

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH DISTRIBUSI RASKIN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KECAMATAN TANAH SEPENGGAL
KABUPATEN BUNGO**



UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh Gelar Magister Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh :

BUJANG JAAFAR

NIM. 500002292

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2017

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul "Pengaruh Distribusi Raskin Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo"
Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip
Maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan
Adanya penjiplakan (plagiat), maka saya
Bersedia menerima sanksi akademik.

Jambi,

2017

Yang Mendaftar,



5D9ADF765100774



Bujang Jaafar
NIM. 500002292

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Bujang Jaafar
NIM : 500002292
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Pengaruh Distribusi Raskin Terhadap Kepuasan Masyarakat
Pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo.

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 8 April 2017

Waktu : 13.30 – 15.00 wib

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji
Dra. Hartinawati, M.Pd.

(.....)

Penguji Ahli
Prof. Dr. Azhar Kasim, M.P.A.

(.....)

Pembimbing I
Prof. Dr. Ir. H. Hapzi Ali, M.M.

(.....)

Pembimbing II
Dr. Liestyodono, B.I, M.Si.

(.....)

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pengaruh Distribusi Raskin Terhadap Kepuasan Masyarakat
Pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo.

Penyusun TAPM : Bujaang Jafar

NIM : 500002292

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal : 8 April 2017

Menyetujui:

Pembimbing II,

Pembimbing I,

Dr. Liestyodono, B.I, M.Si.

Prof. Dr. Ir. H. Hapzi Ali, M.M.

Mengetahui

Ketua Bidang Ilmu
Program Pascasarjana

Direktur
Program Pascasarjana

Dr. Darmanto, M.Ed.
NIP. 195910271986031003

Dr. Liestyodono, B.I, M.Si.
NIP. 195812151986011009

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418
Telp. 021 7415050, Fax. 021 7415588

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Bujang Jaafar
NIM : 500002292
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Tempat/Tanggal Lahir : Bungo, 04 Mei 1977

Riwayat Pendidikan : Lulus SDN Ma Tebo Pandak Limbur Tahun 1990
Lulus SMPN 2 Muara Bungo Tahun 1994
Lulus SMK Setih Setio Muara Bungo Tahun 1998
Lulus STIA Muara Bungo Tahun 2009

Riwayat Pekerjaan : Tahun 2005 s/d 2009 Pegawai Kantor Camat LLM
Tahun 2010 s/d 2012 Sebagai Kasi Trantib Kel.
Jaya Setia Kecamatan Pasar Muara Bungo
Tahun 2012 s/d 2015 Sebagai Kasubbag Kop
dan UKM Bag. Perekonomian Setda Kab. Bungo
Tahun 2015 s/d Sekarang sebagai Kasi Binussardag
dan Metroloidi Pada Dinas Kop.UKM Perindag
Kabupaten Bungo

Alamat Tetap : Perum. BTN Bungo Makmur RT 33/09 Kel.Pasir
Putih Kecamatan Rimbo Tengah Kabupaten Bungo

No. Telp. : 0813 6645 1445

Jambi, 2017

BUJANG JAAFAR
NIM. 500002292

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Tesis ini dapat terselesaikan . Penulisan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka UPBJJ-UT Jambi, disamping manfaat yang mungkin dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini kepada pihak yang berkepentingan.

Penulisan Tesis ini merupakan kesempatan yang berharga sekali untuk mencoba menerapkan beberapa teori yang diperoleh selama duduk dibangku kuliah dalam situasi dunia nyata. Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan baik moril maupun materi, baik itu melalui kata-kata ataupun dorongan semangat untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Ucapan terima kasih khusus disampaikan kepada Bapak Prof. Dr. Ir. H. Hapzi Ali, MM, selaku dosen pembimbing I Tesis dan Bapak Dr. Liestyodono B. Irianto, M.Si selaku dosen pembimbing II Tesis, terima kasih atas bimbingan, nasehat dan supportnya hingga tesis ini dapat selesai dengan baik.

Pada kesempatan ini pula penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tiada terhingga disampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Liestyodono, B.I, M.Si., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
2. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed, selaku Ketua Bidang Sosial dan Ilmu Politik Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
3. Ibu Dra. Hartinawati, M.Pd, selaku Kepala UPBJJ UT Jambi.
4. Seluruh Dosen dan staf administrasi pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka UPBJJ-UT Jambi yang telah memberikan Ilmu Administrasi Publik melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan serta Pelayanan kelancaran kelengkapan Administrasi dengan cepat dan baik.

5. Kepala Bagian Perekonomian Setda Kabupaten Bungo (Ibu Devi Meiyeni, SE, MM.) teman Kasubbag dan staff pada Bag. Perekonomian yang telah memberikan data Raskin dan support nya serta waktu kebersamaannya.
6. Masyarakat Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) Raskin Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo sebagai responden yang telah banyak memberikan sesuatu yang tak ternilai harganya.
7. Semua pihak, yang tidak peneliti sebutkan namanya satu persatu yang telah membantnu penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.
8. Teristimewa penulis sampaikan ucapan terima kasih terkhusus kepada : Alm Ayah dan Ibu, Istri tercinta, dan anak-anakku tersayang serta Abang dan Ayuk yang telah memberikan semangat, dorongan moral dan material kepada penulis dalam membantu menyelesaikan studi ini, serta Saudara dan teman-teman sekalian, hanya Do'a yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikannya. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini.

Akhirnya semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jambi,

2017

BUJANG JAAFAR

Abstrak

PENGARUH DISTRIBUSI RASKIN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN TANAH SEPENGGAL KABUPATEN BUNGO

(Studi Kasus Pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo)

Bujang Jaafar

bjafarabdullah@gmail.com

Program Pasca Sarjana

Universitas Terbuka

Abstrak : Tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui dan menganalisis Distribusi Raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal; 2) Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan Masyarakat atas Program Raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal; 3) Untuk mengetahui dan menganalisis adakah Pengaruh Distribusi Raskin Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tanah Sepenggal. Unit analisis penelitian ini adalah Masyarakat pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo Populasi penelitian 1.414 dan sampelnya 93 Metode analisisnya analisis verifikatif kuantitatif, teknik analisis menggunakan regresi linear sederhana, dilanjutkan dengan uji analisis determinasi (*R Square*) dan Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dengan tingkat toleransi *error* 5% atau 0.05. Sebelum proses regresi terlebih dahulu telah di uji instrumen penelitian (kuesioner) dengan uji validitas dan realibilitas serta asumsi klasik. Hasilnya semua memenuhi kriteria untuk diteruskan pada tahap analisis regresi linear sederhana. Nilai R^2 sebesar 0,524 menjelaskan bahwa variabel kebijakan distribusi program raskin dapat menjelaskan Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo sebesar 0,524 atau 52,4 persen, sedangkan sisanya sebesar 47,6 persen dipengaruhi oleh faktor atau variable lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Hasil penelitian ini adalah bahwa kebijakan distribusi program raskin berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo, hal ini berdasarkan nilai *sig. level* sebesar 0,000 variable kebijakan distribusi (X) berada dibawah nilai alpha 0.05. Untuk meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo diantaranya adalah dengan memperbaiki kebijakan distribusi program raskin.

Kata kunci : *Distribusi Raskin dan Kepuasan Masyarakat*

Abstrak

THE EFFECT OF DISTRIBUTION RASKIN ON PUBLIC SATISFACTION IN DISTRICT TANAH SEPENGGAL OF BUNGO (Case Study at the District Tanah Sepenggal of Bungo)

Bujang Jaafar

bjafarabdullah@gmail.com

Graduate Studies Program
Indonesia Open University

Abstract : The purpose of this research are: 1) To determine and analyze the distribution of Raskin in the District Land Piece; 2) To determine and analyze the community satisfaction with the Raskin in the District Land Piece; 3) To determine and analyze the distribution of Raskin there any influence on the satisfaction of the people in the District Land Piece. The unit of analysis of this research is on Tanah Piece Society Bungo 1414 study population and a sample 93 verification analysis of quantitative analysis methods, techniques using simple linear regression analysis, followed by analysis test of determination (R Square) and partial hypothesis test (t test) with error tolerance level of 5% or 0:05. Before the first regression has been in testing research instrument (questionnaire) to test the validity and reliability as well as classical assumptions. The result of all meet the criteria to be forwarded to the simple linear regression analysis stage. R2 value of 0.524 explained that the variable distribution policy Raskin program can explain Public Satisfaction in Tanah Piece of Bungo of 0.524 or 52.4 percent, while the remaining 47.6 percent is influenced by other factors or variables that are not included in this model. The result of this research is that the distribution policy Raskin program significantly influence the Public Satisfaction in Tanah Piece of Bungo, it is based on the sig. 0,000 level distribution policy variable (X) is below the value of alpha 0:05. To increase public satisfaction at Tanah Piece of Bungo them is to improve the distribution policy Raskin program.

Keywords: *Distribution Raskin and Public Satisfaction*

DAFTAR ISI

Pernyataan.....	i
Pengesahan.....	ii
Persetujuan TAPM.....	iii
Daftar Riwayat Hidup.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Abstrak.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	10
1. Konsep Distribusi.....	10
a. Pengertian Distribusi.....	10
b. Sasaran Distribusi Beras Untuk Rakyat Miskin (Raskin).....	11
c. Prinsip Pengelolaan.....	12
d. Sosialisasi dan Transparansi Informasi.....	13
e. Pelaksanaan Distribusi Beras Untuk Rakyat Miskin (Raskin).....	14
f. Penetapan Penerima Raskin.....	15
g. Mekanisme pelaksanaan Distribusi Raskin.....	17
h. Indikator Kinerja Distribusi Beras.....	19
i. Mekanisme Pembayaran dan Administrasi.....	20
j. Pembiayaan.....	22
2. Kepuasan Masyarakat.....	22
a. Definisi dan Konsep Kepuasan Masyarakat.....	22
b. Dimensi Kepuasan Masyarakat.....	32
c. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	35

B. Penelitian Terdahulu.....	39
C. Kerangka Berpikir.....	40
D. Hipotesis.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	44
B. Populasi dan Sampel.....	45
C. Instrumen Penelitian.....	47
1. Data Primer.....	48
2. Data Sekunder.....	48
D. Teknik Pengumpulan Data.....	49
1. Kuesioner.....	49
2. Dokumentasi.....	50
E. Definisi Operasional Variabel.....	50
F. Uji Kualitas Data.....	53
1. Uji Validitas.....	53
2. Uji Reliabilitas.....	54
G. Uji Asumsi Klasik.....	55
1. Uji Normalitas.....	56
2. Uji Multikolinearitas.....	57
3. Uji Heterokedastisitas.....	57
H. Metode Analisis.....	58
1. Analisis Kualitatif (Deskriptif).....	59
2. Analisis Verivikatif (Kuantitatif).....	62
a. Persamaan Regresi Linear Sederhana.....	63
b. Koefisien Determinasi (R^2).....	63
c. Uji t (Parsial).....	64
d. Uji F (Simultan).....	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Responden.....	66
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	66
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan Per bulan.....	69
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	70
1. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Distribusi Raskin (X).....	71
2. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan (Y).....	72
3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	74

C. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	75
1. Uji Normalitas.....	75
2. Uji Multikolinearitas.....	77
3. Uji Heterokedastisitas.....	78
D. Hasil Penelitian.....	79
1. Analisis Deskriptif.....	79
a. Analisa Deskriptif Variabel Distribusi Raskin.....	80
b. Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat.....	88
2. Hasil Analisis Kuantitatif.....	100
a. Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana.....	100
b. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	101
c. Hasil Uji t (Parsial).....	102
C. Analisa dan Pembahasan.....	104
1. Pembahasan Pertama : Distribusi Raskin.....	104
2. Pembahasan Kedua :Kepuasan masyarakat atas Program Raskin.....	106
3. Pembahas Ketiga : Pengaruh distribusi Program Raskin terhadap kepuasan masyarakat.....	109
BAB V HASSIL DAN PEMBAHASAN	
A. Kesimpulan.....	113
B. Saran.....	114
1. Secara Praktis.....	114
2. Secara Akademis.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	116

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	43
3.1. P-P Plot Uji Normalitas.....	51
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	67
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
4.3. karakterisiitk Responden Berdasarkan Penghasilan	70
4.4. Normal dan P-P Plot	76
4.5. Heterokedastisitas	78



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
1.1. Penetapan Jumlah Pagu Rumah Tnagga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) Raskin Kabupaten Bungo Tahun 2014 dan 2015 Berdasarkan PPLS 2011.....	39
2.1. Penelitian Terdahulu	32
3.1. Data Sampel	47
3.2. Skala <i>Likert</i> pada Teknik pengumpulan data.....	49
3.3. Operasional Variabel Penelitian.....	51
3.4. Kriteria persenta skor responden terhadap skor ideal	61
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
4.3. Karakterisiitk Responden Berdasarkan Penghasilan.....	69
4.4. Standar Penilaian Untuk Validitas	71
4.5. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Distribusi Raskin (X)	71
4.6. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kepuasan (Y)	72
4.7. Rangkuman Reliabilitas Instrumen Variabel Penelitian	74
4.8. Hasil Uji Normalitas Secara Statisitik	77
4.9. Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian.....	79
4.10. Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Distribusi Raskin (X).....	81
4.11. Frekuensi Jwaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Masyarakat(Y)	89
4.12. Hasil Estimasi Regresi	101
4.13. Koefisien Determinasi.....	102
4.14. Hasil Uji t Parsial	103



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian
3. Hasil Perhitungan Uji Kualitas Data
4. Hasil Uji Asumsi Klasik
5. Hasil Pengujian Statistik Persamaan Regresi



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sejak awal kemerdekaan, bangsa Indonesia telah mempunyai perhatian besar terhadap terciptanya masyarakat yang adil dan makmur sebagaimana termuat dalam alinea keempat Undang-undang Dasar 1945. Program-program pembangunan yang dilaksanakan selama ini juga selalu memberikan perhatian besar terhadap upaya pengentasan kemiskinan karena pada dasarnya pembangunan yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Meskipun demikian, masalah kemiskinan sampai saat ini terus-menerus menjadi masalah yang berkepanjangan. (<http://www.duniaesai.com/ekonomi/eko1.html>).

Kemiskinan merupakan salah satu permasalahan bangsa yang belum terselesaikan sampai hari ini dan masih menggelinding menebar pesakitan penderitaan rakyat. Kebijakan pemerintah pun terasa *trial an error* dalam menanggulangnya, sehingga tidak ada satu titik kepastiaan kapan akan surutnya deretan angka kemiskinan di bumi.

Berbicara mengenai kemiskinan, secara harfiah kemiskinan berasal dari kata dasar miskin diberi arti "tidak berharta benda". Menurut Sorjono Soekanto (1990), mengartikan tentang kemiskinan sebagai suatu keadaan seseorang tidak mampu memelihara dirinya sesuai dengan taraf kehidupan kelompok dan juga tidak mampu memanfaatkan tenaga, mental maupun fisik. Dalam pengertian yang lebih luas, kemiskinan dapat dikonotasikan sebagai suatu kondisi ketidakmampuan

baik secara individu maupun kelompok, sehingga kondisi ini rentan terhadap timbulnya permasalahan sosial lain.

Kenyataan menunjukkan bahwa kemiskinan masih terdapat pada penduduk Negara-negara berkembang termasuk Indonesia. Kemiskinan masih sering dihubungkan dengan keterbelakangan dan ketertinggalan. Di samping itu kemiskinan juga merupakan salah satu masalah social yang amat serius. Untuk mencari solusi yang relevan dalam memecahkan masalah kemiskinan, perlu dipahami sebab kemiskinan.

Disadari bahwa selama ini banyak pihak lebih melihat persoalan kemiskinan hanya pada tataran gejala-gejala yang tampak terlihat dari luar atau di tataran permukaan saja, yang mencakup multidimensi, baik dimensi politik, sosial, ekonomi, asset dan lain-lain.

Krisis moneter pada tahun 1997 yang lalu sungguh telah mengakibatkan jumlah penduduk miskin membengkak. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 1998 jumlah penduduk miskin berjumlah 36,5 juta jiwa atau 17,86% dari total jumlah penduduk Indonesia, kemudian jumlah penduduk miskin pada tahun 2003 mengalami peningkatan yakni mencapai 37,34 juta jiwa. Kemiskinan itu merata di daerah-daerah di seluruh Indonesia.

Kabupaten Bungo merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Jambi yang terbilang cukup maju. Pusat pemerintahan berada di Muara Bungo. Walaupun terbilang cukup maju tetapi Kabupaten Bungo juga mempunyai permasalahan seperti kabupaten lainnya. Selain pendidikan, pengangguran dan kesehatan, masalah kemiskinan merupakan masalah utama yang harus diatasi

bersama. Upaya penanggulangan kemiskinan perlu menjadi perhatian serius dalam mewujudkan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat miskin.

Berbagai kebijakan telah dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka menanggulangi kemiskinan. Berdasarkan Surat Kementerian Koordinator Kesejahteraan Rakyat Nomor B-2143/KMK/Dep.II/XI/2007 tertanggal 30 November 2007, salah satu alternatif tindakan yang dilakukan pemerintah dalam menanggulangi kemiskinan ini diwujudkan dalam kebijakan beras untuk rumah tangga miskin (RASKIN) yaitu pendistribusian beras bersubsidi dengan ketentuan setiap RTM memperoleh 10 Kg hingga 15 Kg selama 10 bulan dengan harga Rp. 1.600,-/kg netto di titik distribusi dengan ketentuan Rp 4.616 harga beras/sesuai dengan HPP harga pembelian oleh pemerintah, sedangkan Rp 3.016 disubsidi oleh pemerintah/APBN.

Program Raskin ini sebenarnya diawali dengan Program Operasi Pasar Khusus Beras pada tahun 1998. Operasi ini merupakan tindak lanjut dari adanya krisis ekonomi pada pertengahan tahun 1997, disertai kemarau kering serta bencana kebakaran hutan dan ledakan serangan hama belalang dan hama wereng coklat yang telah menyebabkan penurunan produksi pangan secara nyata. Penurunan ini dipicu kenaikan harga pupuk dan obat pemberantas hama yang cukup tinggi. Harga beras kemudian semakin meningkat naik sejak bulan Mei 1997 dan mencapai puncaknya sekitar Mei - Juni 1998.

Menghadapi situasi ini, pemerintah telah memutuskan membentuk Tim Pemantau Ketahanan Pangan yang prinsipnya merupakan *Food Crisis Center* atau pusat penanggulangan krisis pangan. Langkah ini ditindak lanjuti dengan

diadakannya Operasi Pasar Khusus Beras yang operasionalnya dilakukan oleh BULOG.

Penunjukan BULOG untuk melaksanakan program ini antara lain karena beberapa alasan seperti persiapan sarana perdagangan, sumber daya manusia, dan stok beras BULOG yang tersebar di seluruh Indonesia, dan mekanisme pembiayaan yang memungkinkan BULOG mendistribusikan terlebih dahulu berasnya, kemudian baru ditagihkan kepada pemerintah. Setiap tahunnya program OPK ini dievaluasi dan terus dilakukan penyempurnaan. Tahun 2002 program ini diganti menjadi program Raskin (beras miskin).

Pada dasarnya tujuan program Raskin adalah mengurangi beban pengeluaran rumah tangga miskin melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan pokok dalam bentuk beras. Program Raskin telah dilakukan di seluruh Indonesia, termasuk juga pada Kabupaten Bungo Provinsi Jambi, dengan data yang terlihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1.1. Penetapan Jumlah Pagu Rumah Tnagga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) Raskin Kabupaten Bungo Tahun 2014 dan 2015 Berdasarkan PPLS 2011.

No.	Kecamatan	Jumlah Dusun/Kel	Jumlah RTS-PM	Jumlah Beras (Kg)
1	Pelepat	13	1,217	219,060
2	Pelepat Ilir	17	701	126,180
3	Bathin II Babeko	5	226	40,680
4	Rimbo Tengah	4	334	60,120
5	Bungo Dani	5	442	79,560
6	Pasar Muaro Bungo	5	350	63,000
7	Bathin III	8	617	111,060
8	Rantau Pandan	6	691	124,380
9	Muko-Muko Bathin VII	9	789	142,020
10	Bathin III Ulu	9	953	171,540
11	Tanah Sepanggal	10	1,414	254,520

12	Tanah Sepenggal Lintas	12	1,378	248,040
13	Tanah Tumbuh	11	580	104,400
14	Limbur Lubuk Mengkuang	14	395	71,100
15	Bathin II Pelayang	5	347	62,460
16	Jujuhan	8	496	89,280
17	Jujuhan Ilir	7	306	55,080
Jumlah		148	11,236	2,022,480

Sumber: Bagian Perekonomian SETDA Kabupaten Bungo

Dari Tabel 1.1 diatas tampak bahwasanya RTS-PM yang paling sedikit berada pada Kecamatan Bathin II Babeko, sedangkan untuk RTS-PM yang paling banyak berada pada Kecamatan Tanah Sepenggal dengan jumlah 1.414 RTS-PM, hal ini dikarenakan sebagian besar masyarakatnya adalah buruh tani karet, dimana mereka tidak memiliki penghasilan tetap yang yang jelas, karena dipengaruhi oleh harga karet yang kian anjlok beberapa tahun belakang ini sehingga membuat mereka seringkali merasa resah. Selain itu pula diperparah lagi dengan faktor keadaan cuaca yang tak menentu, sehingga membuat mereka tidak bisa bekerja.

Bila dicermati, data yang tertera dalam Tabel 1.2 rata-rata penerimaan beras per RTS sebanyak 15 Kg/bulan. Akan tetapi, pada kenyataannya dengan mempertimbangkan kondisi masyarakat setempat berdasarkan hasil musyawarah warga, banyak pendistribusian Raskin tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan. Padahal berdasarkan Surat Deputi Menko Kesra Bidang Perlindungan Sosial dan Perumahan Rakyat No. B.216/KMK/DEP.II/II/2008 Tanggal 5 Pebruari 2008 perihal Pagu RASKIN menyatakan bahwa pendistribusian beras bersubsidi dengan ketentuan setiap RTM memperoleh 10 Kg hingga 15 Kg selama 12 bulan dengan harga Rp. 1.600,-/kg netto di titik distribusi. Namun dalam pelaksanaannya program Raskin ini tidak luput dalam penyimpangan. Tidak tepat

sasaran dalam penyaluran program Raskin. Program raskin yang semestinya disalurkan atau dijual kepada keluarga-keluarga miskin ternyata jatuh pada kelompok masyarakat lain (keluarga sejahtera). Salah sasaran ini banyak disebabkan oleh human error, di mana para petugas lapangan justru membagikan kupon raskin pada keluarga dekat atau teman kerabatnya. Bahkan tidak sedikit keluarga sejahtera yang "menagih jatah" beras murah tersebut.

