibu Rumah Tangga.

Tabel 1 Analisis Karakteristik Responden

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Perempuan	43	44,8
Laki-laki	53	55,2
Usia		
20-30	24	25,0
31-40	43	44,8
41-50	18	18,8
51-60	11	11,5
Pekerjaan		
PNS	3	3,1
Wiraswasta	9	9,4
Petani	23	24,0
Buruh	16	16,7
IRT	37	38,5
Mahasiswa	3	3,1
Pedagang	2	2,1
Karyawan	3	3,1

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner

Hasil penelitian terhadap 96 konsumen beras SPHP pada Program Gerakan Pangan Murah (GPM) Perum BULOG Kantor Cabang Lubuklinggau menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Beras SPHP (X) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,202, dengan nilai r hitung 0,317–0,850. Sementara itu, seluruh item pada variabel Tingkat Kepuasan Konsumen (Y) juga dinyatakan valid dengan nilai r hitung 0,440–0,729. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,801 untuk Kualitas Beras SPHP dan 0,725 untuk Tingkat Kepuasan Konsumen, sehingga kedua instrumen dinyatakan reliabel.

Hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,210 pada variabel Kualitas Beras SPHP dan 0,200 pada variabel Tingkat Kepuasan Konsumen. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga data dinyatakan berdistribusi normal dan memenuhi persyaratan untuk analisis regresi linier sederhana.

Tabel 2 Hasil Analisis Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	36,959	3,995		9,252	0,000
	Kualias Beras SPHP (X)	0,190	0,091	0,211	2,094	0,039

Sumber: Output SPSS

Analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan $Y = 36,959 + 0,190X$. Nilai koefisien regresi sebesar 0,190 menunjukkan adanya pengaruh positif Kualitas Beras SPHP terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. Artinya, semakin baik kualitas beras SPHP yang diterima konsumen, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen terhadap Program GPM.

Tabel 3 Hasil Uji T

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	9,252	,000
	Kualitas Beras SPHP	2,094	,039

Sumber: Output SPSS

Hasil uji t memperkuat temuan tersebut, dengan nilai t hitung sebesar 2,094 dan signifikansi 0,039. Karena $0,039 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 2,094 > t \text{ tabel } 1,985$, maka kualitas beras SPHP terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kualitas beras SPHP berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen diterima.

Tabel 4 Analisis Koefisien Determinasi (Uji r^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,211 ^a	0,045	0,034	2,866

Namun, nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh tersebut relatif kecil. Nilai R sebesar 0,211 dan R Square sebesar 0,045 menunjukkan bahwa Kualitas Beras SPHP hanya mampu menjelaskan 4,5% variasi Tingkat Kepuasan Konsumen, sedangkan 95,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Faktor tersebut dapat berkaitan dengan harga, ketersediaan beras, pelayanan petugas, kemudahan memperoleh beras, maupun pelaksanaan Program GPM.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk menjadi salah satu aspek yang diperhatikan konsumen dalam menilai kepuasan terhadap Program GPM. Kualitas beras yang meliputi kebersihan, warna dan aroma, tingkat patahan, serta kepulenan nasi setelah dimasak dapat memengaruhi penilaian konsumen terhadap produk yang diterima. Dengan demikian, semakin baik kondisi dan mutu beras SPHP, semakin positif pula penilaian konsumen terhadap program.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas beras SPHP yang disalurkan melalui Program Gerakan Pangan Murah (GPM) di Perum BULOG Kantor Cabang Lubuklinggau memperoleh penilaian positif dari masyarakat. Hal tersebut terlihat dari beberapa indikator kualitas beras, yaitu kebersihan, warna, aroma, tingkat patahan, dan tekstur beras setelah dimasak. Pada aspek kebersihan, seluruh responden memberikan penilaian positif, dengan 67,7% menyatakan setuju dan 32,3% sangat setuju bahwa beras SPHP tidak mengandung benda asing. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai beras yang diterima memiliki kebersihan dan mutu fisik yang baik.

Penilaian positif juga terlihat pada indikator warna dan aroma beras. Mayoritas responden menilai bahwa warna beras SPHP terlihat cerah dan seragam serta menunjukkan bahwa beras masih layak dan berkualitas baik. Demikian pula pada aspek aroma, hampir seluruh responden menyatakan bahwa beras SPHP tidak memiliki bau apek atau bau asing dan memiliki aroma yang menunjukkan kesegaran. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa proses pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusian telah mampu mempertahankan karakteristik fisik beras hingga diterima oleh masyarakat.