Hal ini dikarenakan tergantung pada kondisi dan situasi masyarakat setempat. Sehingga dalam pelaksanaannya tidak sama dengan tujuan yang ada pada Pedoman Umum Raskin. Untuk Kecamatan Tanah Sepenggal sendiri, hampir di setiap desanya pendistribusian RASKIN di berikan kepada seluruh warga yang ada di desa, tidak memandang bahwa yang bersangkutan itu miskin ataupun kaya, semua mendapatkannya dengan secara bergiliran. Sehingga hal ini tentu saja berdampak terhadap menjadi terbatasnya jumlah Raskin yang diberikan dimana seharusnya setiap RTS mendapat jatah 10 Kg-15 Kg, namun dikarenakan seluruh warga mendapat jatah, maka Raskin yang diterima pun berkurang dari yang telah ditentukan menjadi 10 Kg bahkan ada warga yang hanya mendapat beras 5 Kg. Hal ini tentu saja tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, sehingga menimbulkan ketidakpuasan bagi sebagian masyarakat.

Selain itupula penyimpangan yang juga kerap terjadi yaitu pendistribusian Raskin yang tidak tepat sasaran. Keluarga yang seharusnya berhak mendapatkan Raskin, justru mereka tidak mendapatkannya. Hal ini bukanlah rahasia umum lagi, dan sudah menjadi pembicaraan hangat dikalangan masyarakat. Mereka yang mendapatkan Raskin adalah orang-orang yang memiliki kedekatan emosional

dengan aparat desa. Selain itu, untuk mendapatkan beras tersebut warga dikenakan biaya yang lebih besar dari yang ditentukan, yaitu ada warga yang membayar Rp2.000 hingga Rp 2.600 per Kg. Terjadi perbedaan harga yang harus ditebus oleh masyarakat penerima dikarenakan berdasarkan keputusan Musyawarah Desa yang kemudian pihak Desa menyerahkan kembali kepada ketua RT/RW setempat untuk membuat keputusan tentang harga tebus Raskin yang didasarkan pada biaya tambahan seperti biaya angkut dan biaya karung Raskin.

Menurut Pedum Raskin 2007, terdapat indikator 6T untuk mengukur tingkat keberhasilan Raskin, yaitu tepat sasaran, tepat jumlah, tepat harga, tepat waktu, tepat kualitas, dan tepat administrasi. Secara umum, hasil kajian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan Program Raskin relatif rendah. Indikasinya terlihat dari kurangnya sosialisasi dan transparansi, kekurangtepatan target penerima, harga, jumlah, dan frekuensi penerimaan beras, tingginya biaya pengelolaan program, belum optimalnya pelaksanaan monitoring, dan kurang berfungsinya mekanisme pengaduan. Uraian berikut menyajikan rincian permasalahan tersebut.

Berdasarkan dari apa yang telah dipaparkan mengenai implementasi kebijakan Program Raskin, maka dalam kesempatan ini penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Pengaruh Distribusi Raskin Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo (Studi Kasus Pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo).”

B. Identifikasi Masalah

Distribusi Raskin hingga kini masih memunculkan beberapa permasalahan, hal tersebut diindikasikan sebagai berikut:

1. Distribusi Program Raskin yang belum tepat sasaran, belum tepat jumlah dan belum tepat waktu.
2. Program raskin yang semestinya disalurkan atau dijual kepada keluarga-keluarga miskin ternyata jatuh pada kelompok masyarakat lain (keluarga sejahtera). Salah sasaran ini banyak disebabkan oleh human error, di mana para petugas lapangan justru membagi-bagikan kupon raskin pada keluarga dekat atau teman kerabatnya. Bahkan tidak sedikit keluarga sejahtera yang "menagih jatah" beras murah tersebut.
3. Adanya perbedaan harga yang harus ditebus oleh masyarakat penerima, hal ini dikarenakan berdasarkan keputusan Musyawarah Desa yang kemudian pihak Desa menyerahkan kembali kepada ketua RT/RW setempat untuk membuat keputusan tentang harga tebus beras Raskin yang didasarkan pada biaya tambahan seperti biaya angkut dan biaya karung Raskin.

C. Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah tentang Program Raskin, sebagai berikut :

1. Bagaimanakah distribusi Program Raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal?

2. Bagaimanakah kepuasan masyarakat atas Program Raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal?
3. Apakah distribusi Program Raskin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tanah Sepenggal?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui dan menganalisis distribusi Program Raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan masyarakat atas Program Raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis adakah pengaruh distribusi Program Raskin terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tanah Sepenggal.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan suatu kebijaksanaan mengenai penganggulangan kemiskinan dapatkah diselesaikan dengan Program Raskin.
2. Bagi Penulis, sebagai salah satu usaha menerapkan ilmu pengetahuan teori yang diperoleh di bangku kuliah dan menerapkan kedalam kenyataan yang ada pada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Distribusi

a. Pengertian Distribusi

Distribusi adalah kegiatan pemasaran yang berusaha untuk memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen ke konsumen sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperlukan (jenis, jumlah, harga, tempat dan saat dibutuhkan) (Tjiptono, 2008: 585).

Sedangkan yang dimaksud dengan saluran distribusi yakni merupakan suatu kelompok perantara yang berhubungan erat satu sama lain dan yang menyalurkan produk-produk kepada pembeli (Winardi, 1989: 299). “Sedangkan Philip Kotler (1997:140) mengemukakan bahwa: “Saluran distribusi adalah serangkaian organisasi yang saling tergantung dan terlibat dalam proses untuk menjadikan suatu barang atau jasa siap untuk digunakan atau dikonsumsi”.

Beras untuk Rakyat Miskin (Raskin) adalah program dari pemerintah untuk mengurangi beban pengeluaran dari rumah tangga miskin sebagai bentuk dukungan dalam meningkatkan ketahanan pangan dengan memberikan perlindungan sosial beras murah dengan jumlah maksimal 15 kg/rumah tangga miskin/bulan dengan masing-masing

seharga Rp. 1.600,- per kg (netto) di titik distribusi. Program ini mencakup di seluruh provinsi, sementara tanggung jawab dari distribusi beras dari gudang sampai ke titik distribusi di kelurahan dipegang oleh Perum Bulog.

Pelaksanaan distribusi Raskin merupakan tanggung jawab dua lembaga, yakni Bulog dan pemerintah daerah (pemda). Bulog bertanggung jawab terhadap penyaluran beras hingga titik distribusi, sedangkan pemda bertanggungjawab terhadap penyaluran beras dari titik distribusi hingga rumah tangga sasaran. Selama ini Bulog telah melaksanakan tugasnya dengan relatif baik dan sesuai aturan pelaksanaan. Namun demikian, penilaian keberhasilan program tidak dapat dilakukan secara parsial, karena Raskin merupakan sebuah kesatuan program untuk menyampaikan beras bersubsidi kepada rumah tangga miskin. Berdasarkan hasil tinjauan dokumen dan studi lapangan, permasalahan pelaksanaan Raskin banyak terjadi dari titik distribusi hingga rumah tangga penerima.

b. Sasaran Distribusi Beras Untuk Rakyat Miskin (Raskin)

Sasaran Distribusi raskin adalah keluarga miskin dalam rangka memenuhi kebutuhan beras sebagai upaya peningkatan ketahanan pangan di tingkat keluarga melalui penjualan beras kepada keluarga penerima manfaat pada tingkat harga bersubsidi dengan jumlah yang telah ditentukan dan mengurangi beban pengeluaran rumah tangga sasaran melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan pokok dalam bentuk beras.

Sasarannya adalah terbantu dan terbukanya akses beras keluarga miskin yang telah terdata dengan kuantum tertentu sesuai dengan hasil musyawarah desa/kelurahan dengan harga bersubsidi di tempat, sehingga dapat membantu meningkatkan ketahanan pangan keluarga miskin.

Tahun 2009 : Sasaran Distribusi Raskin tahun 2009 adalah berkurangnya beban pengeluaran 18,5 juta Rumah Tangga Sasaran melalui pendistribusian beras bersubsidi sebanyak 15Kg/RTS/bulan selama 12 bulan dengan harga Rp1.600/Kg netto ditempat penyerahan yang disepakati (titik distribusi).

Tahun 2010 : Sasaran Raskin tahun 2010 adalah berkurangnya beban pengeluaran 17,5 juta Rumah Tangga Sasaran melalui pendistribusian beras bersubsidi sebanyak 156kg/RTS/Tahun atau setara dengan 13Kg/RTS/bulan selama 12 bulan dengan harga Rp1.600/Kg netto ditempat penyerahan yang disepakati(titik distribusi). (Sosialisasi Program Raskin 2010 oleh Ketua Pelaksana Tim Koordinasi Raskin Pusat)

c. Prinsip Pengelolaan

Prinsip pengelolaan Raskin adalah suatu nilai-nilai dasar yang selalu menjadi landasan atau acuan dalam setiap pengambilan keputusan maupun tindakan yang akan diambil dalam pelaksanaan rangkaian kegiatan Raskin. Nilai-nilai dasar tersebut diyakini mampu mendorong terwujudnya tujuan Raskin. Keberpihakan kepada Rumah Tangga Miskin (RTM), yang maknanya mendorong RTM untuk ikut berperan aktif dalam perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pelestarian seluruh kegiatan

Raskin baik di desa dan kecamatan, termasuk menerima manfaat atau menikmati hasilnya. Transparansi, yang maknanya membuka akses informasi kepada lintas pelaku Raskin terutama masyarakat penerima Raskin, yang harus tahu, memahami dan mengerti (www.bappeda-jabar.go.id)

d. Sosialisasi dan Transparansi Informasi

Sosialisasi Distribusi Raskin merupakan salah satu kunci keberhasilan sebuah program, namun kegiatan penting ini tidak diatur secara rinci dalam Pedum Raskin. Hal ini menjadi salah satu penyebab bervariasinya kegiatan sosialisasi tingkat aparat antarwilayah dan lemahnya sosialisasi kepada masyarakat.

- 1) Tinjauan dokumen menyimpulkan bahwa sosialisasi Raskin kepada pelaksana di jajaran pemda mengandalkan pendekatan struktural birokratis dan umumnya tidak dilakukan secara khusus melainkan dalam bentuk rapat koordinasi. Hal tersebut sejalan dengan temuan lapangan bahwa sosialisasi kepada aparat dilakukan secara berjenjang dan seringkali digabungkan dengan monitoring dan evaluasi. Sosialisasi di tingkat provinsi dilakukan dua kali setahun, sedangkan di tingkat kabupaten/kota bergantung pada masing-masing pemda.
- 2) Tinjauan dokumen dan kunjungan lapangan menyimpulkan bahwa sosialisasi kepada masyarakat yang mengandalkan penyebaran informasi informal dari aparat desa/kelurahan dan petugas pembagi merupakan salah satu titik lemah program. Umumnya masyarakat dan

penerima manfaat tidak memperoleh informasi program secara menyeluruh. Bahkan banyak di antara mereka yang tidak mengetahui informasi umum, seperti arti Raskin, jatah beras yang seharusnya diterima, harga beras di titik distribusi, dan frekuensi penerimaan per tahun. Namun demikian, di wilayah yang dikunjungi, umumnya masyarakat sudah mengetahui esensi program sebagai bantuan beras dari pemerintah untuk masyarakat miskin.

- 3) Keterbatasan sosialisasi berpengaruh terhadap transparansi program kepada masyarakat, berpotensi menimbulkan korupsi, ketidaktepatan sasaran, dan kesalahan persepsi aparat pemda bahwa Raskin adalah program Pemerintah Pusat sehingga mempengaruhi keseriusan mereka dalam mendukung pelaksanaan program.
- 4) Tinjauan dokumen dan kunjungan lapangan menunjukkan bahwa transparansi program masih lemah, baik tentang ketersediaan informasi umum program, daftar penerima manfaat, maupun tentang penentuan harga. Di semua wilayah studi tidak ditemukan adanya informasi tentang Program Raskin yang ditempel di tempat umum atau dapat diakses oleh masyarakat luas. Informasi penerima Raskin yang dapat diakses oleh masyarakat hanya ditemui di Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah.

e. Pelaksanaan Distribusi Beras Untuk Rakyat Miskin (Raskin)

Distribusi Raskin dapat ditinjau dari aspek-aspek sosialisasi dan transparansi informasi, alokasi, penargetan, frekuensi pendistribusian,

jumlah beras yang diterima penerima manfaat, sistem pembayaran dan harga beras, serta penggunaan dana. Salah satu ukuran kinerja masing-masing aspek pelaksanaan Raskin ditentukan oleh kesesuaian antara aturan program yang tertulis dalam Pedum Raskin dengan realisasi pelaksanaan berdasarkan informasi dari tinjauan dokumen, analisis data sekunder, dan temuan lapangan.

Kepala desa/Lurah sebagai penanggung jawab di tingkat desa/kelurahan bertanggung jawab atas pelaksanaan distribusi Raskin, penyelesaian pembayaran HPB dan administrasi distribusi Raskin di wilayahnya. Untuk pelaksanaan distribusi Raskin di wilayahnya, kepala desa/lurah dapat memilih dan menetapkan salah satu dari 3 alternatif Pelaksana Distribusi Raskin, yaitu:

- Kelompok Kerja(Pokja)
- Warung Desa(Wardes)
- Kelompok Masyarakat(Pokmas)

Pembentukan Pokmas dan Wardes diatur dalam Pedoman Teknis tersendiri yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Pedum Raskin.

f. Penetapan Penerima Raskin

Penetapan penerima RASKIN di Desa/Kelurahan menggunakan mekanisme Musyawarah Desa/Kelurahan yang dilaksanakan secara transparan dan partisipatif. Musyawarah Dcsa/Kelurahan dilakukan untuk menentukan nama-nama calon penerima manfaat untuk ditetapkan sebagai RTM penerima manfaat sesuai dengan sasaran.

Musyawarah Desa/Kelurahan dipimpin oleh Kepala Desa/Lurah dan diikuti oleh aparat Desa/Kelurahan (termasuk Kepala Dusun/Lingkungan, RW, RT), PLKB, anggota Badan Permusyawaratan Desa/Dewan Kelurahan, institusi kemasyarakatan Desa/Kelurahan, tokoh-tokoh masyarakat (agama, adat, dll.) serta perwakilan Rumah Tangga Miskin.

Daftar RTM Penerima Manfaat RASKIN (Format DPM-1) dituangkan dalam Berita Acara yang ditandatangani oleh Kepala Desa/Lurah, dan disahkan oleh Camat setempat. RTM Penerima Manfaat yang tercantum dalam DPM-1 diberikan identitas berupa tanda tertentu.

Mekanisme Musyawarah Desa/Kelurahan lebih rinci diatur oleh Tim RASKIN Provinsi atau Tim RASKIN Kabupaten/Kota dalam Pedoman Pelaksanaan atau Petunjuk Teknis.

Pendistribusian Raskin adalah salah satu untuk mengatasi kendala geografis, infrastruktur dan sarana transportasi, perkembangan harga serta kebutuhan beras RTS-PM.

Tim Koordinasi Raskin Provinsi dan Tim Koordinasi Raskin Kabupaten/Kota menyusun rencana penyaluran yang meliputi waktu, jumlah dan jadwal Penyediaan beras disetiap gudang Perum BULOG disesuaikan dengan rencana penyaluras Raskin di wilyah kerjanya, sehingga kelancaran proses penyaluran Raskin dapat terjamin. (Pedoman Umum Penyaluran Raskin, 2010:19).

Penyaluran Raskin dapat dilakukan secara reguler melalui kelompok kerja (Pokja) atau dengan cara lain melalui:

- 1) Warung Desa (Wardes);
- 2) Kelompok Masyarakat (Pokmas);
- 3) Padat Karya Raskin.

Pembentukan wardes dan pokmas mengacu pada pedoman khusus yang telah disusun sedangkan Padat Karya Raskin akan diatur kemudian.

g. Mekanisme pelaksanaan Distribusi Raskin

Adapun berdasarkan Buku Pedoman Umum Raskin 2012 adapun mekanisme distribusi raskin berdasarkan sebagai berikut:

- 1) Bupati/Walikota mengajukan Surat Permintaan Alokasi (SPA) kepada Kadivreg/Kasubdivreg/KaKansilog berdasarkan alokasi pagu RASKIN dan Rumah Tangga Miskin Penerima Manfaat RASKIN di masing-masing Kecamatan dan Desa/Kelurahan.
- 2) Berdasarkan SPA, Kadivreg/Kasubdivreg/KaKansilog menerbitkan SPPB/DO beras untuk masing-masing Kecamatan/Desa/Kelurahan kepada SATKER RASKIN pada saat beras akan didistribusikan ke Titik Distribusi. Apabila terdapat tunggakan Harga Penjualan Beras (HPB) pada periode sebelumnya maka penerbitan SPPB/DO ditangguhkan sampai ada pelunasan.
- 3) Berdasarkan SPPB/DO, SATKER RASKIN mengambil beras di gudang penyimpanan Perum BULOG, mengangkut dan menyerahkan beras RASKIN kepada Pelaksana Distribusi di Titik

Distribusi. Kualitas beras yang diserahkan, harus sesuai dengan kualitas beras BULOG. Apabila dalam penyerahan ditemukan beras tidak memenuhi standar maka beras dikembalikan kepada SATKER RASKIN untuk diganti/ditukar.

- 4) Pelaksanaan Distribusi menyerahkan beras kepada Rumah Tangga Miskin Penerima Manfaat RASKIN secara perorangan atau kelompok yang mewakili masyarakat.
- 5) Mekanisme distribusi secara lebih rinci agar diatur dalam Pedoman Pelaksanaan RASKIN Provinsi atau Petunjuk Teknis RASKIN Kabupaten/ Kota disesuaikan dengan kondisi obyektif masing-masing daerah.
- 6) Penyerahan beras di Titik Distribusi dituangkan dalam Berita Acara Serah Terima (BAST) yang ditandatangani oleh SATKER RASKIN dan Pelaksana Distribusi yang menerima beras RASKIN serta diketahui oleh Kepala Desa/ Lurah/Camat atau pejabat yang mewakili/ditunjuk. Nama dan identitas penandatangan dicantumkan secara jelas dan dicap/stempel Desa/Kelurahan/Kecamatan.
- 7) Berdasarkan BAST, Divre/Subdivre/Kansilog membuat rekapitulasi Berita Acara pelaksanaan RASKIN masing-masing Kecamatan (Format MBA-O) yang ditandatangani SATKER RASKIN Divre/Subdivre/Kansilog dan Tim RASKIN Kecamatan serta diketahui oleh Camat atau pejabat yang mewakili/ditunjuk.

- 8) Berdasarkan MBA-O, Divre/Subdivre/Kansilog membuat Rekapitulasi Berita Acara Pelaksanaan RASKIN Kabupaten/Kota (Format MBA-1) yang ditandatangani oleh Kadivre/Kasubdivre/KaKansilog dan Bupati/Walikota atau pejabat yang mewakili, serta seorang Saksi dari Tim RASKIN Daerah. Nama dan identitas penandatanganan dicantumkan secara jelas dan dicap/distempel.
- 9) Pembuatan MBA-1 bisa dilakukan secara bertahap tanpa harus menunggu MBA-O selesai seluruhnya. Dengan demikian dalam satu Kabupaten/Kota untuk bulan alokasi yang sama dimungkinkan dibuat lebih dari 1 (satu) MBA-1. Setelah MBA-1 selesai ditandatangani segera dikirimkan ke Divre dengan dilampiri copy SPA dan Rekap SPPB/DO(MDO).
- 10) Sebelum dikirim ke Divre, dokumen administrasi distribusi tersebut diverifikasi terlebih dahulu untuk kelengkapan dan ketepatannya. Berdasarkan MBA-1, dibuat rekapitulasi di tingkat Divre (Format MBA-2) dan langsung dikirim ke Kantor Pusat Perum BULOG.

(Sumber : Buku Pedoman Umum Raskin 2012)

h. Indikator Kinerja Distribusi Beras

Berdasarkan pedoman umum penyaluran Raskin 2010 indikator kinerja program Raskin ditunjukkan dengan tercapainya target 6 T yaitu:

- 1) Tepat Sasaran Penerima Manfaat: Raskin hanya diberikan kepada RTS-PM hasil Mudes/Muskel yang terdaftar dalam DPM-1
- 2) Tepat Jumlah: Jumlah beras Raskin yang merupakan hak RTS-PM sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu 15 Kg/RTS/bulan atau 180 Kg/RTS/tahun
- 3) Tepat Harga: Harga tebus Raskin adalah sebesar Rp. 1.600,00/Kg netto di TD.
- 4) Tepat Waktu: Waktu pelaksanaan penyaluran beras kepada RTS-PM sesuai dengan rencana penyaluran.
- 5) Tepat Administrasi: Terpenuhinya persyaratan administrasi secara benar, lengkap dan tepat waktu.
- 6) Tepat Kualitas: Terpenuhinya persyaratan kualitas beras sesuai dengan kualitas beras BULOG.

i. Mekanisme Pembayaran dan Administrasi

Berdasarkan Buku Pedoman Umum Raskin 2010 adapun mekanisme pembayaran dan Administrasi raskin sebagai berikut:

- 1) **Pembayaran Harga Penjualan Beras (HPB) RASKIN** dari Rumah Tangga Miskin Penerima Manfaat kepada Pelaksana Distribusi dan dari Pelaksana Distribusi kepada SATKER RASKIN pada prinsipnya dilakukan secara tunai Rp. 1.600/kg netto.
- 2) Pelaksanaan Distribusi membuat daftar pendistribusian beras kepada Rumah Tangga Miskin Penerima Manfaat RASKIN dan pembayarannya (DPM-2) yang ditandatangani oleh Pelaksana

Distribusi dan diketahui oleh Kades/ Lurah sebagai pertanggungjawaban.