Pada indikator tingkat patahan, sebagian besar responden menyatakan bahwa jumlah beras patah relatif sedikit dan beras SPHP didominasi oleh butir utuh. Sementara itu, pada indikator tekstur, sebanyak 96,9% responden memberikan penilaian positif terhadap tekstur nasi yang dihasilkan setelah beras SPHP dimasak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas beras tidak hanya dinilai baik dari kondisi fisiknya sebelum dimasak, tetapi juga dari hasil yang dirasakan secara langsung oleh konsumen. Tekstur nasi yang pulen menjadi salah satu bentuk kualitas produk yang secara langsung dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan masyarakat.

Temuan ini didukung oleh penelitian sebelumnya. Penelitian Pane (2020) menunjukkan bahwa kualitas produk pangan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Gultom (2022) juga menunjukkan bahwa kualitas komoditas pangan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan program stabilisasi pangan. Selanjutnya, Siregar dan Putri (2023) menemukan bahwa kualitas beras program pemerintah berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dan dapat meningkatkan kepercayaan terhadap program pemerintah. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa kualitas produk pangan yang diterima masyarakat merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan terhadap program pemerintah.

Hasil penelitian tersebut juga sejalan dengan teori Kotler dan Keller (2009) yang menjelaskan bahwa kualitas produk berkaitan dengan kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Dalam penelitian ini, kebersihan, warna, aroma, tingkat patahan, dan tekstur nasi merupakan karakteristik produk yang dapat diamati dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Semakin baik karakteristik tersebut, semakin positif persepsi masyarakat terhadap kualitas beras SPHP. Temuan ini juga sesuai dengan pandangan Tjiptono (2019) bahwa kualitas produk merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan konsumen.

Dari perspektif administrasi publik, kualitas beras SPHP dapat dipandang sebagai bagian dari kualitas pelayanan publik karena produk tersebut merupakan salah satu bentuk pelayanan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan pangan masyarakat. Beras yang memenuhi harapan masyarakat menunjukkan bahwa penyelenggara program tidak hanya dituntut menyediakan komoditas pangan, tetapi juga harus memastikan kualitas produk yang diterima masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan Program GPM dapat dilihat tidak hanya dari terselurkannya beras SPHP, tetapi juga dari kemampuan program menyediakan produk yang berkualitas dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Pada variabel tingkat kepuasan konsumen, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian sangat positif terhadap kualitas beras, harga, ketersediaan, pelayanan, dan pelaksanaan Program GPM secara keseluruhan. Pada kepuasan terhadap kualitas beras, mayoritas responden menyatakan puas dan menilai kualitas beras SPHP sesuai dengan harapan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk yang diterima telah memenuhi ekspektasi masyarakat. Kondisi tersebut sesuai dengan teori Kotler dan Keller (2009), bahwa kepuasan muncul ketika kinerja produk sesuai atau melebihi harapan konsumen.

Kepuasan masyarakat juga terlihat dari aspek harga. Mayoritas responden menyatakan bahwa harga beras SPHP lebih terjangkau dibandingkan harga pasar dan sesuai dengan kualitas yang diterima. Temuan ini menunjukkan adanya kesesuaian antara nilai yang dikeluarkan masyarakat dengan manfaat yang diperoleh. Keterjangkauan harga menjadi salah satu keunggulan Program GPM karena masyarakat memperoleh beras dengan kualitas yang baik dengan harga yang dianggap sesuai. Temuan ini didukung oleh Pane (2020), Gultom (2022), serta Siregar dan Putri (2023) yang menunjukkan bahwa keterjangkauan harga dan kesesuaian harga dengan kualitas produk berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, aspek ketersediaan juga memperoleh penilaian yang sangat baik. Sebagian besar responden menyatakan bahwa beras SPHP mudah diperoleh dan jumlahnya mencukupi kebutuhan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem penyediaan stok dan distribusi beras telah mampu memberikan akses kepada masyarakat. Ketersediaan menjadi aspek penting dalam pelaksanaan program pangan karena kualitas produk dan harga yang terjangkau tidak akan memberikan manfaat optimal apabila produk sulit diperoleh atau jumlahnya tidak mencukupi.