- 3) Uang HPB RASKIN yang diterima Pelaksana Distribusi dari Rumah Tangga Miskin Penerima Manfaat harus langsung diserahkan kepada SATKER RASKIN dan dibuatkan Tanda Terima Pembayaran (Kuitansi atau TT HPB RASKIN) rangkap 3 oleh SATKER RASKIN.
- 4) Apabila uang HPB RASKIN disetorkan langsung oleh Pelaksana Distribusi ke rekening Perum BULOG, maka bukti setor asli harus diserahkan oleh Pelaksana Distribusi kepada SATKER RASKIN untuk kemudian diganti dengan Tanda Terima Pembayaran (Kuitansi atau TT HPB RASKIN) rangkap 3 oleh SATKER RASKIN. Sebelumnya dikonfirmasi bukti setor tersebut pada Bank yang bersangkutan.
- 5) Apabila Rumah Tangga Miskin Penerima Manfaat tidak mampu membayar tunai, maka prinsip pembayaran tunai dapat dikecualikan dengan syarat Kades/Lurah/Camat/Bupati/Walikota membuat jaminan tertulis (Format MJ) dan pelunasannya selambat-lambatnya sebelum jadwal pendistribusian periode berikutnya. Apabila sampai batas waktu pelunasan tidak dipenuhi, maka alokasi RASKIN periode berikutnya ditunda sampai pelunasannya diselesaikan.
- 6) Kabupaten/Kota/Kecamatan/Desa/Kelurahan dapat menyediakan dana talangan untuk pembayaran HPB RASKIN bagi Rumah Tangga Miskin yang tidak mampu membayar secara tunai.

j. Pembiayaan

Adapun berdasarkan Buku Pedoman Umum Raskin 2010 adapun pembiayaan raskin bersumber pada:

- 1) Subsidi RASKIN disediakan oleh pemerintah c.q. Departemen Keuangan dalam bentuk subsidi pangan yang dicantumkan dalam Undang-Undang No. 45 tahun 2007 tentang APBN 2008.
- 2) Biaya operasional RASKIN dari gudang Perum BULOG sampai dan di Titik Distribusi menjadi beban Perum BULOG.
- 3) Biaya operasional dari Titik Distribusi sampai di tangan Rumah Tangga Miskin Penerima Manfaat RASKIN menjadi tanggungjawab Pemerintah Kabupaten/ Kota dengan tetap mendorong keterlibatan/partisipasi masyarakat.
- 4) Segala biaya termasuk biaya sosialisasi, koordinasi, monitoring, evaluasi dan Unit Pengaduan Masyarakat (UPM) yang dipergunakan untuk mendukung Tim Koordinasi RASKIN Pusat, Tim RASKIN Provinsi dan Tim RASKIN Kabupaten/Kota, Satker RASKIN dan Pelaksana Distribusi menjadi beban APBN/APBD dan atau Biaya Operasional Perum BULOG.

2. Kepuasan Masyarakat

a. Definisi dan Konsep Kepuasan Masyarakat

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2010:219). Jika kinerja memenuhi

harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis dalam Suryo Suprpto (2008:12) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

Berdasar dua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).

Menurut Dutton dkk. dalam Suryo Suprpto (2008:12), ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya. Menurut Selnes dalam Rayi Endah (2008:9), kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (overall satisfaction), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (expectation), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (experience).

Standar Pelayanan Publik yang merupakan pedoman dalam pemberian layanan sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi publik. Hal tersebut disampaikan pada workshop reformasi pelayanan publik (4-9 April 2005, Program Magister Studi Kebijakan UGM) adapun isi dari workshop mengenai Standar Pelayanan Publik antara lain yaitu :

- **Prosedur**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- **Waktu**
Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- **Biaya**
Biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- **Produk**
Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- **Sarana dan Prasarana**
Penyediaan saran dan prasarana pelayanan yang memadai oleh pelayanan
- **Kompetensi Petugas**
Kompetensi petugas harus sesuai dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar Pelayanan Publik tersebut kiranya dapat sebagai acuan dalam pembahasan berikutnya mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena dari beberapa indikator yang ada dalam Standar Pelayanan Publik juga tertuang dalam indikator yang ada dalam IKM. Sehingga antara Standar Pelayanan Publik dan IKM selanjutnya

dapat digunakan sebagai acuan dalam mewujudkan dan mempertahankan ualitas pelayanan terhaddap kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Untuk dapat menyatakan bahwa satu jasa atau pelayanan yang berkualitas dan dapat memuaskan pelanggan diperlukan pengukuran-pengukuran terhadapnya. Namun kenyataanya pengukuran terhadap suatu kualitas jasa atau pelayanan yang dikatakan memuaskan sangatlah sulit untuk dilakukan namun demikian ini tidaklah berarti bahwa kualitas jasa atau pelayanan tersebut tidak dapat diukur. Guna pengukuran suatu kualitas jasa atau pelayanan tersebut tidak dapat diukur. Guna pengukuran suatu kualitas jasa, para peneliti maupun para pakar telah secara umum mengungkapkan beberapa kriteria-kriteria pokok penilaian terhadap kualitasjasa atau pelayanan ini.

Seperti telah dikatakan di depan bahwa suatu kualitas atas jasa akan dinilai oleh para pelanggan atas persepsi dan harapan mereka karena memeang pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa pelayanan yang diberikan penyedia sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa, senada dengan pendapat yang dinyatakan Kotler (2010) bahwa “kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan” dalam Tjiptono (2009:61) yang memberi arti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Konsep Kepuasan Menurut Tjiptono (2007:47) bahwa kepuasan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis maupun pelayanan public. Organisasi bisnis dan non bisnis berlomba-lomba mencanangkan program kepuasan sebagai salah satu tujuan strategisnya, misalnya melalui slogan-slogan seperti “pelanggan adalah raja”, “Kepuasan anda adalah tujuan kami”, “*we care customer*” dan sebagainya.

Brayfield dalam Sibarani (2007:136) mengatakan bahwa kepuasan dapat diduga dari sikap seseorang terhadap hasil dari suatu pekerjaan. Ini artinya bahwa orang akan merasa puas apabila apa yang diinginkan seseorang atas hasil dari suatu pekerjaan sesuai dengan apa yang mereka peroleh. Untuk itulah maka kepuasan timbul sebagai akibat dari berbagai sikap seseorang terhadap pekerjaannya, baik berkaitan dengan orang lain maupun kehidupan pada umumnya. Kotler dan Keller (2007:177) mengungkapkan bahwa secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari seseorang setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapannya, maka dia tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan. Sedangkan jika kinerja melebihi harapan, maka dia akan sangat puas atau senang.

Rangkuti (2008:124) menyatakan bahwa “kepuasan seseorang didefinisikan sebagai respon antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian”. Dengan kata

lain merupakan sikap positif dan menyenangkan yang dirasakan oleh seseorang atas pengorbanannya yang dapat menimbulkan kepuasan. Sehingga kepuasan ini sebagaimana dikemukakan oleh Gibson (2005:86) akan sangat tergantung pada tingkat instrinsik dan ekstrinsik serta bagaimana persepsi hasil kerja terhadapnya. Instrinsik disini menyangkut nilai (*Value*) dari suatu hasil kerja. *Value* ini dapat meliputi aspek sosial, ekonomis, cultural, keamanan, serta prestise yang dapat diraih dari hasil pekerjaan tersebut dan terakses dalam satu hasil pekerjaan mereka sehingga seseorang akan mendapatkan kepuasan.

Band (2006:79) menyatakan bahwa "*Satisfaction is the state in which customers needs, wants and expectations, through the transaction cycle, are not or exceeded, resulting in repurchase and continuing loyalty. In other words, if customer satisfaction could be expressed as a ratio, it would look like this: customer satisfaction = perceived quality: needs, wants and expectations*".

Band (terjemahan bebas) merumuskan kepuasan sebagai perbandingan kebutuhan, keinginan dan harapan terhadap perputaran transaksi apakah memenuhi atau tidaknya keputusan untuk menggunakan dan meneruskan loyalitasnya. Dalam kata lain, jika seseorang puas dapat diukur dalam sebuah rasio yang akan terlihat dari $\text{kepuasan} = \text{penerimaan kualitas} : \text{kebutuhan, keinginan dan harapan}$. Pengertian ini dikuatkan oleh Engel dalam Tjiptono (2007:146): "kepuasan merupakan evaluasi alternative yang dipilih untuk sekurang-

kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapannya. Menurut Day dalam Tjiptono (2007:42) bahwa: “Kepuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang disarankan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Sedangkan Oliver (2007:13) mendefinisikan kepuasan sebagai berikut : *“Satisfaction is the consumer's fulfillment response. It is a judgement that a product or service feature, or the product or service it self. Provided (or is providing) a pleasurable level of consumption-related fulfillment, including levels of under or overfulfillments”*. *Pleasurable Fulfillment* disini dapat diartikan bahwa apakah penerimaan hasil dari suatu kinerja dapat memenuhi kesenangan (*pleasure*), yaitu keinginan, hasrat dan tujuan yang diinginkan.

Menurut Alma (2008:116) kepuasan merupakan suatu perasaan atau penilaian emosional dari seseorang atas harapan dan kebutuhan mereka. Jika sesuai dengan apa yang diharapkan, maka akan terdapat kepuasan dan sebaliknya akan timbul rasa kecewa apabila apa yang dibutuhkan, yang diinginkan dan yang diharapkan tidak tercapai. Dengan kata lain bilamana kenikmatan yang diperoleh melebihi harapannya, maka dia akan betul-betul puas, dan mereka akan setia serta memberi rekomendasi kepada rekan-rekannya.

Dari penjelasan di atas, dapat dilihat bahwa ada kesamaan dalam menjelaskan kepuasan seseorang. Kepuasan pada dasarnya terletak pada individu yang dalam penelitian ini adalah pedagang, dan wujud dari kepuasan itu akan tampak pada sikapnya saat ini dan di masa yang akan datang. Sehingga jika seorang pedagang dirasakan telah puas atas kinerja Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo, maka dirinya akan menggunakan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo untuk memuaskan apa yang dibutuhkan, diinginkan dan harapannya. Hal ini berarti pengalaman kepuasan yang dirasakan pedagang akan menimbulkan rasa senang dan positif.

Setiap orang yang masuk ke suatu lingkungan yang membawa kebutuhan dan keinginan yang ingin dicapainya atau dipenuhi maka harus ada faktor pendorong dari luar dirinya untuk memberikan atau menunjukkan kinerja yang melebihi kebutuhan dan harapannya. Pemenuhan kepuasan tersebut menurut Handoko (2005:184) merupakan aspek penting bagi suatu badan atau lembaga karena hal ini akan menciptakan lingkungan positif di lingkungan pekerjaan.

Kemudian Fraser (2007:63) mengungkapkan bahwa kepuasan pada dasarnya merupakan suatu kondisi yang amat subjektif. Kepuasan akan bersifat pribadi atau individual, artinya setiap individu akan mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem

yang ada pada dirinya. Perbedaan tersebut ditentukan oleh kebutuhan-kebutuhan yang dirasakan dan nilai-nilai yang dianut oleh individu dalam kaitannya dengan pengalaman yang diperolehnya. Dengan demikian maka kepuasan pun akan bergeser secara dinamis.

Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Newstrm dan Davies (2006:145) bahwa kepuasan bersifat dinamis. Ini artinya bahwa kepuasan dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi yang dinamai individu. Individu inilah yang menentukan apakah sesuatu kinerja dapat memberinya kepuasan atau ketidakpuasan.

Kepuasan di sini menjadi tidak ada batas karena memang kepuasan itu bukanlah sesuatu yang berwujud. (Fraser, 2007:74). Oleh karena itu individu cenderung memperkecil ketidakpuasan ketimbang membesar-besarkan kepuasannya, karena kepuasan itu adalah perasaan pribadi yang kadang-kadang bertentangan dengan kepuasan kelompok. Hal tersebut bisa terjadi karena setiap individu berbeda dalam setiap kondisi dari waktu ke waktu.

Agar lebih jelas kita dapat melihat teori yang dikemukakan oleh Wexley dan Yulk (2008:153) tentang kepuasan. *Pertama, discrepancy theory* yang mengemukakan bahwa untuk mengukur kepuasan seseorang dapat dilakukan dengan menghitung selisih apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Artinya orang akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan

persepsinya atas kenyataan sebab batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi.

Teori ketidaksesuaian antara lain dikemukakan oleh Locke dalam Sule (2005:182), bahwa kepuasan atau ketidakpuasan bergantung kepada ketidaksesuaian antara apa yang diperoleh dengan apa yang diharapkan. Individu akan merasa puas bila terjadi kesesuaian antara harapan dengan kenyataan. Ketidakpuasan makin besar jika ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan makin besar pula.

Kedua equity theory mengemukakan bahwa orang akan merasa puas sepanjang mereka merasa ada keadilan (*equity*). Teori keadilan dikembangkan oleh Adams (2006:186) yang menyebutkan bahwa kepuasan adalah penilaian individu terhadap keadilan atau kewajaran imbalan yang diterima. Keadilan dapat didefinisikan sebagai perbandingan atau rasio *input* dengan *output* yang ditunjukkan. Prinsip teori keadilan adalah individu akan merasa puas atau tidak puas bergantung pada apakah dirasakan adanya keadilan atau tidak pada suatu situasi. Menurut teori keadilan ada tiga unsur dalam melakukan perbandingan kepuasan, yaitu *input*, *outcomes* dan *comparison person*. *Input* adalah segala sesuatu yang berharga yang dirasakan seseorang sebagai sumbangan terhadap pengorbanannya. *Outcomes* adalah sesuatu yang berharga yang dirasakan sebagai hasil dari pengorbanannya. Sementara itu

comparison person adalah orang lain yang dapat dijadikan perbandingan rasio *input-outcomes* yang dimilikinya. *Comparison person* dapat berupa pengorbanan yang sama di suatu lingkungan dengan lingkungan lain dan mungkin pula dirinya di masa lampau.

Dari pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul dari seseorang setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang diperoleh berada dibawah harapannya, maka seseorang tersebut tidak puas. Namun jika pelayanan memenuhi harapan maka seseorang tersebut akan merasa puas. Sedangkan jika pelayanan melebihi harapan, maka dia akan sangat puas atau senang.

b. Dimensi Kepuasan Masyarakat

Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan public akan menilai kualitas pelayanan publik ini berdasarkan persepsi mereka. Dalam mendefinisikan jasa/pelayanan yang berkualitas, ada beberapa karakteristik yang dapat dipergunakan sebagai pedoman sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam KepMen. Pan. Nomor KEP/25/M. PAN/2/2004. Yang kemudian menjadi 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan teratur sehingga dapat memberikan easa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat kemanan lingkungan unit penyelenggara pelaynan ataupun saran yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk

mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Dari komponen-komponen maupun dimensi-maupun dimensi penilaian atau pengukuran kualitas jasa seperti yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa output jasa yang dihasilkan dan cara penyampaiannya kepada resipien/penerima jasa merupakan aspek-aspek yang dapat digunakan untuk menilai atau mengukur suatu kualitas jasa/ pelayanan tersebut dimana penilaian atau pengukuran atas kualitas jasa ini akan memberi arti adanya evaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar atau spesifikasi tertentu yang telah ditetapkan.

c. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Karena kepuasan seseorang bergantung pada harapannya, maka Gasperz (2007:35) mencatat ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan, di antaranya:

- 1) **Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan ketika ia akan mencoba melakukan transaksi.** Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapannya akan juga tinggi, demikian selanjutnya.
- 2) **Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk atau jasa.**
- 3) **Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk dan jasa yang akan dibeli.**

- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi harapan pelanggan.

Apabila kepuasan dapat dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan Nasution (2005:65) merumuskan persamaan kepuasan yaitu :

$$Z = X/Y,$$

dimana Z adalah kepuasan,

X adalah kualitas yang dirasakan, dan

Y adalah harapan.

Jika seseorang merasakan bahwa kualitas yang dirasakan melebihi harapan mereka, maka kepuasannya akan menjadi tinggi atau paling sedikit bernilai besar dari satu ($Z > 1$). Sedangkan pada sisi lain, apabila dirinya merasakan kualitas yang dirasakan lebih rendah atau lebih kecil dari harapan mereka, maka kepuasannya akan menjadi lebih rendah atau bernilai lebih kecil dari satu ($Z < 1$).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator dari kepuasan adalah berupa kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang ditunjukkan oleh berbagai aspek hasil pekerjaan, yaitu: kinerja-kinerja yang ditunjukkan dengan kebutuhan dan keinginan.

Selain pendapat dari para ahli tersebut, indikator kepuasan dalam sektor publik dapat merujuk pada Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat terdiri dari 14 unsur kepuasan yaitu sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dari regulasi tersebut dapat diketahui bahwa pemerintah berusaha untuk menciptakan kepuasan masyarakat melalui berbagai peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan penulis adalah sebagai dasar dalam penyusunan penelitian. Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis. Berikut ini adalah tabel perbandingan penelitian.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul	Hasil Penelitian
1	2	3	5
1	Kusumawardhani, A.D (2008)	Studi Implementasi Kebijakan Beras Untuk Rumah Tangga Miskin (Raskin) Di Kelurahan Barusari Semarang.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Program Beras Untuk Rumah Tangga Miskin (RASKIN) di Kelurahan Barusari belum optimal, ini dipengaruhi oleh rendahnya tingkat sumber daya, komunikasi, kondisi ekonomi, sosial dan politik (EKOSOSPOL), disposisi / sikap terhadap kebijakan RASKIN, serta karakteristik dan kapabilitas Instansi dan aparat pelaksana Kebijakan RASKIN.
2	Musawa, M (2009)	Studi Implementasi Program Beras Miskin (Raskin) Di Wilayah Kelurahan Gajahmungkur, Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu yang terbatas pada saat tahap perencanaan menyebabkan program pelaksanaan Raskin terkesan "dipaksakan". Keterbatasan waktu tersebut turut mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan masing-masing tahapan dan keseluruhan program. Dalam pentargetan ditemui adanya kesalahan sasaran (mistargeting) meskipun dalam

			tingkat yang relatif rendah. Hal ini terindikasi dari adanya rumah tangga tidak miskin yang menjadi penerima Raskin (leakage) dan adanya rumah tangga miskin yang belum menjadi penerima (undercoverage).
3	Bakkara, J (2013)	Analisis Efektifitas Distribusi Beras Miskin (Raskin) (Studi Kasus : Desa Sitalasari Kecamatan Siantar Kabupaten Simalungun)	Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya mekanisme penentuan RTS di Desa Sitalasari Kecamatan Siantar Kabupaten Simalungun tidak sepenuhnya seperti penentuan RTS yang ditetapkan pemerintah, sebab masih terdapat rumah tangga miskin yang tidak terdaftar memperoleh RASKIN. Mekanisme pendistribusian beras RASKIN di Desa Sitalasari Kecamatan Siantar Kabupaten Simalungun sepenuhnya sudah seperti ketetapan pemerintah.
4	Mananoma, C (2013)	Implementasi Program Beras Untuk Keluarga Miskin Di Desa Tola Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe.	Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya implementasi Program Beras untuk Keluarga Miskin (RASKIN) paten Kepulauan Sangihedi Desa Tola Kecamatan Enemawira Kabu belum berjalan efektif dan efisien ditandai tidak adanya sosialisasi tentang program RASKIN yang mengakibatkan pemerintah dan masyarakat setempat tidak terlalu memahami tentang program RASKIN sehingga terjadi pengurangan jatah beras bagi penerima resmi RASKIN diakibatkan jumlah penerima tambahan yang disepakati dalam musyawarah desa lebih banyak.

C. Kerangka Berpikir

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu

tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya (Dutton dkk. dalam Suryo Suprpto, 2008:12).

Menurut Selnes dalam Rayi Endah (2008:9), kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*).

Selanjutnya Wahab (2005:45) juga mengungkapkan dalam Distribusi khususnya yang dilibatkan oleh banyak organisasi pemerintah sebenarnya dapat dilihat dari 3 (tiga) sudut pandang yakni : (1) pemprakarsa kebijakan/pembuat kebijakan (*the center* atau pusat); (2) pejabat-pejabat pelaksana di lapangan (*the periphery*); (3) aktor-aktor perorangan diluar badan-badan pemerintah kepada siapa program-program itu diwujudkan yakni kelompok-kelompok sasaran (Wahab, 2005:63).

Secara garis besar dapat dikatakan bahwa fungsi implementasi kebijakan adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran kebijakan negara diwujudkan sebagai "*Out come*" (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah. penciptaan apa yang ada dalam ilmu kebijakan negara tersebut "*Policy delivery system*" (sistem penyampaian/penerusan kebijakan negara) yang biasanya terdiri dari cara-cara atau sarana tertentu yang dirancang/didesain secara khusus serta diarahkan menuju tercapainya tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang dikehendaki (Wahab, 2005:123-124).

Salah satu Pendistribusian Raskin untuk disampaikan kepada pemanfaat masyarakat miskin yang layak penerima yang dilaksanakan oleh pemerintah yakni berupa program Raskin. Program Beras untuk Rakyat Miskin (Raskin) adalah program dari pemerintah untuk mengurangi beban pengeluaran dari rumah tangga miskin sebagai bentuk dukungan dalam meningkatkan ketahanan pangan dengan memberikan perlindungan sosial beras murah.

Kebijakan ini telah dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka menanggulangi kemiskinan. Berdasarkan Surat Kementerian Koordinator Kesejahteraan Rakyat Nomor B-2143/KMK/Dep.II/XI/2007 tertanggal 30 November 2007, salah satu alternatif tindakan yang dilakukan pemerintah dalam menanggulangi kemiskinan ini diwujudkan dalam kebijakan beras untuk rumah tangga miskin (RASKIN) yaitu pendistribusian beras bersubsidi dengan ketentuan setiap RTM memperoleh 10 Kg hingga 15 Kg selama 10 bulan dengan harga Rp. 1.600,-/kg netto di titik distribusi dengan ketentuan Rp 4.616 harga beras/sesuai dengan HPP harga pembelian oleh pemerintah, sedangkan Rp 3.016 disubsidi oleh pemerintah/APBN. Dimana indikator kinerja distribusi Raskin berdasarkan Pedoman Umum Penyaluran Raskin 2010 ditunjukkan dengan 6 T yaitu Tepat sasaran; Tepat jumlah; Tepat harga; Tepat waktu; Tepat administrasi; serta Tepat kualitas.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka disini penulis mencoba menghubungkan Pengaruh distribusi Raskin terhadap kepuasan masyarakat dengan bentuk kerangka berpikir sebagai berikut:

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian *survey* dengan membuat angket kepada responden (masyarakat) yang akan menjawab pernyataan-pernyataan tentang pengaruh distribusi beras untuk keluarga miskin pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo.

Tingkat eksplanasi (*level of explanation*) penelitian ini adalah penelitian *deskriptif*, dimana penelitian *deskriptif* adalah menganalisa data dengan untuk memperoleh deskripsi atau gambaran tentang pengaruh distribusi raskin untuk keluarga miskin melalui data sampel sebagaimana adanya, melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian *survey* untuk membuktikan hipotesis yang telah disusun terhadap variabel-variabel yang akan diteliti. Penelitian ini mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Penelitian ini dilakukan pada lingkup yang cukup luas, sehingga dalam penyebaran kuesioner, penulis menyertakan anggota tambahan yakni para warga setempat yang diawasi langsung oleh peneliti untuk memberikannya kepada masyarakat

Pengamatan menggunakan cakupan waktu yang bersifat *cross section*, yang berarti data dan informasi diperoleh dari hasil pengumpulan data yang dilakukan pada satu waktu tertentu yaitu pada awal tahun 2015 sampai pertengahan tahun 2015.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2007:57). "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Sedangkan dalam Arikuntoro (2006:21) dikatakan bahwa populasi adalah keseluruhan objek penelitian.

Sampel adalah bagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi (Sugiyono, 2007:57). Sedangkan menurut Arikuntoro (2006:21) sampel adalah bagian populasi yang diselidiki sebagai sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian.

Populasi pada penelitian ini adalah Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) yang memperoleh Raskin pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo. Pemilihan Kecamatan Tanah Sepenggal dengan pertimbangan bahwa Kecamatan tersebut memiliki jumlah RTS-PM yang paling banyak berada

pada Kecamatan tersebut. Adapun jumlah RTS-PM yang berada pada Kecamatan Tanah Sepenggal berjumlah 1.414 yang merupakan populasi dalam penelitian ini.

Dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis, maka disini melakukan penarikan sampel dalam rangka menyederhanakan penelitian ini. Penentuan sampel digunakan suatu metode pengambilan sampel yang tepat agar diperoleh sampel yang representatif dan dapat menggambarkan keadaan populasi secara maksimal. Oleh karena itu teknik pengambilan sampelnya dilakukan dengan *random sampling* untuk menentukan Dusun-dusun yang menjadi anggota sampel, dan menggunakan teknik *proportionate random sampling* untuk menentukan ukuran sampel pada masing-masing Dusun. Sedangkan untuk menentukan anggota sampel pada masing-masing Dusun menggunakan cara acak murni/random. Ukuran atau jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Slovin, Umar (2008:141) dengan rumus:

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

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = % toleransi kesalahan sampling

$$n = \frac{1414}{1 + (1414 \cdot 10\%^2)} = \frac{1414}{15,14} = 93,39 = 93$$

Peneliti mendapatkan informasi tentang jumlah populasi Dusun yang ada pada Kecamatan Tanah Sepenggal Lintas Kabupaten Bungo terdiri dari 10

(sepuluh) Dusun. Berdasarkan rumus penentuan jumlah sampel dari Slovin di atas didapat jumlah sampelnya (n) sebanyak 93 RTS-PM dengan nilai $e = 10\%$. Selanjutnya informasi/data tentang populasi dan sampel disajikan dalam Tabel berikut:

Tabel. 3.1. Data Sampel

No	Nama Dusun	Jumlah RTS-PM	Jumlah Sampel		Pembulatan
1	Candi	331	$(331/1.414) \times 93$	21.77	22
2	Empelu	71	$(71/1.414) \times 93$	4.67	5
3	Teluk Pandak	129	$(129/1.414) \times 93$	8.48	8
4	Telentam	102	$(102/1.414) \times 93$	6.71	7
5	Tanah Bekali	122	$(122/1.414) \times 93$	8.02	8
6	Pasar Lubuk Landai	53	$(53/1.414) \times 93$	3.49	4
7	Pasar Rantau Embacang	124	$(124/1.414) \times 93$	8.16	8
8	Sungai Gambir	189	$(189/1.414) \times 93$	12.43	12
9	Tanjung	215	$(215/1.414) \times 93$	14.14	14
10	Tenam	78	$(78/1.414) \times 93$	5.13	5
Jumlah		1414		93	93

Sumber: Bagian Perekonomian SETDA Kabupaten Bungo 2014

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu metode pengumpulan data yang merupakan bagian paling penting dalam sebuah penelitian. Ketersediaan data akan sangat menentukan dalam proses pengolahan analisa selanjutnya. Karenanya dalam pengumpulan data harus dilakukan teknik yang menjamin bahwa data diperoleh itu benar, akurat dan bisadipertanggungjawabkan sehingga hasil pengolahan dan analisa data tidak bias. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data primer dan sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber. Data

primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui media perantara. Dan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (Indriantoro dan Supomo, 2007:147).

1. Data primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti baik dari data pribadi (*responden*) maupun dari suatu instansi yang mengolah data untuk keperluan penelitian seperti dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Data primer umumnya berupa data kualitatif dan digunakan untuk membuktikan hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya. Data primer diperoleh dengan mengadakan penelitian dan kuesioner.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang berfungsi sebagai pelengkap data primer. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, biasanya dari pihak kedua yang mengolah data keperluan orang lain. Data sekunder dapat diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber pada literature dan buku-buku perpustakaan atau data-data dari instansi yang berkaitan dengan yang diteliti.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh dari jawaban yang diberikan responden berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Pada penelitian ini digunakan kuesioner dengan skala *Likert* dimana pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dibuat dengan nilai 1 sampai dengan 5 untuk mewakili pendapat responden seperti sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju, tidak setuju sampai dengan setuju, dan sebagainya (Idriantono dan Supomo 2007:147).

Tabel.3.2
Skala *Likert* pada Teknik pengumpulan data

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Kurang Setuju	KS	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Sumber : Idriantono dan Supomo 2007:147

Dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yang terpilih sebagai sampel dalam penelitian. Kuesioner berisi daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden untuk diisi. Dengan demikian, peneliti akan

memperoleh data atau fakta yang bersifat teoritis yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat peneliti, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan film dokumenter dan data lain yang relevan. Di dalam metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, peraturan-peraturan, dan lain-lain. Dalam pengertian lebih luas, dokumen bukan hanya yang bersifat tertulis saja, tetapi dapat pula berupa benda-benda peninggalan seperti prasasti dan simbol-simbol.

E. Definisi Operasional

Menurut Sugiono (2006:2), variabel merupakan gejala yang menjadi fokus penelitian untuk diamati. Variabel sebagai atribut dari sekelompok orang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu dengan lainnya dalam kelompok itu. Konsep yang berupa apapun, asal mempunyai ciri yang bervariasi, maka dapat disebut sebagai variabel. Dengan demikian, variabel dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang bervariasi.

Menurut Azwar (2007:74), definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Variabel secara operasional berdasarkan

karakteristik yang diamati dan memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu obyek atau fenomena.

Secara teori, definisi variabel penelitian adalah merupakan suatu objek, atau sifat, atau atribut atau nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai bermacam-macam variasi antara satu dengan lainnya yang ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Setelah kita membicarakan beberapa pengertian dasar tentang variabel, berikut ini kita akan membicarakan beberapa macam variabel ditinjau dari aspek hubungan antar variabel yang digunakan untuk penelitian.

Tabel 3.3. Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6
1	Distribusi (X) merupakan kegiatan pemasaran yang berusaha untuk memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen ke konsumen sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperlukan	Tepat Sasaran Penerima Manfaat	Keterbukaan, Kejelasan dan Ketepatan.	Ordinal	1,2 dan 3
		Tepat Jumlah	Kesesuaian, Keterbukaan, Kejelasan dan Ketepatan.	Ordinal	4, 5, 6 dan 7
		Tepat Harga	Kesesuaian, Keterbukaan dan Kejelasan	Ordinal	8, 9 dan 10
		Tepat Waktu	Kesesuaian dan kejelasan	Ordinal	11, 12 dan 13
		Tepat Administrasi	Keterbukaan dan Kejelasan	Ordinal	14 dan 15
		Tepat Kualitas	Kesesuaian kualitas	Ordinal	16

No	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6
2	Kepuasan Masyarakat (Y) merupakan pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.	Prosedur pelayanan	Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan	Ordinal	1,2,3 dan 4
Persyaratan Pelayanan		Persyaratan teknis dan adminjstratif yang diperlukan	Ordinal	5,6,7 dan 8	
Kejelasan petugas pelayanan		Tingkat kejelasan, kepastian dan kemudahan petugas pelayanan	Ordinal	9,10 dan 11	
Kedisiplinan petugas pelayanan		Tingkat kredibillitas dan ketepatan waktu	Ordinal	12 dan 13	
Tanggung jawab petugas pelayanan		Tingkat kejelasan, kepastian dan keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan.	Ordinal	14, 15 dan 16	
Kemampuan petugas pelayanan		Kemampuan fisik, intelektual dan administrasi	Ordinal	17 dan 18	
Kecepatan pelayanan		Ketepatan dan keerbukaan waktu pelayanan	Ordinal	19 dan 20	
Keadilan mendapatkan pelayanan		Kesamaan perlakuan	Ordinal	21 dan 22	
Kesopanan dan keramahan petugas		Penghormatan dan penghargaan petugas	Ordinal	23 dan 24	
Kewajaran biaya pelayanan		Keterjangkauan biaya	Ordinal	25 dan 26	
Kepastian biaya pelayanan	Kejelasan dan keterbukaan	Ordinal	27 dan 28		

No	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6
		Kepastian jadwal pelayanan	Kejelasan jadwal	Ordinal	29 dan 30
		Kenyaman lingkungan	kebersihan dan ketersediaan fasilitas pendukung	Ordinal	31 dan 32
		Keamanan pelayanan	Keamanan lingkungan dan keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana.	Ordinal	33 dan 34

F. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data (*instrument*), dilakukan dengan uji reliabilitas dan validitas sebagai berikut:

1. Uji Validitas (*Validity*)

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Menurut Sugiyono (2006:267) bahwa hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor.

Rumusan yang di gunakan untuk mengukur validitas adalah *person momentcorrelation* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Validitas instrument
- N = Jumlah instrument
- X = Skor rata – rata dari X
- Y = Skor rata-rata dari Y

Menurut Sugiyono (2006:124), apabila nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang diuji lebih besar dari 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan atau pernyataan tersebut merupakan konstruksi (*construct*) yang valid. Pengujian statistik mengacu pada kriteria :

- 1). r hitung < r kritis maka tidak valid
- 2). r hitung > r kritis maka valid

Pengujian validitas konstruk dengan SPSS 20.0 adalah menggunakan Korelasi. Kriterianya, instrumen valid apabila nilai korelasi (*pearson correlation*) adalah positif, dan nilai probabilitas korelasi [*sig. (2-tailed)*] < taraf signifikan (α) sebesar 0,05.

2. Uji Reliabilitas (*Reliability*)

Uji Reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban dari responden. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal.

Menurut Cooper Schindler (2005:215) *reliability a measure is reliable to the degree that it supplies consistent results*. Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan *test-retest, parallel forms, split half*.

Secara umum pengujian reliabilitas dilihat dari dua pandangan, yaitu *internal consistency and without bias error*. Dengan menggunakan program *Statistic Program Social Science (SPSS)* Versi 20.0 sebuah variabel dependen dan independen mempunyai *internal consistency* dan *without bias error* apabila angka *alpha Cronbach's* menunjukkan angka di atas 0.60 atau lebih besar dari 0.60 maka dinyatakan *reliabel*. Karena dianggap mempunyai jawaban responden yang konsisten dan stabil (*stability and consistency*). Konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka hasil data hasil angket memiliki tingkat *reliabilitas* yang baik, atau dengan kata lain data hasil angket dapat dipercaya.

G. Uji Asumsi Klasik

Untuk memperoleh hasil yang lebih akurat pada analisis regresi linear maka dilakukan pengujian asumsi klasik agar hasil yang diperoleh merupakan persamaan regresi yang memiliki sifat *Best Linier Unbiased Estimator (BLUE)*. Pengujian mengenai ada tidaknya pelanggaran asumsi-asumsi klasik merupakan dasar dalam model regresi linier yang dilakukan sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis.

Adapun asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini sebelum menggunakan analisis regresi linear berganda (*multiple linear regression*) sebagai alat untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel yang diteliti terdiri atas:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikansi) koefisien regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga sehingga layak dilakukan pengujian secara statistic.

Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

- ✓ Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari populasi adalah normal.
- ✓ Jika probablilitas $< 0,05$ maka populasi tidak berdistribusi secara normal.

Pengujian secara visual dapat juga dilakukan dengan metode gambar normal *Probability Plots* dalam program SPSS. Dasar pengambilan keputusan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- ✓ Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa regresi memenuhi asumsi normalitas.

- ✓ Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan suatu situasi dimana beberapa atau semua variabel bebas berkorelasi kuat. Jika terdapat korelasi yang kuat diantara sesama variabel independent maka konsekuensinya adalah:

1. Koefisien-koefisien regresi menjadi tidak dapat ditaksir.
2. Nilai standar *error* setiap koefisien regresi menjadi tidak terhingga.

Dengan demikian berarti semakin besar korelasi diantara sesama variabel independent, maka tingkat kesalahan dari koefisien regresi semakin besar, yang mengakibatkan standar *error* nya semakin besar pula. Cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas adalah dengan menggunakan *Variance Inflation Faktors* (VIF). Menurut Gujarat (2008:362), jika nilai *VIF* nya kurang dari 10 maka dalam data tidak terdapat Multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mendeteksi adanya penyebaran atau pancaran dari variabel-variabel. Selain itu juga untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual dari

pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode grafik untuk melihat pola dari variabel yang ada berupa sebaran data. Heteroskedastisitas merujuk pada adanya disturbance atau variance yang variasinya mendekati nol atau sebaliknya variance yang terlalu menyolok.

Untuk melihat adanya heteroskedastisitas dapat dilihat dari *scatterplotnya* dimana sebaran datanya bersifat increasing variance dari u , decreasing variance dari u dan kombinasi keduanya. Selain itu juga dapat dilihat melalui grafik normalitasnya terhadap variabel yang digunakan. Jika data yang dimiliki terletak menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan tidak ada yang berpencar maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas tetapi homokedastisitas.

H. Metode Analisis

Kegiatan penelitian setelah data dari seluruh sumber data terkumpul adalah melakukan analisis data. Metode analisis adalah proses mencari menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan

kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalan pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Sugiyono (2006:147) mengatakan bahwa analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokan data, mentabulasi data, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah.

Peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode kualitatif dan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis persamaan regresi linear sederhana, koefisien determinasi, uji parsial dan uji simultan. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing metode yang digunakan:

1. Analisis Kualitatif (Deskriptif)

Menurut Sugiyono (2006:14), mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif (Deskriptif) itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama dilapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis terhadap berbagai temuan dilapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail.

Analisis deskriptif ini akan memberikan gambaran tentang suatu data yang akan diteliti sehingga dapat membantu dalam mengetahui karakteristik data

sampel. Dalam penelitian ini analisis deskriptif dilakukan untuk menjawab tujuan penelitian mengenai implementasi kebijakan distribusi program beras dan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungodengan menggunakan skala *Likert*. Skala ini dirancang untuk melihat sejauh mana subjek setuju atau tidak dengan pernyataan yang diajukan.

Analisis deskriptif digunakan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam katagori: sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.

Dengan menggunakan alat ukur ini, maka nilai variable yang diukur dengan menggunakan instrument tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif.

Langkah awal untuk menganalisa data dalam penelitian ini adalah menghitung skor-skor dari setiap butir soal kemudian skor-skor tersebut dijumlahkan untuk mendapatkan skor total. Husin Umar (2012:81) Perhitung skor setiap komponen yg diteliti dengan mengalikan seluruh frekuensi data. Jika jumlah sampel 93 maka untuk menghitung skor terendah adalah:

$$\text{Skor Terendah} = \text{Bobot terendah} \times \text{Jumlah Sampel}$$

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 93 = 93$$

Untuk menghitung skor tertinggi sebagai berikut:

$$\text{Skor Tertinggi} = \text{Bobot tertinggi} \times \text{Jumlah Sampel}$$

$$\text{Skor Tertinggi} = 5 \times 93 = 465$$

Selanjutnya dibuat skala perkalian untuk untuk masing-masing item pernyataan dengan terlebih dahulu menghitung rentang skalanya dengan rumus sebagai berikut:

$$RK = \frac{n(m - 1)}{m}$$

Dimana:

- RK : Rentang Skala
 n : Jumlah sampel
 m : Jumlah alternatif item jawaban

Rentang skala dalam penelitian ini diperoleh untuk 302 responden dan skor 1 sampai 5:

$$RK = \frac{93 (5 - 1)}{5} = 74,4$$

Kemudian penilaian skor nilai tiap item pertanyaan/pernyataan dibuat rentang skala sehingga dapat diketahui letak skor penilaian responden terhadap masing-masing indikator dalam penelitian, adapun rentang keputusan rata-ratanya dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 3.4

Kriteria presentase skor responden terhadap skor ideal

Skor	Kriteria
93 – 543,59	Sangat Tidak Setuju
167,40 – 785,19	Tidak Setuju
241,80 – 1.026,79	Kurang Setuju
316,20 – 1.268,39	Setuju
390,40 – 465	Sangat Setuju

Sumber: Diolah untuk penelitian ini.

Setelah kriteria presentase skor responden terhadap skor ideal telah diperoleh langkah berikutnya Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
- 2) Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
- 3) Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
- 4) Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.

2. Analisis Verivikatif (Kuantitatif)

Analisis kuantitatif merupakan suatu analisis yang digunakan untuk melihat pengaruh variable independent terhadap variable dependent. Dalam hal ini penulis melakukan analisis pada data kuesioner jawaban responden yang telah dikumpulkan dan diolah. Selanjutnya metode kuantitatif digunakan untuk menjawab tujuan penelitian ketiga yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (Independent) terhadap variabel terikat (Dependent) dengan langkah sebagai berikut.

a. Persamaan Regresi Linear Sederhana

Analisis kuantitatif dengan metode statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah suatu analisis yang mengukur pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) (Sunyoto, 2011: 9). Metode analisis regresi linier sederhana ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 20.0 yang merupakan salah satu paket program komputer yang digunakan dalam mengelola data statistik. Persamaan regresi linier sederhana yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

X = Variabel Bebas (Distribusi Raskin)

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Masyarakat)

a = Konstanta (nilai Y apabila X= 0)

b = Koefisien Regresi (nilai peningkatan maupun penurunan)

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (KD) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah dari nol (0) dan satu (1), nilai r^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan

untuk memprediksikan variasi variabel dependent. Analisis Koefisien determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independent (X) berpengaruh terhadap variabel dependent (Y) yang dinyatakan dalam persentase.

Untuk mencari besarnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel tak bebas digunakan koefisien determinan dengan rumus:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Dimana:

KD = Koefisien Determinasi (Seberapa jauh perubahan variabel Y dipergunakan oleh variabel X.

r = Koefisien Korelasi

Untuk memudahkan pelaksanaan analisis data, maka penelitian ini akan menggunakan program SPSS for Windows versi 20.0.

c. Uji t (Parsial)

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis.

Uji parsial (Uji t) untuk menjawab hipotesis ketiga. Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*) secara parsial. Pengujian ini dilakukan

dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada derajat kesalahan 5%. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel bebasnya (*independent variable*) memberi pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y). Sebaliknya Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel bebasnya (X) tidak memberi pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria dari pengujian hipotesis secara parsial pada tingkat signifikansi 0,05 (5%) adalah sebagai berikut

- Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $\alpha < 0.05$, maka tolak H_0 dan terima H_1
- Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $\alpha > 0.05$, maka terima H_0 dan tolak H_1

d. Uji F (Simultan)

Uji ini bertujuan untuk mengetahui variabel independent dalam hal ini gaya kepemimpinan yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependent (kinerja). Oleh karena itu, untuk membuktikan kebenaran hipotesis digunakan uji F, yaitu untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas yang digunakan mampu menjelaskan variabel terikat.

Kriteria pengujian hipotesis secara simultan pada tingkat signifikansi 0,05 (5%) adalah sebagai berikut:

- Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $\alpha < 0.05$, maka tolak H_0 dan terima H_1
- Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $\alpha > 0.05$, maka terima H_0 dan tolak H_1

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Responden

Responden pada penelitian ini adalah Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) yang memperoleh Raskin pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo. Berikut ini akan diuraikan mengenai beberapa karakteristik responden yang dijadikan sebagai salah satu dasar pertimbangan untuk menginterpretasikan data hasil penelitian, yang meliputi Usia, pekerjaan dan penghasilan responden/bulan. Berdasarkan kuisioner yang disebarakan dalam penelitian ini berjumlah 93 kuisioner dengan subyek penelitian adalah RTS-PM yang memperoleh Raskin pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo yang terdiri dari sepuluh dusun, semuanya dikembalikan kepada peneliti. Jadi tingkat partisipasi pegawai untuk mengisi kuisioner 100% dan digunakan sebagai bahan analisis penelitian. Selanjutnya akan diuraikan karakteristik responden seperti dibawah ini.