Namun demikian, terdapat temuan yang berbeda pada aspek pelayanan, khususnya mengenai ketertiban proses pembelian. Walaupun sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap keramahan petugas, masih terdapat 24,0% responden yang menyatakan ragu-ragu terhadap ketertiban proses pembelian beras SPHP. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum sudah baik, tetapi aspek pengelolaan antrian dan ketertiban pelayanan masih memerlukan perhatian. Keraguan tersebut dapat mengindikasikan bahwa pada kondisi tertentu, seperti meningkatnya jumlah masyarakat yang datang secara bersamaan, proses pelayanan belum sepenuhnya berjalan optimal. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi, pengaturan antrian, dan pengelolaan alur pelayanan perlu dilakukan agar kepuasan masyarakat dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil temuan pada penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas beras SPHP dan tingkat kepuasan konsumen. Hasil analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan $Y = 36,959 + 0,190X$, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas beras SPHP sebesar satu satuan akan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen sebesar 0,190 satuan. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa semakin baik kualitas beras SPHP yang diterima masyarakat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Tingkat kepuasan secara keseluruhan juga menunjukkan hasil yang sangat kuat. Sebanyak 100% responden memberikan penilaian positif terhadap pelaksanaan Program GPM dan menyatakan bahwa program tersebut bermanfaat bagi masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menilai positif kualitas beras SPHP, tetapi juga merasakan manfaat program dari aspek harga yang terjangkau, ketersediaan beras, kualitas produk, dan pelayanan. Dengan demikian, Program GPM telah mampu memberikan manfaat nyata dalam memenuhi kebutuhan pangan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas beras SPHP merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan konsumen pada Program Gerakan Pangan Murah di Perum BULOG Kantor Cabang Lubuklinggau. Kualitas fisik beras yang baik, harga yang terjangkau, ketersediaan yang memadai, serta pelayanan yang relatif baik membentuk persepsi positif masyarakat terhadap program. Meskipun masih terdapat aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, khususnya ketertiban proses pembelian, secara umum Program GPM telah mampu memenuhi harapan masyarakat. Temuan ini memperkuat hasil penelitian terdahulu bahwa keberhasilan program pangan pemerintah tidak hanya ditentukan oleh tersedianya komoditas, tetapi juga oleh kualitas produk dan kemampuan program memberikan

kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima manfaat.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas beras SPHP berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Perum BULOG Kantor Cabang Lubuklinggau. Hasil analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan $Y = 36,959 + 0,190X$, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas beras SPHP sebesar satu satuan akan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen sebesar 0,190 satuan. Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 2,094 > t-tabel 1,985 dengan nilai signifikansi $0,039 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kualitas beras SPHP berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen terbukti secara statistik.

Berdasarkan temuan tersebut, nilai R Square sebesar 0,045 menunjukkan bahwa kualitas beras SPHP memberikan kontribusi sebesar 4,5% terhadap tingkat kepuasan konsumen, sedangkan 95,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pengaruh kualitas beras SPHP secara statistik signifikan, tingkat kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain di luar variabel kualitas beras. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan konsumen tidak hanya perlu diarahkan pada pemeliharaan kualitas beras SPHP, tetapi juga pada aspek lain seperti kualitas pelayanan, kemudahan akses, ketersediaan, harga, dan ketepatan distribusi. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas beras SPHP yang diterima masyarakat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen terhadap pelaksanaan Program Gerakan Pangan Murah (GPM). Temuan ini menegaskan pentingnya Perum BULOG Kantor Cabang Lubuklinggau untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas beras SPHP sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap program pangan pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, N., Awaluddin, A. S., & Al-Fadly, M. W. (2023). Pengaruh Trait Mindfulness
Ahmad, J. (2024). Metode Penelitian Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi.
Dwiyanto, A. (2018). Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
Gultom, D. N. (2022). Evaluasi Program Stabilisasi Harga Pangan dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 145–156.
Kismartini, M. S., & Yusuf, I. M. (2023). Buku Ajar Pengantar Metode Penelitian Administrasi Publik. Deepublish
Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). Pearson Education.
Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
Maulana, D. (2025). Metode Penelitian Administrasi: Teori dan Praktik dalam Penelitian Administrasi Publik. Literapedia Utama Publishing.
Nugroho, R. (2021). *Public Policy: Teori, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
Pane, T. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Pangan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Pemerintah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 33–44.
Pasalong, H. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
Pasolong, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta
Siregar, M., & Putri, A. R. (2023). Kualitas Beras Program Pemerintah dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1), 77–89.

Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Administrasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi) (Edisi Revisi). Alfabeta