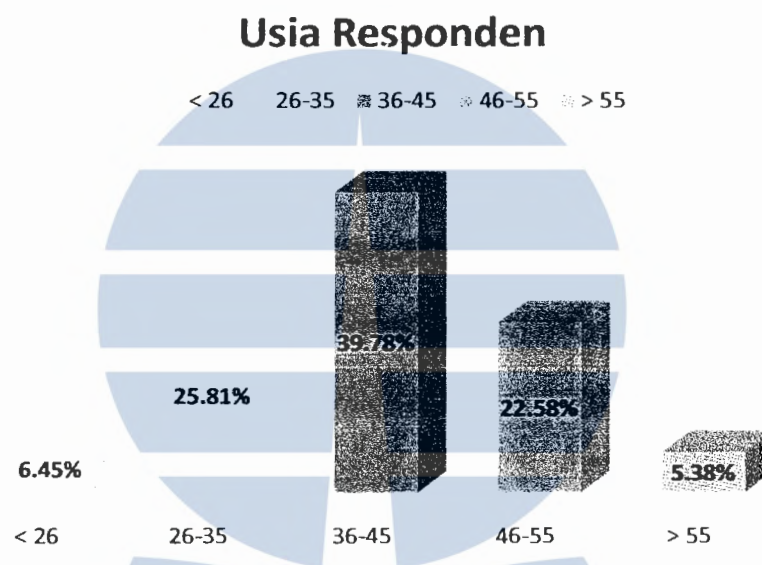
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Berdasarkan tingkat usia sebgaiian besar responden mempunyai usia antara 26 – 45 tahun yaitu sebesar 65,59%. Terlihat pada Tabel 4.1 bahwa responden untuk usia < 26 tahun sebesar 6,45%, usia antara 26–35 tahun sebesar 25,81%, Usia 36–45 tahun sebesar 39,78%, Usia 46-55 sebesar 22,58%, dan untuk Usia >55 Tahun sebesar 5,38% dari total responden sebanyak 93 orang RTS-PM. Data mengenai tingkat usia responden secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel dan Grafik dibawah ini.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Tingkat Usia	Frekuensi	Persentase
1	< 26	6	6.45%
2	26-35	24	25.81%
3	36-45	37	39.78%
4	46-55	21	22.58%
5	> 55	5	5.38%
Total		93	100%

Sumber: Data Diolah Untuk Keperluan Penelitian



Gambar 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

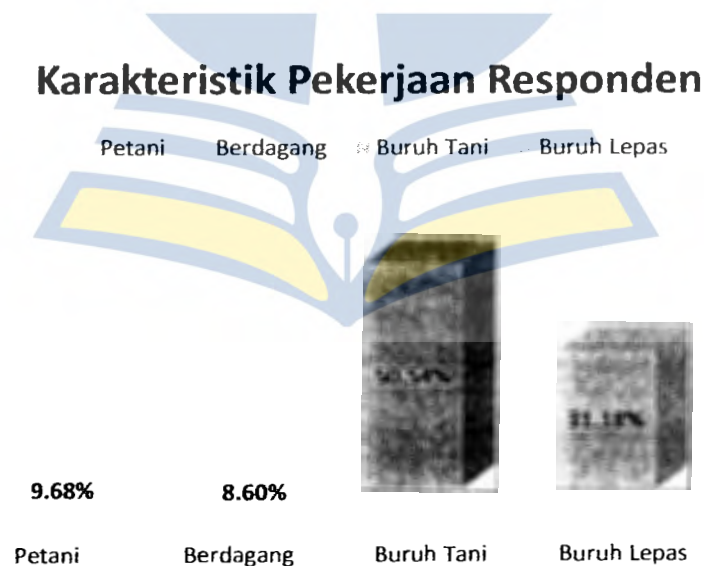
Berdasarkan pemutakhiran daftar penerima manfaat (DPM) rumah tangga yang dinilai layak untuk masuk kedalam data RTS-PM untuk memperoleh Raskin salah satunya dapat dinilai dari pekerjaan (Pedoman Umum Raskin 2014). Berdasarkan hasil survey yang dilakukan diperoleh informasi bahwasanya sebagian besar responden yang memperoleh Raskin adalah masyarakat dengan pekerjaan buruh tani dengan persentase lebih dari

50%. Hal ini telah sesuai dengan penetapan DPM yang telah ditentukan, karena buruh tani ini memiliki penghasilan yang tidak tetap, apalagi dengan kondisi harga karet yang semakin anjlok saat ini. Pada Tabel 4.2 berikut tampak bahwasanya responden untuk pekerjaan petani sebesar 9,68%, berdagang sebesar 8,60%, buruh tani sebesar 50,54% dan untuk jenis pekerjaan buruh lepas sebesar 31,18%. Untuk melihat data mengenai tingkat pendidikan responden secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel dan Grafik dibawah ini.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Petani	9	9.68%
2	Berdagang	8	8.60%
3	Buruh Tani	47	50.54%
4	Buruh Lepas	29	31.18%
Total		93	100%

Sumber: Data Diolah Untuk Keperluan Penelitian



Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan Per bulan

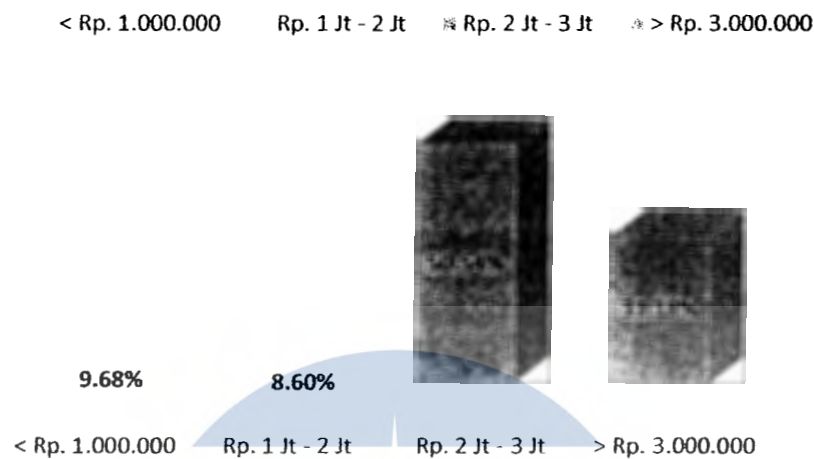
Berdasarkan pemutakhiran daftar penerima manfaat (DPM) rumah tangga yang dinilai layak untuk masuk kedalam data RTS-PM untuk memperoleh Raskin salah satunya dapat dinilai dari masyarakat berpendapatan paling rendah dan tidak tetap (Pedoman Umum Raskin 2014). Berdasarkan hasil survey yang dilakukan diperoleh informasi bahwasanya sebagian besar responden yang memperoleh Raskin adalah masyarakat dengan penghasilan rendah. Hal ini telah sesuai dengan penetapan DPM yang telah ditentukan. Pada Tabel 4.3 berikut tampak bahwasanya responden yang berpenghasilan < Rp. 1.000.000 sebesar 50,54%, responden yang berpenghasilan Rp. 1 Jt – 2 Jt sebesar 46,24%, responden yang berpenghasilan Rp. 2 – 3 Jt sebesar 3,23%, sedangkan untuk yang berpenghasilan > Rp. 3.000.000 tidak ada. Untuk melihat secara rinci mengenai tingkat penghasilan responden secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel dan Grafik dibawah ini.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Bulan

No	Penghasilan	Frekuensi	Persentase
1	< Rp. 1.000.000	47	50.54%
2	Rp. 1 Jt - 2 Jt	43	46.24%
3	Rp. 2 Jt - 3 Jt	3	3.23%
4	> Rp. 3.000.000	0	0.00%
Total		93	100%

Sumber: Data Diolah Untuk Keperluan Penelitian

Karakteristik Penghasilan Responden/Bulan



Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Bulan

B. Hasil Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen data dilakukan untuk melihat tingkat kesahihan (validitas) dan kekonsistenan (reliabilitas) alat ukur penelitian, sehingga diperoleh *item-item* pertanyaan/pernyataan yang layak untuk digunakan sebagai alat ukur untuk pengumpulan data penelitian. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Suatu data dapat dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan yang digunakan adalah 5%. Untuk nilai r_{tabel} sendiri diambil dengan menggunakan rumus $df = 93 - 2 = 91$ sehingga menghasilkan nilai r_{tabel} sebesar 0,2039. Sedangkan untuk melihat tingkat standar penilaian kategori validitas dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4
Standar Penilaian Untuk Validitas

Kategori	Validitas
<i>Good</i> (Baik)	0,50
<i>Acceptable</i> (Bisa Diterima)	0,30
<i>Marginal</i> (Kecil)	0,20
<i>Poor</i> (Jelek)	0,10

Sumber: Sugiyono (2006:179)

Keabsahan atau kesahihan hasil penelitian sangat ditentukan oleh data diperoleh dari alat ukur yang digunakan. Untuk menguji apakah alat ukur (*instrument*) yang digunakan memenuhi syarat-syarat alat ukur yang baik, sehingga menghasilkan data yang sesuai dengan apa yang diukur, berikut ini merupakan hasil uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Hasil Pengujian Validitas Variabel Distribusi Raskin (X)

Kuesioner penelitian Variabel X (Distribusi Raskin) terdiri atas 16 item pernyataan. Hasil perhitungan korelasi untuk skor setiap butir pernyataan dengan total skor Variabel X_1 dapat dilihat pada Tabel 4.5

Tabel 4.5. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Distribusi Raskin (X)

No Item	Korelasi Skor Item terhadap Skor Total	r Kritis	Keterangan
1	2	3	4
1	0.837	0.2039	Valid
2	0.861	0.2039	Valid
3	0.873	0.2039	Valid
4	0.803	0.2039	Valid
5	0.814	0.2039	Valid
6	0.821	0.2039	Valid
7	0.785	0.2039	Valid
8	0.842	0.2039	Valid
9	0.863	0.2039	Valid
10	0.801	0.2039	Valid

1	2	3	4
11	0.855	0.2039	Valid
12	0.880	0.2039	Valid
13	0.622	0.2039	Valid
14	0.792	0.2039	Valid
15	0.835	0.2039	Valid
16	0.791	0.2039	Valid

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

Hasil pengujian validitas item kuesioner menunjukkan bahwa 16 item pernyataan dalam variabel X memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r_{tabel} , hal ini menjelaskan bahwasanya 16 item pernyataan yang diajukan kepada responden dinyatakan valid (handal). Jika diamati hasil korelasi di atas semua korelasi setiap item di atas 0.50, berdasarkan standar penilaian untuk validitas yang telah dibahas sebelumnya, hal ini menjelaskan bahwasanya kategori data bersifat *Good* (Baik) sehingga layak digunakan sebagai instrument penelitian.

2. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan (Y)

Kuesioner penelitian Variabel Y (Kepuasan) terdiri atas 34 item pernyataan. Hasil perhitungan korelasi untuk skor setiap butir pernyataan dengan total skor Variabel Y dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kepuasan (Y)

No Item	Korelasi Skor Item terhadap Skor Total	r Kritis	Keterangan
1	2	3	4
1	0.841	0.2039	Valid
2	0.553	0.2039	Valid
3	0.795	0.2039	Valid
4	0.807	0.2039	Valid
5	0.829	0.2039	Valid
6	0.841	0.2039	Valid
7	0.868	0.2039	Valid

1	2	3	4
8	0.837	0.2039	Valid
9	0.746	0.2039	Valid
10	0.778	0.2039	Valid
11	0.789	0.2039	Valid
12	0.853	0.2039	Valid
13	0.839	0.2039	Valid
14	0.835	0.2039	Valid
15	0.784	0.2039	Valid
16	0.815	0.2039	Valid
17	0.836	0.2039	Valid
18	0.798	0.2039	Valid
19	0.692	0.2039	Valid
20	0.819	0.2039	Valid
21	0.496	0.2039	Valid
22	0.648	0.2039	Valid
23	0.632	0.2039	Valid
24	0.717	0.2039	Valid
25	0.742	0.2039	Valid
26	0.699	0.2039	Valid
27	0.666	0.2039	Valid
28	0.644	0.2039	Valid
29	0.616	0.2039	Valid
30	0.582	0.2039	Valid
31	0.609	0.2039	Valid
32	0.321	0.2039	Valid
33	0.685	0.2039	Valid
34	0.619	0.2039	Valid

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

Hasil pengujian validitas item kuesioner menunjukkan bahwa 34 item pernyataan dalam variabel Y memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari nilai r_{tabel} , hal ini menjelaskan bahwasanya 34 item pernyataan yang diajukan kepada responden dinyatakan valid (handal). Jika diamati hasil korelasi di atas semua korelasi setiap item di atas 0.30, berdasarkan standar penilaian untuk validitas yang telah dibahas sebelumnya, hal ini menjelaskan bahwasanya kategori data

bersifat *Acceptable* (bisa diterima) sehingga layak digunakan sebagai instrument penelitian.

3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Secara umum pengujian reliabilitas dilihat dari dua pandangan, yaitu *internal consistency and without bias error*. Dengan menggunakan program *Statistic Program Social Science (SPSS)* Versi 20.0 sebuah variabel dependen dan independen mempunyai *internal consistency* dan *without bias error* apabila angka *alpha Cronbach's* menunjukkan angka diatas 0.60 atau lebih besar dari 0.60 atau dinyatakan *reliabel*. Karena dianggap mempunyai jawaban responden yang konsisten dan stabil (*stability and consistency*). Konsisten atau stabil dari waktu kewaktu, maka hasil data hasil angket memiliki tingkat *reliabilitas* yang baik, atau dengan kata lain data hasil angket dapat dipercaya.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan alat bantu Komputer dan Program SPSS 20.0 *for windows* yang hasilnya dapat dilihat pada lampiran, maka secara ringkas hasilnya dapat ditunjukkan melalui tabel berikut ini.

Tabel 4.7
Rangkuman Reliabilitas Instrumen Variabel Penelitian

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Batasan Pengukuran	Keterangan
1	2	3	4	5
Distribusi Raskin (X)	16	0.966	0.6	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	34	0.972	0.6	Reliabel

Sumber: Hasil Perhitungan SPSS 20.0 for windows.

Hasil pengolahan statistik dengan menggunakan alat bantu Komputer dan Program SPSS 20.0 *for windows* diperoleh nilai Cronbach Alpha untuk ketiga variabel penelitian lebih besar dari nilai batas pengukurannya 0,6. Hal

ini menjelaskan bahwasanya kedua variabel penelitian dinyatakan reliable. Artinya terdapat konsistensi jawaban responden atas pertanyaan kuesioner yang diajukan.

C. Hasil Uji Asumsi Klasik

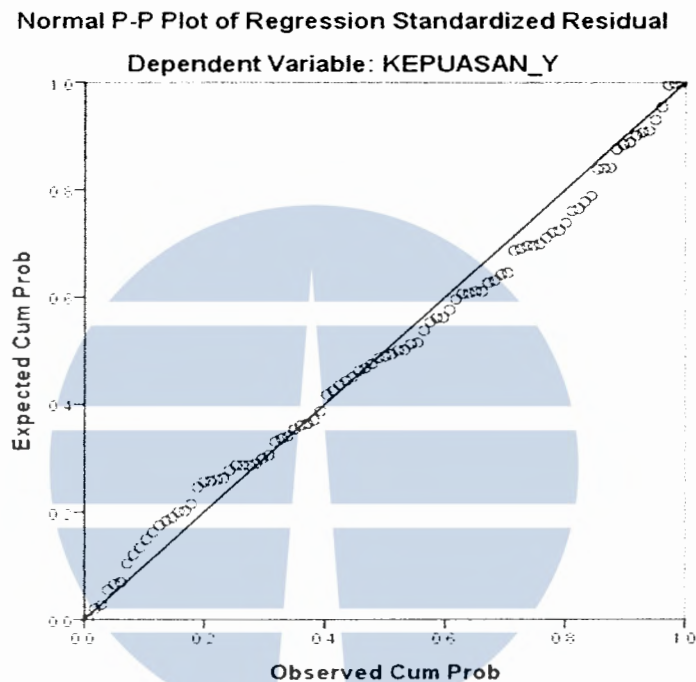
Persyaratan untuk menggunakan analisis persamaan regresi adalah terpenuhinya asumsi klasik. Untuk mendapatkan nilai pemeriksa yang efisien dan tidak bias atau *BLUE (Best Linear Unbias Estimator)* dari satu persamaan regresi dengan metode kuadrat terkecil (least square), maka perlu dilakukan pengujian untuk mengetahui model regresi yang dihasilkan memenuhi persyaratan asumsi klasik. Dalam penelitian ini akan di kemukakan uji asumsi klasik yang umum digunakan, yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Heterokedastisitas dengan menggunakan SPSS 20.0 sebagai alat bantu dalam penelitian ini.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Seperti yang diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan *analisis grafik* dan *uji statistik*.

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendeteksi distribusi normal. Distribusi yang normal

akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Berikut ini merupakan output SPSS 20.0 untuk uji grafik.



Gambar 4.4. Normal dan P-P Plot

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya (Ghozali, 2011:149). Jika dilihat dari Gambar 4.4 terlihat bahwasanya data menyebar disekitar garis histogram dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Pada dasarnya Uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan apabila tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik bisa

sebaliknya. Oleh sebab itu selain menggunakan grafik disini penulis juga melakukan uji statistik, dimana outputnya dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas Secara Statistik
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.46603400
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.071
	Negative	-.062
Kolmogorov-Smirnov Z		.683
Asymp. Sig. (2-tailed)		.739

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari Tabel 4.8 dapat dilihat Output uji normalitas secara statistik, dari hasil uji tersebut menjelaskan tentang hasil uji normalitas dengan menggunakan metode One Sample Kolmogorov Smirnov. Untuk menentukan normalitas dari data tersebut cukup membaca pada nilai signifikansi (Asymp.Sig. 2-tailed). Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data tersebut berdistribusi normal (Priyatno, 2012:39). Dikarenakan nilai Asymp. Sig. 2-tailed lebih besar dari 0,05 ($0,566 > 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

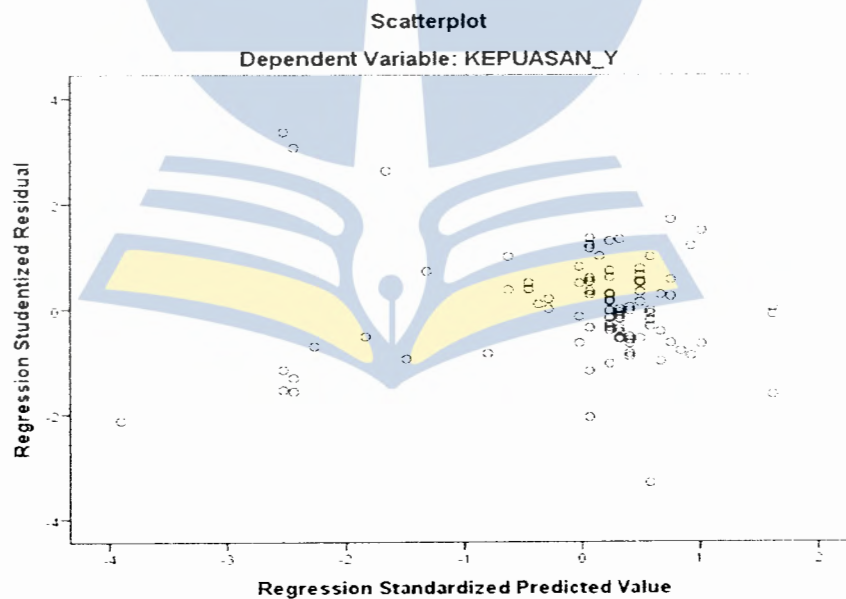
2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independent. Jika variabel independent saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal (Ghozali, 2011:95). Ortogonal adalah variabel independent yang nilai korelasi antar sesama variabel independent sama dengan nol. Dikarenakan

variabel independent dalam penelitian hanya ada satu, maka untuk uji asumsi klasik dengan uji multikolinearitas tidak dilakukan.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas atau tidak terjadi Heterokedastisitas. Kebanyakan data crosssection mengandung situasi heterokedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar) (Ghozali, 2006:125). Berikut ini merupakan hasil uji heterokedastisitas dalam penelitian ini.



Gambar 4.5. Heterokedastisitas

Dari grafik scatterplots terlohat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi Kepuasan masyarakat berdasarkan masukan variabel independent Distribusi Raskin.

D. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

Setelah data terkumpul semua, langkah selanjutnya adalah melakukan tabulasi data. Untuk membuat tingkatan jawaban responden mengenai distribusi Raskin dan kepuasan masyarakat di mana setiap butir pertanyaan berentang 1 sampai 5 sesuai dengan *Skala Likert* yang digunakan sebagai skala pengukuran butir instrumen penelitian dengan jumlah responden 93 orang, akan dihitung menggunakan interval. Rata-rata tertinggi adalah 5 dan rata-rata terendah 1. Dengan jumlah skor tertinggi adalah $5 \times 93 = 465$, dan jumlah skor terendah adalah $1 \times 93 = 93$. Klasifikasi skor jawaban responden dari variabel penelitian dapat digambarkan dalam tahapan bobot skor dengan rentang skor 74,4 yang terlihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9. Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian

Rata-Rata Skor	Penafsiran
93 – 543,59	Sangat Tidak Setuju
167,40 – 785,19	Tidak Setuju
241,80 – 1.026,79	Cukup Setuju
316,20 – 1.268,39	Setuju
390,40 – 465	Sangat Setuju

Sumber : Data Penelitian (diolah)

Adapun untuk melihat skor pernyataan responden untuk variabel distribusi Raskin dan kepuasan masyarakat dari 93 responden dapat dilihat pada Tabel 4.10 dan Tabel 4.11 masing-masing variabel penelitian.

a. Analisa Deskriptif Variabel Distribusi Raskin

Distribusi Raskin merupakan instruksi Presiden tentang kebijakan perberasan nasional. Presiden menginstruksikan kepada Menteri dan Kepala Lembaga Pemerintah non Kementerian tertentu, serta Gubernur dan Bupati/Walikota diseluruh Indonesia untuk melakukan upaya peningkatan pendapatan petani, ketahanan pangan, pengembangan ekonomi perdesaan dan stabilitas ekonomi nasional. Secara khusus kepada Perum BULOG diinstrusikan untuk menyediakan dan menyalurkan beras bersubsidi bagi kelompok masyarakat berpendapatan rendah, dan rawan pangan yang penyediaannya mengutamakan pengadaan gabah/beras dari petani dalam negeri.

Penyaluran beras bersubsidi bagi kelompok masyarakat berpendapatan rendah bertujuan untuk mengurangi beban pengeluaran para RTS-PM dalam memenuhi kebutuhan pangan. Selain itu juga untuk meningkatkan akses masyarakat berpendapatan rendah dalam pemenuhan kebutuhan pangan pokok, sebagai salah satu hak dasarnya. Pada Tabel 4.10 berikut akan mendeskripsikan Disturbusi Raskin pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo.

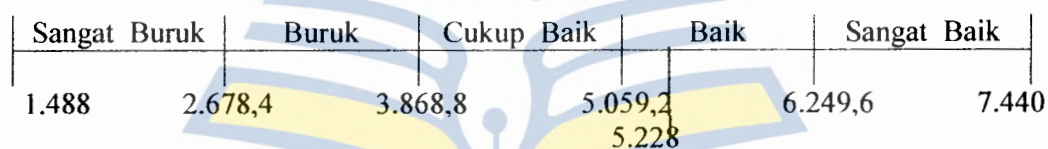
Tabel 4.10. Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Distribusi Raskin (X).

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor
		STS	TS	CS	S	SS	
DIMENSI I: Tepat Sasaran Penerima Manfaat							
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Adanya keterbukaan dalam menentukan sasaran penerima Raskin	4	11	59	15	4	283
2	Adanya kejelasan alur dalam menentukan sasaran penerima raskin	2	11	65	14	1	280
3	Adanya ketepatan dalam menentukan penerima raskin kepada RTS-PM hasil Mudes/Muskel	2	12	70	8	1	273
Rata-rata Jawaban DIMENSI I		2.67	11.333	64.667	12.333	2	278.7
Total Skor Rata-rata DIMENSI I		3%	12%	70%	13%	2%	
DIMENSI II: Tepat Jumlah							
4	Adanya kesesuaian jumlah Raskin yang diberikan kepada masyarakat.	1	7	20	55	10	345
5	Adanya keterbukaan dalam menentukan jumlah Raskin yang diberikan.	1	9	21	55	7	337
6	Adanya kejelasan dalam menentukan jumlah Raskin yang diberikan.	1	10	23	53	6	332
7	Adanya ketepatan jumlah Raskin yang diberikan.	2	4	20	59	8	346
Rata-rata Jawaban DIMENSI 2		1.25	7.5	21	55.5	7.75	340
Total Skor Rata-rata DIMENSI 2		1%	8%	23%	60%	8%	
DIMENSI III: Tepat Harga							
8	Adanya kesesuaian harga yang diberikan sesuai dengan instruksi pemerintah.	2	8	22	53	8	336
9	Adanya keterbukaan mengenai harga yang ditentukan.	3	7	29	46	8	328
10	Adanya kejelasan mengenai mengenai harga yang ditentukan.	1	8	28	51	5	330
Rata-rata Jawaban DIMENSI 3		2	7.6667	26.333	50	7	331.333
Total Skor Rata-rata DIMENSI 3		2%	8%	28%	54%	8%	
DIMENSI IV: Tepat waktu							
11	Adanya kesesuaian tepat waktu pelaksanaan penyaluran kepada RTS-PM sesuai dengan rencana penyaluran.	2	8	14	55	14	350
12	Adanya kesesuaian jadwal pendistribusian yang telah ditentukan setiap bulannya	5	7	12	60	9	340
13	Adanya kejelasan waktu dalam pendistribusian Raskin	2	11	16	48	16	344
Rata-rata Jawaban DIMENSI 4		3	8.6667	14	54.333	13	344.667
Total Skor Rata-rata DIMENSI 4		3%	9%	15%	58%	14%	
DIMENSI V: Tepat Administrasi							
14	Adanya keterbukaan dalam menentukan persyaratan administrasi secara benar dan	1	9	23	46	14	342

	tepat waktu.						
15	Adanya kejelasan mengenai kejelasan mengenai persyaratan administrasi secara benar.	1	8	22	49	13	344
Rata-rata Jawaban DIMENSI 5		1	8.5	22.5	47.5	13.5	343
Total Skor Rata-rata DIMENSI 5		1%	9%	24%	51%	15%	
DIMENSI VI: Tepat Kualitas							
16	Adanya kesesuaian kualitas beras dengan kualitas beras BULOG	2	14	24	49	4	318
Rata-rata Jawaban DIMENSI 6		2	14	24	49	4	318
Total Skor Rata-rata DIMENSI 6		2%	15%	26%	53%	4%	
Rata-rata Jawaban Variabel Pengangkatan		2	9	29.25	44.75	8	5,228
Rata-rata Persentase Variabel Pengangkatan		2%	10%	31%	48%	9%	
Total Skor Variabel Pelayanan							

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Untuk menilai kriteria variabel Distribusi Raskin pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo secara umum terlebih dahulu akan dibuat kriteria penilaian skor. Dengan jumlah skor tertinggi adalah $5 \times 16 \times 93 = 7.440$, dan jumlah skor terendah adalah $1 \times 16 \times 93 = 1.488$. Klasifikasi skor jawaban responden untuk variabel Distribusi Raskin dapat digambarkan dalam tahapan bobot skor dengan rentang skor 1.190,4 sebagai berikut:



Dari Tabel 4.10 dapat dilihat bobot skor variabel distribusi Raskin dari enam belas pernyataan yang diajukan bahwasanya responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan sebesar 9 persen, yang menyatakan setuju sebesar 48 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 31 persen yang menyatakan tidak setuju sebesar 10 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 2 persen. Berdasarkan bobot skor total

variabel Distribusi Raskin pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo tergolong baik, dengan total skor sebesar 5.228, apabila dilihat pada tabel rentang skala diatas tampak bahwasanya variabel distribusi raskin termasuk pada range **5.059,2-6.249,6** berada pada Kriteria Baik. Hal ini menyatakan bahwasanya Distribusi Raskin pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo sudah baik dalam penyalurannya.

Berikut ini akan diuraikan skor rata-rata dimensi yang di urutkan dari skor yang tertinggi hingga yang paling rendah. Dari enam dimensi distribusi raskin, skor rata-rata yang paling tinggi berada pada dimensi “Tepat waktu” dengan skor rata-rata sebesar 344,67. Tepat waktu maksudnya waktu pelaksanaan penyaluran beras kepada RTS-PM sesuai dengan rencana penyaluran. Yakni yang berhubungan dengan adanya kesesuaian tepat waktu pelaksanaan penyaluran kepada RTS-PM sesuai dengan rencana penyaluran; adanya kesesuaian jadwal pendistribusian yang telah ditentukan setiap bulannya; serta adanya kejelasan waktu dalam pendistribusian Raskin. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Tepat waktu” yaitu sebesar 14 persen, yang menyatakan setuju sebesar 58 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 15 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 9 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 3 persen.

Dimensi berikutnya yaitu “Tepat administrasi”, dimensi ini ada di urutan kedua dari enam dimensi distribusi raskin dengan skor rata-rata sebesar 343. Tepat Administrasi artinya Terpenuhinya persyarakatan administrasi

secara benar, lengkap dan tepat waktu. Yakni yang berhubungan dengan adanya keterbukaan dalam menentukan persyaratan administrasi secara benar dan tepat waktu serta adanya kejelasan mengenai kejelasan mengenai persyaratan administrasi secara benar. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Tepat administrasi” yaitu sebesar 15 persen, yang menyatakan setuju sebesar 51 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 24 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 9 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 1 persen.

Dimensi berikutnya yaitu “Tepat jumlah”, dimensi ini ada di urutan ketiga dari enam dimensi distribusi raskin dengan skor rata-rata sebesar 340. Tepat Jumlah artinya Jumlah beras Raskin yang merupakan hak RTS-PM sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu 15 Kg/RTS/bulan atau 180 Kg/RTS/tahun. Yakni yang berhubungan dengan adanya kesesuaian jumlah Raskin yang diberikan kepada masyarakat; adanya keterbukaan dalam menentukan jumlah Raskin yang diberikan; adanya kejelasan dalam menentukan jumlah Raskin yang diberikan; serta adanya ketepatan jumlah Raskin yang diberikan. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Tepat jumlah” yaitu sebesar 8 persen, yang menyatakan setuju sebesar 60 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 23 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 8 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 1 persen.

Dimensi berikutnya yaitu “Tepat harga”, dimensi ini ada di urutan keempat dari enam dimensi distribusi raskin dengan skor rata-rata sebesar 331,3. Tepat Harga artinya Harga tebus Raskin adalah sebesar Rp. 1.600,00/Kg netto di TD. Artinya adanya kesesuaian harga yang diberikan sesuai dengan instruksi pemerintah. Selain itu pula Adanya keterbukaan dan kejelasan mengenai harga yang ditentukan. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Tepat harga” yaitu sebesar 8persen, yang menyatakan setuju sebesar 54 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 28 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 8 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 2 persen.

Dimensi berikutnya yaitu “Tepat kualitas”, dimensi ini ada di urutan kelima dari enam dimensi distribusi raskin dengan skor rata-rata sebesar 318. Tepat kualitas artinya terpenuhinya persyaratan kualitas beras sesuai dengan kualitas beras BULOG. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Tepat kualitas” yaitu sebesar 4 persen, yang menyatakan setuju sebesar 53 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 26 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 15 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 2 persen.

Dimensi berikutnya yang merupakan dimensi dengan skor rata-rata yang paling rendah yaitu pada dimensi “Tepat sasaran penerima”, dimensi ini ada di urutan keenam dari enam dimensi distribusi raskin dengan skor rata-rata sebesar 278,7. Tepat sasaran penerima artinya raskin hanya diberikan kepada RTS-PM hasil Mudes/Muskel yang terdaftar dalam DPM-1. Dimensi ini

memiliki skor yang paling rendah karena masyarakat beranggapan bahwa dalam penentuan RTS-PM di Dusun belum adanya keterbukaan dalam menentukan sasaran penerima Raskin; belum adanya kejelasan alur dalam menentukan sasaran penerima raskin; serta belum adanya ketepatan dalam menentukan penerima raskin kepada RTS-PM hasil Mudes/Muskel. Karena berdasarkan dari kacamata masyarakat, kebanyakan dari mereka yang menerima raskin adalah mereka yang meliki hubungan kedekatan emosional dengan aparat Dusun. Hal ini dapat dilihat dari hasil pernyataan responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan yaitu sebesar 2 persen, yang menyatakan setuju sebesar 13 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 70 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 12 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 13 persen.

Kinerja pelaksanaan Raskin dapat ditinjau dari aspek-aspek sosialisasi dan transparansi informasi, alokasi, penargetan, frekuensi pendistribusian, jumlah beras yang diterima penerima manfaat, sistem pembayaran dan harga beras, serta penggunaan dana. Salah satu ukuran kinerja masing-masing aspek pelaksanaan Raskin ditentukan oleh kesesuaian antara aturan program yang tertulis dalam Pedum Raskin dengan realisasi pelaksanaan berdasarkan informasi dari tinjauan dokumen, analisis data sekunder, dan temuan lapangan.

Pada dasarnya Pelaksanaan distribusi Raskin merupakan tanggung jawab dua lembaga, yakni Bulog dan pemerintah daerah (pemda). Bulog bertanggung jawab terhadap penyaluran beras hingga titik distribusi, sedangkan pemda bertanggungjawab terhadap penyaluran beras dari titik

distribusi hingga rumah tangga sasaran. Selama ini Bulog telah melaksanakan tugasnya dengan relatif baik dan sesuai aturan pelaksanaan. Namun demikian, penilaian keberhasilan program tidak dapat dilakukan secara parsial, karena Raskin merupakan sebuah kesatuan program untuk menyampaikan beras bersubsidi kepada rumah tangga miskin. Berdasarkan hasil tinjauan dokumen dan studi lapangan, permasalahan pelaksanaan Raskin banyak terjadi dari titik distribusi hingga rumah tangga penerima.

Tujuan program raskin adalah memberikan bantuan dan meningkatkan/membuka akses pangan keluarga miskin dalam rangka memenuhi kebutuhan beras sebagai upaya peningkatan ketahanan pangan di tingkat keluarga melalui penjualan beras kepada keluarga penerima manfaat pada tingkat harga bersubsidi dengan jumlah yang telah ditentukan dan mengurangi beban pengeluaran rumah tangga sasaran melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan pokok dalam bentuk beras. Sasarannya adalah terbantu dan terbukanya akses beras keluarga miskin yang telah terdata dengan kuantum tertentu sesuai dengan hasil musyawarah desa/kelurahan dengan harga bersubsidi di tempat, sehingga dapat membantu meningkatkan ketahanan pangan keluarga miskin.

Prinsip pengelolaan Raskin adalah suatu nilai-nilai dasar yang selalu menjadi landasan atau acuan dalam setiap pengambilan keputusan maupun tindakan yang akan diambil dalam pelaksanaan rangkaian kegiatan Raskin. Nilai-nilai dasar tersebut diyakini mampu mendorong terwujudnya tujuan Raskin. Keberpihakan kepada Rumah Tangga Miskin (RTM), yang maknanya

mendorong RTM untuk ikut berperan aktif dalam perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pelestarian seluruh kegiatan Raskin baik di desa dan kecamatan, termasuk menerima manfaat atau menikmati hasilnya. Transparansi, yang maknanya membuka akses informasi kepada lintas pelaku Raskin terutama masyarakat penerima Raskin, yang harus tahu, memahami dan mengerti.

b. Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2010:219). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis dalam Suryo Suprpto (2008:12) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).

Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik akan menilai kualitas pelayanan publik ini berdasarkan persepsi mereka. Dalam mendefinisikan jasa/pelayanan yang berkualitas, ada beberapa karakteristik yang dapat dipergunakan sebagai pedoman sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam KepMen.Pan.Nomor KEP/25/M. PAN/2/2004. Yang kemudian menjadi 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan

masyarakat atas distribusi Raskin pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo akan dirangkum dalam Tabel 4.11 dan kemudian di deskripsikan sebagai berikut.

Tabel 4.11. Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor
		STS	TS	CS	S	SS	
1	2	3	4	5	6	7	8
DIMENSI I: Prosedur pelayanan							
1	Adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur distribusi Raskin	2	7	23	53	8	337
2	Adanya kejelasan alur dalam prosedur distribusi Raskin	1	7	32	43	10	333
3	Adanya kesederhanaan prosedur dalam distribusi Raskin	2	9	11	49	22	359
4	Adanya kemudahan dipahaminya prosedur distribusi Raskin	4	4	9	51	25	368
Rata-rata Jawaban DIMENSI I		2.25	6.75	18.8	49	16.3	349.3
Total Skor Rata-rata DIMENSI I		2%	7%	20%	53%	17%	
DIMENSI II: Persyaratan Pelayanan							
5	Adanya keterbukaan mengenai persyaratan memperoleh Raskin.	5	6	18	58	6	333
6	Adanya kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan memperoleh Raskin.	3	6	26	57	1	326
7	Adanya kejelasan mengenai persyaratan memperoleh Raskin.	1	7	24	54	7	338
8	Adanya kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Raskin.	1	7	24	60	1	332
Rata-rata Jawaban DIMENSI 2		2.5	6.5	23	57.3	3.75	332.25
Total Skor Rata-rata DIMENSI 2		3%	7%	25%	62%	4%	
DIMENSI III: Kejelasan petugas pelayanan							
9	Adanya kejelasan identitas petugas pelayanan distribusi Raskin.	4	3	12	61	13	355
10	Adanya kepastian petugas yang melaksanakan pelayanan distribusi Raskin.	6	4	11	50	22	357
11	Adanya kemudahan petugas pelayanan distribusi Raskin ditemui dan dihubungi.	4	7	8	57	17	355
Rata-rata Jawaban DIMENSI 3		4.67	4.67	10.3	56	17.3	355.67
Total Skor Rata-rata DIMENSI 3		5%	5%	11%	60%	19%	
DIMENSI IV: Kedisiplinan petugas pelayanan							
12	Adanya ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan	3	7	28	45	10	331
13	Adanya ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan.	6	5	22	54	6	328

Rata-rata Jawaban DIMENSI 4		4.5	6	25	49.5	8	329.50
Total Skor Rata-rata DIMENSI 4		5%	6%	27%	53%	9%	
DIMENSI V: Tanggung jawab petugas pelayanan							
14	Adanya kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan distribusi Raskin.	2	7	25	52	7	334
15	Adanya kepastian tanggung jawab petugas pelayanan distribusi Raskin.	5	8	19	55	6	328
16	Adanya keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan distribusi Raskin	5	8	21	47	12	332
Rata-rata Jawaban DIMENSI 5		4	7.67	21.7	51.3	8.33	331.33
Total Skor Rata-rata DIMENSI 5		4%	8%	23%	55%	9%	
DIMENSI VI: Kemampuan petugas pelayanan							
17	Petugas distribusi Raskin memiliki kemampuan fisik dalam memberikan pelayanan	3	6	12	55	17	356
18	Petugas distribusi Raskin Memiliki kemampuan administrasi dalam memberikan pelayanan	3	4	19	42	25	361
Rata-rata Jawaban DIMENSI 6		3	5	15.5	48.5	21	358.50
Total Skor Rata-rata DIMENSI 6		3%	5%	17%	52%	23%	
DIMENSI VII: Kecepatan pelayanan							
19	Memiliki tingkat ketepatan waktu proses distribusi Raskin.	2	10	24	46	11	333
20	Memiliki tingkat keterbukaan waktu penyelesaian distribusi Raskin.	1	5	17	52	18	360
Rata-rata Jawaban DIMENSI 7		1.5	7.5	20.5	49	14.5	346.50
Total Skor Rata-rata DIMENSI 7		2%	8%	22%	53%	16%	
DIMENSI VIII: Keadilan mendapatkan pelayanan							
21	Adanya kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan.	4	9	29	30	21	334
22	Adanya pemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan.	6	8	7	39	33	364
Rata-rata Jawaban DIMENSI 8		5	8.5	18	34.5	27	349.00
Total Skor Rata-rata DIMENSI 8		5%	9%	19%	37%	29%	
DIMENSI IX: Kesopanan dan keramahan petugas							
23	Petugas distribusi Raskin senantiasa selalu sopan dan ramah.	3	4	14	45	27	368
24	Adanya dan penghargaan antara petugas pendistribusian Raskin dan masyarakat.	3	6	11	44	29	369
Rata-rata Jawaban DIMENSI 9		3	5	12.5	44.5	28	368.50
Total Skor Rata-rata DIMENSI 9		3%	5%	13%	48%	30%	
DIMENSI X: Kewajaran biaya pelayanan							
25	Adanya kewajaran biaya yang dikeluarkan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pemerintah	1	5	8	59	20	371
26	Adanya kewajaran biaya tambahan dalam pendistribusian Raskin	2	8	16	53	14	348
Rata-rata Jawaban DIMENSI 10		1.5	6.5	12	56	17	359.50

Total Skor Rata-rata DIMENSI 10		2%	7%	13%	60%	18%	
DIMENSI XI: Kepastian biaya pelayanan							
27	Adanya kejelasan rincian biaya pelayanan dalam pendistribusian Raskin	1	6	14	65	7	350
28	Adanya keterbukaan mengenai rincian biaya pendistribusian Raskin.	1	4	24	54	10	347
Rata-rata Jawaban DIMENSI 11		1	5	19	59.5	8.5	348.50
Total Skor Rata-rata DIMENSI 11		1%	5%	20%	64%	9%	
DIMENSI XII: Kepastian jadwal pelayanan							
29	Adanya kejelasan jadwal pendistribusian.	3	4	11	58	17	361
30	Adanya keandalan/ketepatan jadwal pendistribusian Raskin	2	9	15	50	17	350
Rata-rata Jawaban DIMENSI 12		2.5	6.5	13	54	17	355.50
Total Skor Rata-rata DIMENSI 12		3%	7%	14%	58%	18%	
DIMENSI XIII: Kenyamanan lingkungan							
31	Memiliki kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan.	1	8	22	51	11	342
32	Adanya ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan.	6	21	30	23	13	295
Rata-rata Jawaban DIMENSI 13		3.5	14.5	26	37	12	0.00
Total Skor Rata-rata DIMENSI 13		4%	16%	28%	40%	13%	
DIMENSI XIV: Keamanan pelayanan							
33	Adanya keamanan lingkungan tempat pelayanan	1	9	12	54	17	356
34	Adanya keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan	1	6	13	56	17	361
Rata-rata Jawaban DIMENSI 14		1	7.5	12.5	55	17	358.50
Total Skor Rata-rata DIMENSI 14		1%	8%	13%	59%	18%	
Rata-rata Jawaban Variabel Kepuasan		2.9	6.9	18	50.6	14.6	11,772
Rata-rata Persentase Variabel Kepuasan		3%	7%	19%	54%	16%	
Total Skor Variabel Kepuasan							

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Untuk menilai kriteria variabel Distribusi Raskin pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo secara umum terlebih dahulu akan dibuat kriteria penilaian skor. Dengan jumlah skor tertinggi adalah $5 \times 34 \times 93 = 15.810$, dan jumlah skor terendah adalah $1 \times 34 \times 93 = 3.162$. Klasifikasi skor jawaban responden untuk variabel Kepuasan Masyarakat dapat digambarkan dalam tahapan bobot skor dengan rentang skor 2.529,6 sebagai berikut:

Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
3.162	5.691,6	8.221,2	10.750,8	13.280,4
15.810				
11.772				

Dari Tabel 4.11 dapat dilihat bobot skor variabel kepuasan masyarakat dari tiga puluh empat pernyataan yang diajukan bahwasanya responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan sebesar 16 persen, yang menyatakan setuju sebesar 54 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 19 persen yang menyatakan tidak setuju sebesar 7 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 3 persen. Berdasarkan bobot skor total variabel kepuasan masyarakat pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo tergolong baik, dengan total skor sebesar 11.772, apabila dilihat pada tabel rentang skala diatas tampak bahwasanya variabel kepuasan masyarakat termasuk pada range 10.750,8 - 13.280,4 berada pada Kriteria Baik. Hal ini menyatakan bahwasanya kepuasan masyarakat atas distribusi raskin pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo sudah puas dalam penyalurannya.

Berikut ini akan diuraikan skor rata-rata dimensi yang di urutkan dari skor yang tertinggi hingga yang paling rendah. Dari empat belas dimensi kepuasan masyarakat, skor rata-rata yang paling tinggi berada pada dimensi “Kesopanan dan keramahan petugas” dengan skor rata-rata sebesar 368,50. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Yakni yang berhubungan dengan petugas

distribusi Raskin senantiasa selalu sopan dan ramah serta adanya penghargaan antara petugas pendistribusian Raskin dan masyarakat. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Kesopanan dan keramahan petugas” yaitu sebesar 30 persen, yang menyatakan setuju sebesar 48 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 13 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 5 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 3 persen.

Dimensi berikutnya yaitu “Kewajaran biaya pelayanan”, dimensi ini ada di urutan kedua dari empat belas dimensi kepuasan masyarakat dengan skor rata-rata sebesar 359,50. Tepat Kewajaran biaya pelayananyaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Yakni yang berhubungan dengan Adanya kewajaran biaya yang dikeluarkan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pemerintah serta adanya kewajaran biaya tambahan dalam pendistribusian Raskin. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Kewajaran biaya pelayanan” yaitu sebesar 18 persen, yang menyatakan setuju sebesar 60 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 13 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 7 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 2 persen.

Dimensi berikutnya yaitu “Kemampuan petugas pelayanan”, dimensi ini ada di urutan ketiga dari empat belas dimensi kepuasan masyarakat dengan skor rata-rata sebesar 358,50. Kemampuan petugas pelayananyaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/

menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Yakni yang berhubungan dengan Petugas distribusi Raskin memiliki kemampuan fisik dalam serta Petugas distribusi Raskin Memiliki kemampuan administrasi dalam memberikan pelayanan. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Kemampuan petugas pelayanan” yaitu sebesar 23 persen, yang menyatakan setuju sebesar 52 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 17 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 5 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 3 persen.

Dimensi berikutnya yaitu “Keamanan pelayanan”, dimensi ini ada di urutan keempat dari empat belas dimensi kepuasan masyarakat dengan skor rata-rata sebesar 358,50, dimana skor ini sama dengan dimensi “Kemampuan petugas pelayanan”. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat kewanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Yakni yang berhubungan dengan Adanya keamanan lingkungan tempat pelayanan serta Adanya keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Keamanan pelayanan” yaitu sebesar 18 persen, yang menyatakan setuju sebesar 59 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 13 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 8 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 1 persen.

Dimensi berikutnya yaitu “Kejelasan petugas pelayanan”, dimensi ini ada di urutan kelima dari empat belas dimensi kepuasan masyarakat dengan skor rata-rata sebesar 355,67. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Yakni yang berhubungan dengan Adanya kejelasan identitas petugas pelayanan distribusi RaskindanAdanya kepastian petugas yang melaksanakan pelayanan distribusi Raskin, serta Adanya kemudahan petugas pelayanan distribusi Raskin ditemui dan dihubungi. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Kejelasan petugas pelayanan” yaitu sebesar 19 persen, yang menyatakan setuju sebesar 60 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 11 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 5 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 5 persen.

Dimensi berikutnya yaitu “Kepastian jadwal pelayanan”, dimensi ini ada di urutan keenam dari empat belas dimensi kepuasan masyarakat dengan skor rata-rata sebesar 355,50. Kepastian jadwal pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Yakni yang berhubungan dengan Adanya kejelasan jadwal pendistribusian serta Adanya keandalan/ketepatan jadwal pendistribusian Raskin. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Kepastian jadwal pelayanan” yaitu sebesar 18 persen, yang menyatakan setuju sebesar 58 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar

14 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 7 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 3 persen.

Dimensi berikutnya yaitu “Prosedur pelayanan”, dimensi ini ada di urutan ketujuh dari empat belas dimensi kepuasan masyarakat dengan skor rata-rata sebesar 349,3. Prosedur pelayananyaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Yakni yang berhubungan dengan Adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur distribusi Raskin dan Adanya kejelasan alur dalam prosedur distribusi Raskin, serta Adanya kesederhanaan prosedur dalam distribusi Raskin dan Adanya kemudahan dipahaminya prosedur distribusi Raskin. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Prosedur Pelayanan” yaitu sebesar 17 persen, yang menyatakan setuju sebesar 53 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 20 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 7 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 2 persen.

Dimensi berikutnya yaitu “Keadilan mendapatkan pelayanan”, dimensi ini ada di urutan kedelapan dari empat belas dimensi kepuasan masyarakat dengan skor rata-rata sebesar 349,00. Keadilan mendapatkan pelayananyaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani. Yakni yang berhubungan dengan Adanya kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan serta Adanya pemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi

“Keadilan mendapatkan pelayanan” yaitu sebesar 29 persen, yang menyatakan setuju sebesar 37 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 19 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 9 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 5 persen.

Dimensi berikutnya yaitu “Kepastian biaya pelayanan”, dimensi ini ada di urutan kesembilan dari empat belas dimensi kepuasan masyarakat dengan skor rata-rata sebesar 348,50. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Yakni yang berhubungan dengan Adanya kejelasan rincian biaya pelayanan dalam pendistribusian Raskin serta Adanya keterbukaan mengenai rincian biaya pendistribusian Raskin. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Kepastian biaya pelayanan” yaitu sebesar 9 persen, yang menyatakan setuju sebesar 64 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 20 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 5 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 1 persen.

Dimensi berikutnya yaitu “Kecepatan pelayanan”, dimensi ini ada di urutan kesepuluh dari empat belas dimensi kepuasan masyarakat dengan skor rata-rata sebesar 346,50. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Yakni yang berhubungan dengan Memiliki tingkat ketepatan waktu proses distribusi Raskin serta Memiliki tingkat keterbukaan waktu penyelesaian distribusi Raskin. Dimana responden yang menyatakan sangat

setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Kecepatan pelayanan” yaitu sebesar 16 persen, yang menyatakan setuju sebesar 53 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 22 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 8 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 2 persen.

Dimensi berikutnya yaitu “Persyaratan Pelayanan”, dimensi ini ada di urutan kesebelas dari empat belas dimensi kepuasan masyarakat dengan skor rata-rata sebesar 332,25. Persyaratan Pelayananyaitu persyaratan teknis dan adminjistratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayananya. Yakni yang berhubungan dengan Adanya keterbukaan mengenai persyaratan memperoleh RaskindanAdanya kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan memperoleh Raskin serta Adanya kejelasan mengenai persyaratan memperoleh Raskin dan Adanya kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Raskin. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Persyaratan Pelayanan” yaitu sebesar 4 persen, yang menyatakan setuju sebesar 62 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 25 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 7 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 3 persen.

Dimensi berikutnya yaitu “Tanggung jawab petugas pelayanan”, dimensi ini ada di urutan keduabelas dari empat belas dimensi kepuasan masyarakat dengan skor rata-rata sebesar 331,33. Tanggung jawab petugas pelayananya yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam

penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Yakni yang berhubungan dengan Adanya kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan distribusi RaskindanAdanya kepastian tanggung jawab petugas pelayanan distribusi Raskin serta Adanya keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan distribusi Raskin. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Tanggung jawab petugas pelayanan” yaitu sebesar 9 persen, yang menyatakan setuju sebesar 55 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 23 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 8 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 4 persen.

Dimensi berikutnya yaitu “Kedisiplinan petugas pelayanan”, dimensi ini ada di urutan ketigabelas dari empat belas dimensi kepuasan masyarakat dengan skor rata-rata sebesar 329,50. Kedisiplinan petugas pelayananyaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutatma terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Yakni yang berhubungan dengan Adanya kejelasan rincian biaya pelayanan dalaAdanya ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan serta Adanya ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Kedisiplinan petugas pelayanan” yaitu sebesar 9 persen, yang menyatakan setuju sebesar 53persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 27 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 6 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 5 persen.

Dimensi berikutnya yaitu “Kenyamanan lingkungan”, dimensi ini merupakan dimensi yang memiliki skor paling rendah dari empat belas dimensi kepuasan masyarakat dengan skor rata-rata sebesar 318,50. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan teratur sehingga dapat memberikan easa nyaman kepada penerima pelayanan. Yakni yang berhubungan dengan Memiliki kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan serta Adanya ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Kenyamanan lingkungan” yaitu sebesar 13 persen, yang menyatakan setuju sebesar 40 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 28 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 16 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 4 persen.

2. Hasil Analisis Kuantitatif

a. Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala multikolinieritas dan heterokedastisitas. Dari analisis sebelumnya telah terbukti bahwa model persamaan yang diajukan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan asumsi klasik sehingga model persamaan dalam penelitian ini sudah dianggap baik. Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan estimasi regresi berganda dengan program SPSS 20.0 diperoleh hasil seperti Tabel 4.12.

Tabel 4.12. Hasil Estimasi Regresi

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.229	.263		4.680	.000
	DISTRIBUSI_X1	.675	.067	.724	10.017	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_Y

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 1,229 + 0,675 X + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat

X = Distribusi Program Raskin

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Variabel Distribusi Program Raskin (X) mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap Kepuasan Masyarakat.
- 2) Nilai konstanta sebesar 1,229. Menjelaskan bahwasanya apabila variabel bebas variabel Distribusi Program Raskin (X) tidak dilaksanakan, maka tidak akan berpengaruh terhadap variabel terikatnya yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,675 atau 67,5 persen.
- 3) Koefisien variabel Distribusi Program Raskin memberikan nilai sebesar 0,675 yang berarti jika organisasi memiliki Program Raskin memberikan yang baik maka akan mampu meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

b. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya.

Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square* sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.13:

Tabel 4.13. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.724 ^a	.524	.519	.46859

a. Predictors: (Constant), DISTRIBUSI_X1

Output pada Tabel 4.13 diatas menjelaskan tentang hasil korelasi analisis determinasi. Nilai R^2 sebesar 0,524 menjelaskan bahwa pengaruh variabel Distribusi Program Raskin terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 52,4 persen, sedangkan sisanya sebesar 47,6 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Adjusted R Square, adalah R Square yang sudah disesuaikan, nilainya 0,519. Sedangkan *Standard Error of the Estimate* adalah ukuran kesalahan prediksi, nilainya sebesar 0,46859 artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksi kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,46859.

c. Hasil Uji t (Parsial)

Pengujian t (Parsial) ini bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis. Uji parsial (Uji t) untuk menjawab hipotesis. Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas Distribusi Program Raskin (X) terhadap

variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y) secara parsial. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada derajat kesalahan 5 persen. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel bebasnya Distribusi Program Raskin (X) memberi pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y). Sebaliknya Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel bebasnya Distribusi Program Raskin (X) tidak memberi pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y). Berikut ini merupakan hasil uji secara parsial dengan menggunakan program SPSS 20.0.

Tabel 4.14. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.229	.263		4.680	.000
	DISTRIBUSI X1	.675	.067	.724	10.017	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_Y

Sumber: Hasil Estimasi Regresi

Menjawab Hipotesis

- $H_0: \rho = 0$; Distribusi Program Raskin tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tanah Sepenggal.
- $H_1: \rho \neq 0$; Distribusi Program Raskin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tanah Sepenggal.

Dari hasil uji t (parsial) pada Tabel 4.14 di atas dengan menggunakan SPSS 20.0 diperoleh angka t hitung variabel X sebesar 10.017, dikarenakan nilai t hitung $> t_{Tabel}$ ($10.017 > 1.683$) maka H_0 ditolak, artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara Distribusi Program Raskin (X) dengan Kepuasan

Masyarakat (Y). Selain itu pula untuk melakukan uji berdasarkan pengujian signifikansi, dapat dilihat dari output signifikansi sebesar 0,000, dikarenakan angka taraf signifikansi lebih < 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat berpengaruh Distribusi Program Raskin (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Berdasarkan dari penjelasan tersebut oleh karena itu H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat hubungan linier antara Distribusi Program Raskin (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan demikian angka tersebut membuktikan bahwa secara parsial variabel independent Kepuasan Masyarakat Distribusi Program Raskin (X) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan demikian **Hipotesis Ketiga diterima.**

C. Analisa dan Pembahasan

1. Pembahasan Pertama : Distribusi Raskin

Distribusi Program Raskin merupakan kegiatan pemasaran yang berusaha untuk memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen ke konsumen sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperlukan, dengan dimensi Distribusi Program Raskin (X) :

- 1) Tepat sasaran;
- 2) Tepat jumlah;
- 3) Tepat harga;
- 4) Tepat waktu;
- 5) Tepat administrasi;
- 6) Tepat kualitas (Pedoman Umum Penyaluran Raskin 2010)

Dari bobot skor total variabel Distribusi Raskin pada Kecamatan Tanah Sepanggal Kabupaten Bungo tergolong baik, dengan total skor

sebesar 5.228, apabila dilihat pada tabel rentang skala diatas tampak bahwasanya variabel distribusi raskin termasuk pada range 5.059,2-6.249,6 berada pada Kriteria Baik. Hal ini menyatakan bahwasanya Distribusi Raskin pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo sudah baik dalam penyalurannya.

Selanjutnya hasil analisis deskriptif dari enam dimensi distribusi raskin, maka skor rata-rata yang paling tinggi berada pada dimensi “Tepat waktu” dengan skor rata-rata sebesar 344,67. Tepat waktu maksudnya waktu pelaksanaan penyaluran beras kepada RTS-PM sesuai dengan rencana penyaluran. Yakni yang berhubungan dengan adanya kesesuaian tepat waktu pelaksanaan penyaluran kepada RTS-PM sesuai dengan rencana penyaluran; adanya kesesuaian jadwal pendistribusian yang telah ditentukan setiap bulannya; serta adanya kejelasan waktu dalam pendistribusian Raskin. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Tepat waktu” yaitu sebesar 14 persen, yang menyatakan setuju sebesar 58 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 15 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 9 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 3 persen.

Skor rata-rata dimensi yang paling rendah yaitu pada dimensi “Tepat sasaran penerima”, dimensi ini ada di urutan keenam dari enam dimensi distribusi raskin dengan skor rata-rata sebesar 278,7. Tepat sasaran penerima artinya raskin hanya diberikan kepada RTS-PM hasil

Mudes/Muskel yang terdaftar dalam DPM-1. Dimensi ini memiliki skor yang paling rendah karena masyarakat beranggapan bahwa dalam penentuan RTS-PM di Dusun belum adanya keterbukaan dalam menentukan sasaran penerima Raskin; belum adanya kejelasan alur dalam menentukan sasaran penerima raskin; serta belum adanya ketepatan dalam menentukan penerima raskin kepada RTS-PM hasil Mudes/Muskel. Karena berdasarkan dari kacamata masyarakat, kebanyakan dari mereka yang menerima raskin adalah mereka yang memiliki hubungan kedekatan emosional dengan aparat Dusun. Hal ini dapat dilihat dari hasil pernyataan responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan yaitu sebesar 2 persen, yang menyatakan setuju sebesar 13 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 70 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 12 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 13 persen.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Kusumawardhani, A.D (2008) dan Mananomo C (2013) dimana bahwasanya distribusi program raskin pada Kecamatan Tanah Sepanggal Kabupaten Bungosudah baik dalam penyalurannya.

2. Pembahasan Kedua : Kepuasan masyarakat atas Program Raskin

Kepuasan masyarakat merupakan pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.kepuasan masyarakat memiliki dimensi dimensi Kepuasan Masyarakat (Y) yaitu : 1) Prosedur

pelayanan; 2) Persyaratan Pelayanan; 3) Kejelasan petugas pelayanan; 4) Kedisiplinan petugas pelayanan; 5) Tanggung jawab petugas pelayanan; 6) Kemampuan petugas pelayanan; 7) Kecepatan pelayanan; 8) Keadilan mendapatkan pelayanan; 9) Kesopanan dan keramahan petugas; 10) Kewajaran biaya pelayanan; 11) Kepastian biaya pelayanan; 12) Kepastian jadwal pelayanan; 13) Kenyamanan lingkungan; dan 14) Keamanan pelayanan (KepMen. Pan.Nomor KEP/25/M. PAN/2/2004).

Total bobot skor variabel kepuasan masyarakat pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo tergolong baik, dengan total skor sebesar 11.772, apabila dilihat pada tabel rentang skala diatas tampak bahwasanya variabel kepuasan masyarakat termasuk pada range 10.750,8 - 13.280,4 berada pada Kriteria Baik. Hal ini menyatakan bahwasanya kepuasan masyarakat atas distribusi raskin pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo sudah puas dalam penyalurannya.

Rata-rata dimensi Kepuasan masyarakat atas Program Raskin skor yang tertinggi hingga yang paling rendah. Dari empat belas dimensi kepuasan masyarakat, skor rata-rata yang paling tinggi berada pada dimensi “Kesopanan dan keramahan petugas” dengan skor rata-rata sebesar 368,50. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Yakni yang berhubungan dengan petugas distribusi Raskin senantiasa selalu sopan dan ramah serta adanya penghargaan antara petugas pendistribusian Raskin dan masyarakat. Dimana responden yang menyatakan

sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Kesopanan dan keramahan petugas” yaitu sebesar 30 persen, yang menyatakan setuju sebesar 48 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 13 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 5 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 3 persen.

Kenyamanan lingkungan merupakan dimensi yang memiliki skor paling rendah dari empat belas dimensi Kepuasan masyarakat atas Program Raskinnsi kepuasan masyarakat dengan skor rata-rata sebesar 318,50. Kenyamanan lingkunganyaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan teratur sehingga dapat memberikan easa nyaman kepada penerima pelayanan. Yakni yang berhubungan dengan Memiliki kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan serta Adanya ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Kenyamanan lingkungan” yaitu sebesar 13 persen, yang menyatakan setuju sebesar 40 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 28 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 16 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 4 persen.

Hasil penelitian ini mendukung hasil peelitian Kusumawardhani, A.D (2008) dan Mananomo C (2013) dimana bahwasanya kepuasan masyarakat atas distribusi raskin pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo sudah puas dalam penyalurannya.

3. Pembahas Ketiga : Pengaruh distribusi Program Raskin terhadap kepuasan masyarakat

Dari hasil uji hipotesis sebelumnya diperoleh angka t hitung variabel X sebesar 10.017, dikarenakan nilai t hitung $> t$ Tabel ($10.017 > 1.683$) maka H_0 ditolak, artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara Distribusi Program Raskin (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y). Selain itu pula untuk melakukan uji berdasarkan pengujian signifikansi, dapat dilihat dari output signifikansi sebesar 0,000, dikarenakan angka taraf signifikansi lebih < 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat berpengaruh Distribusi Program Raskin (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Dapat diinterpretasikan bahwa Distribusi Program Raskin merupakan kegiatan pemasaran yang berusaha untuk memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen ke konsumen sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperlukan, dengan dimensi Distribusi Program Raskin (X) : 1) Tepat sasaran; 2) Tepat jumlah; 3) Tepat harga; 4) Tepat waktu; 5) Tepat administrasi; 6) Tepat kualitas (Pedoman Umum Penyaluran Raskin 2010) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat merupakan pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Distribusi Program Raskin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan pendapat masyarakat dalam memperoleh

pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Kepuasan masyarakat memiliki dimensi Kepuasan Masyarakat (Y) yaitu : 1) Prosedur pelayanan; 2) Persyaratan Pelayanan; 3) Kejelasan petugas pelayanan; 4) Kedisiplinan petugas pelayanan; 5) Tanggung jawab petugas pelayanan; 6) Kemampuan petugas pelayanan; 7) Kecepatan pelayanan; 8) Keadilan mendapatkan pelayanan; 9) Kesopanan dan keramahan petugas; 10) Kewajaran biaya pelayanan; 11) Kepastian biaya pelayanan; 12) Kepastian jadwal pelayanan; 13) Kenyamanan lingkungan; dan 14) Keamanan pelayanan (*KepMen. Pan.Nomor KEP/25/M. PAN/2/2004*).

Hasil penelitian ini sesuai pula dengan hasil penelitian Kusumawardhani, A.D (2008). Implementasi Program Beras Untuk Rumah Tangga Miskin (RASKIN) oleh rendahnya tingkat sumber daya, komunikasi, kondisi ekonomi, sosial dan politik (EKOSOSPOL), disposisi / sikap terhadap kebijakan RASKIN, serta karakteristik dan kapabilitas Instansi dan aparat pelaksana Kebijakan RASKIN. Penelitian ini sesuai juga hasil penelitian Mananomo C (2013). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwasanya implementasi Program Beras untuk Keluarga Miskin (RASKIN) belum berjalan efektif dan efisien ditandai tidak adanya sosialisasi tentang program RASKIN yang mengakibatkan pemerintah dan masyarakat setempat tidak terlalu memahami tentang program RASKIN sehingga terjadi pengurangan jatah beras bagi penerima resmi RASKIN diakibatkan jumlah penerima tambahan yang disepakati dalam musyawarah desa lebih banyak.

Enam dimensi distribusi raskin, maka skor rata-rata yang paling tinggi berada pada dimensi “Tepat waktu” dengan skor rata-rata sebesar 344,67. Tepat waktu maksudnya waktu pelaksanaan penyaluran beras kepada RTS-PM sesuai dengan rencana penyaluran. Yakni yang berhubungan dengan adanya kesesuaian tepat waktu pelaksanaan penyaluran kepada RTS-PM sesuai dengan rencana penyaluran; adanya kesesuaian jadwal pendistribusian yang telah ditentukan setiap bulannya; serta adanya kejelasan waktu dalam pendistribusian Raskin. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Tepat waktu” yaitu sebesar 14 persen, yang menyatakan setuju sebesar 58 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 15 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 9 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 3 persen.

Dimensi Distribusi Program Raskin dengan skor rata-rata yang paling rendah yaitu pada dimensi “Tepat sasaran penerima”, dimensi ini ada di urutan keenam dari enam dimensi distribusi raskin dengan skor rata-rata sebesar 278,7. Tepat sasaran penerima artinya raskin hanya diberikan kepada RTS-PM hasil Mudes/Muskel yang terdaftar dalam DPM-1. Dimensi ini memiliki skor yang paling rendah karena masyarakat beranggapan bahwa dalam penentuan RTS-PM di Dusun belum adanya keterbukaan dalam menentukan sasaran penerima Raskin; belum adanya kejelasan alur dalam menentukan sasaran penerima raskin; serta belum adanya ketepatan dalam menentukan penerima raskin kepada RTS-PM hasil Mudes/Muskel. Karena berdasarkan dari kacamata masyarakat, kebanyakan dari mereka yang

menerima raskin adalah mereka yang meliki hubungan kedekatan emosional dengan aparat Dusun. Hal ini dapat dilihat dari hasil pernyataan responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan yaitu sebesar 2 persen, yang menyatakan setuju sebesar 13 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 70 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 12 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 13 persen.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Distribusi Raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal terlaksana dengan baik. Distribusi Program Raskin di distribusikan dengan baik berdasarkan kriteria tepat sasaran, tepat jumlah, tepat harga, tepat waktu, tepat administrasi dan tepat kualitasnya dalam melaksanakan distribusi program raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo.
2. Masyarakat telah merasa puas atas Program Raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo. Kepuasan masyarakat atas distribusi raskin terdiri dari kepuasan dalam hal : prosedur pelayanan, Persyaratan, pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.
3. Distribusi Program Raskin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tanah Sepenggal. Semakin baik distribusi program raskin maka akan semakin terpenuhi pula kepuasan masyarakat dalam menerima raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo. Program Raskin di distribusikan dengan baik berdasarkan kriteria tepat sasaran, tepat

jumlah, tepat harga, tepat waktu, tepat administrasi dan tepat kualitasnya dalam melaksanakan distribusi. Kepuasan masyarakat atas distribusi raskin terdiri dari kepuasan dalam hal : prosedur pelayanan, Persyaratan, pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

B. Saran

1. Secara Praktis

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran untuk lebih memperbaiki Distribusi Program Raskin untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat di Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo, maka saran secara praktis adalah sebagai berikut:

- a. Distribusi Program Raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal masih terdapat persepsi yang kurang baik terutama pada dimensi kurang tepat sasaran penerima raskin. Disamping itu distribusi Program Raskin harus bisa memberikan yang lebih baik lagi di masa mendatang seperti untuk kriteria tepat waktu, tepat administrasi dan tepat kualitasnya dalam melaksanakan distribusi program raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo.

- b. Camat tanah sepenggal harus bisa meningkatkan kenyamanan lingkungan dalam menyalurkan raskin, karena banyak masyarakat yang tidak puas dengan kenyamanan lingkungan dalam menyalurkan raskin. Disamping itu perlu memperhatikan dan meningkatkan kepuasan kepada masyarakat dari kriteria prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, dan keamanan pelayanan.
- c. Program Raskin harus dilaksanakan dengan tepat sasaran karena akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tanah Sepenggal. Karena masih ada persepsi bahwa program raskin ada yang tidak tepat sasaran di Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo.

2. Secara Akademis

- a. Penelitian ini perlu di tindak lanjuti lagi untuk melihat faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo.
- b. Kepuasan masyarakat dalam menerima program raskin masih dipengaruhi oleh faktor lain, oleh karena itu perlu kajian yang lebih komprehensif, guna menjawab faktor lain (*epsilon*) yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

- Hutasoit. (2011). *Pelayanan publik teori dan aplikasi*. Jakarta: MAGNAScript.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kusumawardhani, A.D. (2008). Studi Implementasi Kebijakan Beras Untuk Rumah Tangga Miskin (Raskin) Di Kelurahan Barusari Semarang. http://eprints.undip.ac.id/13692/1/D2A604011_ASTRID.pdf.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. edisi pertama, cetakan pertama*. Bandung: Refika Aditama.
- Mananoma, C. (2013). Implementasi Program Beras Untuk Keluarga Miskin Di Desa Tola Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe. <file:///C:/Documents%20and%20Settings/acer/My%20Documents/Downloads/2815-5213-1-SM.pdf>
- Mondy, R.W. (2008). *Indocitra Humas Resource Management*. 11th Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Musawa, M. (2009). *Studi Implementasi Program Beras Miskin (Raskin) Di Wilayah Kelurahan Gajahmungkur, Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang*. http://eprints.undip.ac.id/25173/1/MARIYAM_MUSAWA.pdf
- Narimawati, U. (2008). *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media.
- Nitisemito, A. S. (2006). *Manajemen Personalia, Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prawirosentono, S. (2006). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Priyatno, D. (2012). *Belajar Cepat SPSS Olah Data Statistic dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Rivai, V. (2011). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Revika Aditama.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Siagian, S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan 15)*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Batinggi,A.(2008). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Soedarmayanti. (2006). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukanto, R dan Indriyo, G. S. (2007). *Manajemen Produksi*. Edisi Keempat. Yogyakarta: BEFE.



**PENGARUH DISTRIBUSI RASKIN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN TANAH SEPENGGAL KABUPATEN BUNGO**
(Studi Kasus Pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo).

Bujang Jaafar

jafar3adullah@gmail.com

Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka UPBJJ Jambi

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui dan menganalisis distribusi Program Raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal; 2) Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan masyarakat atas Program Raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal; 3) Untuk mengetahui dan menganalisis adakah pengaruh distribusi Program Raskin terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tanah Sepenggal. Unit analisis penelitian ini adalah Masyarakat pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo Populasi penelitian 1.414 dan sampelnya 93 Metode analisisnya analisis verifikatif kuantitatif, teknik analisis menggunakan regresi linear sederhana, dilanjutkan dengan uji analisis determinasi (*R Square*) dan Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dengan tingkat toleransi *error* 5% atau 0.05. Sebelum proses regresi terlebih dahulu telah di uji instrumen penelitian (kuesioner) dengan uji validitas dan realibilitas serta asumsi klasik. Hasilnya semua memenuhi kriteria untuk diteruskan pada tahap analisis regresi linear sederhana. Nilai R^2 sebesar 0,524 menjelaskan bahwa variabel kebijakan distribusi program raskin dapat menjelaskan Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo sebesar 0,524 atau 52,4 persen, sedangkan sisanya sebesar 47,6 persen dipengaruhi oleh faktor atau variable lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Hasil penelitian ini adalah bahwa kebijakan distribusi program raskin berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo, hal ini berdasarkan nilai *sig. level* sebesar 0,000 variable kebijakan distribusi (X) berada dibawah nilai alpha 0.05. Untuk meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo diantaranya adalah dengan memperbaiki kebijakan distribusi program raskin.

Kata kunci : Kebijakan distribusi dan Kepuasan Masyarakat

A. PENDAHULUAN

Kabupaten Bungo merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Jambi yang terbilang cukup maju. Pusat pemerintahan berada di Muara Bungo. Walaupun terbilang cukup maju tetapi Kabupaten Bungo juga mempunyai permasalahan seperti kabupaten lainnya. Selain pendidikan, pengangguran dan kesehatan, masalah kemiskinan merupakan masalah utama yang harus diatasi bersama. Upaya penanggulangan kemiskinan perlu menjadi perhatian serius dalam mewujudkan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat miskin.

Berbagai kebijakan telah dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka menanggulangi kemiskinan. Berdasarkan Surat Kementerian Koordinator Kesejahteraan Rakyat Nomor B-2143/KMK/Dep.II/XI/2007 tertanggal 30 November 2007, salah satu alternatif tindakan yang dilakukan pemerintah dalam menanggulangi kemiskinan ini diwujudkan dalam kebijakan beras untuk rumah tangga miskin (RASKIN) yaitu pendistribusian beras bersubsidi dengan ketentuan setiap RTM memperoleh 10 Kg hingga 15 Kg selama 10 bulan dengan harga Rp.

1.600,-/kg netto di titik distribusi dengan ketentuan Rp 4.616 harga beras/sesuai dengan HPP harga pembelian oleh pemerintah, sedangkan Rp 3.016 disubsidi oleh pemerintah/APBN.

Program Raskin ini sebenarnya diawali dengan Program Operasi Pasar Khusus Beras pada tahun 1998. Operasi ini merupakan tindak lanjut dari adanya krisis ekonomi pada pertengahan tahun 1997, disertai kemarau kering serta bencana kebakaran hutan dan ledakan serangan hama belalang dan hama wereng coklat yang telah menyebabkan penurunan produksi pangan secara nyata. Penurunan ini dipicu kenaikan harga pupuk dan obat pemberantas hama yang cukup tinggi. Harga beras kemudian semakin meningkat naik sejak bulan Mei 1997 dan mencapai puncaknya sekitar Mei - Juni 1998.

Menghadapi situasi ini, pemerintah telah memutuskan membentuk Tim Pemantau Ketahanan Pangan yang prinsipnya merupakan *Food Crisis Center* atau pusat penanggulangan krisis pangan. Langkah ini ditindak lanjuti dengan diadakannya Operasi Pasar Khusus Beras yang operasionalnya dilakukan oleh BULOG.

Pada dasarnya tujuan program Raskin adalah mengurangi beban pengeluaran rumah tangga miskin melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan pokok dalam bentuk beras. Program Raskin telah dilakukan di seluruh Indonesia, termasuk juga pada Kabupaten Bungo Provinsi Jambi. Namun beberapa waktu belakangan ini distribusi raskin masih memunculkan beberapa permasalahan, hal tersebut diindikasikan oleh distribusi Program Raskin yang belum tepat sasaran, belum tepat jumlah dan belum tepat waktu.

Selain itu program raskin yang semestinya disalurkan atau dijual kepada keluarga-keluarga miskin ternyata jatuh pada kelompok masyarakat lain (keluarga sejahtera). Salah sasaran ini banyak disebabkan oleh human error, di mana para petugas lapangan justru membagi-bagikan kupon raskin pada keluarga dekat atau teman kerabatnya. Bahkan tidak sedikit keluarga sejahtera yang "menagih jatah" beras murah tersebut.

Kemudian adanya perbedaan harga yang harus ditebus oleh masyarakat penerima, hal ini dikarenakan berdasarkan keputusan Musyawarah Desa yang kemudian pihak Desa menyerahkan kembali kepada ketua RT/RW setempat untuk membuat keputusan tentang harga tebus beras Raskin yang didasarkan pada biaya tambahan seperti biaya angkut dan biaya karung Raskin.

Berdasarkan dari apa yang telah dipaparkan mengenai implementasi kebijakan Program Raskin, maka dalam kesempatan ini penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai "Pengaruh Distribusi Raskin Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo (Studi Kasus Pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo)."

Tujuan penelitian ini sendiri yaitu untuk : 1) mengetahui dan menganalisis distribusi Program Raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal.; 2) mengetahui dan menganalisis kepuasan masyarakat atas Program Raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal; dan 3) mengetahui dan menganalisis adakah pengaruh distribusi Program Raskin terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tanah Sepenggal.

B. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya (Dutton dkk. dalam Suryo Suprptono, 2008:12).

Menurut Selnes dalam Rayi Endah (2008:9), kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (overall satisfaction), kesesuaian pelayanan dengan

harapan masyarakat (expectation), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (experience).

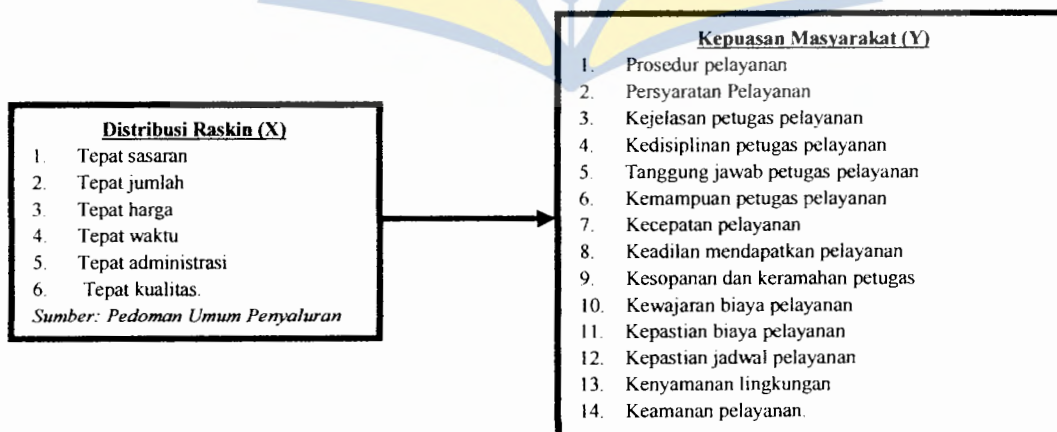
Selanjutnya Wahab (2005:45) juga mengungkapkan dalam Distribusi khususnya yang dilibatkan oleh banyak organisasi pemerintah sebenarnya dapat dilihat dari 3 (tiga) sudut pandang yakni : (1) pemrakarsa kebijakan/pembuat kebijakan (*the center* atau pusat); (2) pejabat-pejabat pelaksana di lapangan (*the periphery*); (3) aktor-aktor perorangan diluar badan-badan pemerintah kepada siapa program-program itu diwujudkan yakni kelompok-kelompok sasaran (Wahab, 2005:63).

Secara garis besar dapat dikatakan bahwa fungsi implementasi kebijakan adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran kebijakan negara diwujudkan sebagai “*Out come*“ (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah. penciptaan apa yang ada dalam ilmu kebijakan negara tersebut “*Policy delivery system*” (sistem penyampaian/penerusan kebijakan negara) yang biasanya terdiri dari cara-cara atau sarana tertentu yang dirancang/didesain secara khusus serta diarahkan menuju tercapainya tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang dikehendaki (Wahab, 2005:123-124).

Salah satu Pendistribusian Raskin untuk disampaikan kepada pemanfaat masyarakat miskin yang layak penerima yang dilaksanakan oleh pemerintah yakni berupa program Raskin. Program Beras untuk Rakyat Miskin (Raskin) adalah program dari pemerintah untuk mengurangi beban pengeluaran dari rumah tangga miskin sebagai bentuk dukungan dalam meningkatkan ketahanan pangan dengan memberikan perlindungan sosial beras murah.

Kebijakan ini telah dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka menanggulangi kemiskinan. Berdasarkan Surat Kementerian Koordinator Kesejahteraan Rakyat Nomor B-2143/KMK/Dep.II/XI/2007 tertanggal 30 November 2007, salah satu alternatif tindakan yang dilakukan pemerintah dalam menanggulangi kemiskinan ini diwujudkan dalam kebijakan beras untuk rumah tangga miskin (RASKIN) yaitu pendistribusian beras bersubsidi dengan ketentuan setiap RTM memperoleh 10 Kg hingga 15 Kg selama 10 bulan dengan harga Rp. 1.600,-/kg netto di titik distribusi dengan ketentuan Rp 4.616 harga beras/sesuai dengan HPP harga pembelian oleh pemerintah, sedangkan Rp 3.016 disubsidi oleh pemerintah/APBN. Dimana indikator kinerja distribusi Raskin berdasarkan Pedoman Umum Penyaluran Raskin 2010 ditunjukkan dengan 6 T yaitu Tepat sasaran; Tepat jumlah; Tepat harga; Tepat waktu; Tepat administrasi; serta Tepat kualitas.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka disini penulis mencoba menghubungkan Pengaruh distribusi Raskin terhadap kepuasan masyarakat dengan bentuk kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan beberapa asumsi yang telah dikemukakan terdahulu dapat dirumuskan hipotesis yang merupakan dugaan sementara. Penulis merumuskan hipotesis berkenaan dengan masalah yang diteliti sebagai berikut:

1. Diduga distribusi Program Raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal terlaksana dengan baik.
2. Diduga masyarakat telah merasa puas atas Program Raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal.
3. Diduga distribusi Program Raskin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tanah Sepenggal.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian *survey* dengan membuat angket kepada responden (masyarakat) yang akan menjawab pernyataan-pernyataan tentang pengaruh distribusi beras untuk keluarga miskin pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo.

Populasi pada penelitian ini adalah Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) yang memperoleh Raskin pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo dengan jumlah 1.414 RTS-PM.

Penentuan sampel dalam penelitian dilakukan dengan *random sampling* untuk menentukan pegawai yang menjadi anggota sampel, dan menggunakan teknik *proportionate random sampling* untuk menentukan ukuran sampel pada masing-masing Dusun. Ukuran atau jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Slovin, Umar (2008) dengan rumus:

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

Dimana : n = ukuran sampel; N = ukuran populasi; dan e = % toleransi kesalahan sampling.

Berdasarkan rumus penentuan jumlah sampel dari Slovin di atas didapat jumlah sampelnya (n) sebanyak 93 RTS-PM dengan nilai e = 10 %.

Metode Analisis

Peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode kualitatif dan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis persamaan regresi linear sederhana, koefisien determinasi, uji parsial dan uji simultan. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing metode yang digunakan:

1. Analisis Kualitatif (Deskriptif)

Analisis deskriptif ini akan memberikan gambaran tentang suatu data yang akan diteliti sehingga dapat membantu dalam mengetahui karakteristik data sampel. Dalam penelitian ini analisis deskriptif dilakukan untuk menjawab tujuan penelitian mengenai implementasi kebijakan distribusi program beras dan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo dengan menggunakan skala *Likert*. Skala ini dirancang untuk melihat sejauh mana subjek setuju atau tidak dengan pernyataan yang diajukan.

2. Analisis Verivikatif (Kuantitatif)

Analisis kuantitatif merupakan suatu analisis yang digunakan untuk melihat pengaruh variable independent terhadap variable dependent. Dalam hal ini penulis melakukan analisis pada data kuesioner jawaban responden yang telah dikumpulkan dan diolah. Selanjutnya metode kuantitatif digunakan untuk menjawab tujuan penelitian ketiga yaitu untuk

mengetahui pengaruh variabel bebas (Independent) terhadap variabel terikat (Dependent) dengan langkah sebagai berikut.

a. Persamaan Regresi Linear Sederhana

Analisis kuantitatif dengan metode statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah suatu analisis yang mengukur pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) (Sunyoto, 2011: 9). Metode analisis regresi linier sederhana ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 20.0 yang merupakan salah satu paket program komputer yang digunakan dalam mengelola data statistik. Persamaan regresi linier sederhana yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

X = Variabel Bebas (Distribusi Raskin)

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Masyarakat)

a = Konstanta (nilai Y apabila X= 0)

b = Koefisien Regresi (nilai peningkatan maupun penurunan)

b. Analisis Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (KD) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah dari nol (0) dan satu (1), nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent. Analisis Koefisien determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independent (X) berpengaruh terhadap variabel dependent (Y) yang dinyatakan dalam persentase.

c. Uji t (Parsial)

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis.

Uji parsial (Uji t) untuk menjawab hipotesis ketiga. Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*) secara parsial. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada derajat kesalahan 5%. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel bebasnya (*independent variable*) memberi pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y). Sebaliknya Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel bebasnya (X) tidak memberi pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria dari pengujian hipotesis secara parsial pada tingkat signifikansi 0,05 (5%) adalah sebagai berikut:

- Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $\alpha < 0.05$, maka tolak H_0 dan terima H_1
- Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $\alpha > 0.05$, maka terima H_0 dan tolak H_1

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisa Deskriptif Variabel Penelitian

a. Distribusi Raskin

Dari hasil survey yang dilakukan dapat diketahui bahwa Distribusi Raskin pada Kecamatan Tanah Sepanggal Kabupaten Bungo selama ini dikategorikan telah berlangsung dengan baik. Dari enam dimensi distribusi raskin, skor rata-rata yang paling tinggi berada pada dimensi "Tepat waktu". Hal ini menjelaskan bahwasanya pelaksanaan penyaluran beras

kepada RTS-PM yang berlangsung selama ini telah sesuai dengan rencana penyaluran. Yakni yang berhubungan dengan adanya kesesuaian tepat waktu pelaksanaan penyaluran kepada RTS-PM sesuai dengan rencana penyaluran; adanya kesesuaian jadwal pendistribusian yang telah ditentukan setiap bulannya; serta adanya kejelasan waktu dalam pendistribusian Raskin.

Sedangkan untuk dimensi dengan skor rata-rata yang paling rendah yaitu pada dimensi “Tepat sasaran penerima”. Dimensi ini memiliki skor yang paling rendah karena masyarakat beranggapan bahwa dalam penentuan RTS-PM di Dusun belum adanya keterbukaan dalam menentukan sasaran penerima Raskin; belum adanya kejelasan alur dalam menentukan sasaran penerima raskin; serta belum adanya ketepatan dalam menentukan penerima raskin kepada RTS-PM hasil Mudes/Muskel. Karena berdasarkan dari kacamata masyarakat, kebanyakan dari mereka yang menerima raskin adalah mereka yang memiliki hubungan kedekatan emosional dengan aparat Dusun.

b. Kepuasan Masyarakat

Dari hasil survey yang dilakukan dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat atas Distribusi Raskin yang berlangsung pada Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo selama ini dikategorikan sudah puas dalam penyalurannya. Dari empat belas dimensi kepuasan masyarakat, skor rata-rata yang paling tinggi berada pada dimensi “Kesopanan dan keramahan petugas”. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Yakni yang berhubungan dengan petugas distribusi Raskin senantiasa selalu sopan dan ramah serta adanya penghargaan antara petugas pendistribusian Raskin dan masyarakat. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Kesopanan dan keramahan petugas” yaitu sebesar 30 persen, yang menyatakan setuju sebesar 48 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 13 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 5 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 3 persen.

Sedangkan untuk dimensi dengan skor rata-rata yang paling rendah yaitu pada dimensi “Kenyamanan lingkungan”. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan teratur sehingga dapat memberikan easa nyaman kepada penerima pelayanan. Yakni yang berhubungan dengan Memiliki kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan serta Adanya ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Kenyamanan lingkungan” yaitu sebesar 13 persen, yang menyatakan setuju sebesar 40 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 28 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 16 persen dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 4 persen.

2. Hasil Analisis Kuantitatif

a. Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala multikolinieritas dan heterokedastisitas. Dari analisis yang dilakukan telah terbukti bahwa model persamaan yang diajukan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan asumsi klasik sehingga model persamaan dalam penelitian ini sudah dianggap baik.

Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan estimasi regresi berganda dengan program SPSS 20.0 diperoleh hasil seperti Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil Estimasi Regresi

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.229	.263		4.680	.000
	DISTRIBUSI_X1	.675	.067	.724	10.017	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_Y

Sesuai dari hasil penelitian pada Tabel 3 di atas, didapatkan persamaan regresi linear berganda yaitu:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 1,229 + 0,675 X + e$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Variabel Distribusi Program Raskin (X) mempunyai arahkoefisien yang bertanda positif terhadap Kepuasan Masyarakat.
- 2) Nilai konstanta sebesar 1,229. Menjelaskan bahwasanya apabila variabel bebas variabel Distribusi Program Raskin(X) tidak dilaksanakan, maka tidak akan berpengaruh terhadap variabel terikatnya yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,675 atau 67,5 persen.
- 3) Koefisien variabel Distribusi Program Raskin memberikan nilai sebesar 0,675 yang berarti jika organisasi memiliki Program Raskin memberikan yang baik maka akan mampu meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

b. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (KD) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Analisis Koefisien determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independent (X) berpengaruh terhadap variabel dependent (Y) yang dinyatakan dalam persentase. Berdasarkan hasil pengolahan program SPSS versi 20.0 *for window* diperoleh output koefisien determinasi sebagai berikut.

Tabel 2 : Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.724 ^a	.524	.519	.46859

a. Predictors: (Constant), DISTRIBUSI_X1

Output pada Tabel 2 diatas menjelaskan tentang hasil korelasi analisis determinasi. Nilai R² sebesar 0,524 menjelaskan bahwa pengaruh variabel Distribusi Program Raskin terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 52,4 persen, sedangkan sisanya sebesar 47,6 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Adjusted R Square, adalah R Square yang sudah disesuaikan, nilainya 0,519. Sedangkan *Standard Error of the Estimate* adalah ukuran kesalahan prediksi, nilainya sebesar 0,46859 artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksi kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,46859.

b. Hasil Uji *t* (Parsial)

Pengujian *t* (Parsial) ini bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis. Uji parsial (Uji *t*) untuk menjawab hipotesis. Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas Distribusi Program Raskin (X) terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y) secara parsial.

Dari hasil estimasi regresi pada Tabel 1 di atas dengan menggunakan SPSS 20.0 diperoleh angka *t* hitung variabel X sebesar 10.017, dikarenakan nilai *t* hitung $> t$ Tabel (10.017 $>$ 1.683) maka H_0 ditolak, artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara Distribusi Program Raskin (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y). Selain itu pula untuk melakukan uji berdasarkan pengujian signifikansi, dapat dilihat dari output signifikansi sebesar 0,000, dikarenakan angka taraf signifikansi lebih < 0.05 (0.000 $<$ 0.05) maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat berpengaruh Distribusi Program Raskin (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Berdasarkan dari penjelasan tersebut oleh karena itu H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat hubungan linier antara Distribusi Program Raskin (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan demikian angka tersebut membuktikan bahwa secara parsial variabel independent Kepuasan Masyarakat Distribusi Program Raskin (X) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan demikian **Hipotesis Ketiga diterima.**

Hasil penelitian ini sesuai pula dengan hasil penelitian Kusumawardhani, A.D (2008). Implementasi Program Beras Untuk Rumah Tangga Miskin (RASKIN) oleh rendahnya tingkat sumber daya, komunikasi, kondisi ekonomi, sosial dan politik (EKOSOSPOL), disposisi / sikap terhadap kebijakan RASKIN, serta karakteristik dan kapabilitas Instansi dan aparat pelaksana Kebijakan RASKIN. Penelitian ini sesuai juga hasil penelitian Mananomo C (2013). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwasanya implementasi Program Beras untuk Keluarga Miskin (RASKIN) belum berjalan efektif dan efisien ditandai tidak adanya sosialisasi tentang program RASKIN yang mengakibatkan pemerintah dan masyarakat setempat tidak terlalu memahami tentang program RASKIN sehingga terjadi pengurangan jatah beras bagi penerima resmi RASKIN diakibatkan jumlah penerima tambahan yang disepakati dalam musyawarah desa lebih banyak.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Distribusi Raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal terlaksana dengan baik. Distribusi Program Raskin di distribusikan dengan baik berdasarkan kriteria tepat sasaran, tepat jumlah, tepat harga, tepat waktu, tepat administrasi dan tepat kualitasnya dalam melaksanakan distribusi program raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo.
2. Masyarakat telah merasa puas atas Program Raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo. Kepuasan masyarakat atas distribusi raskin terdiri dari kepuasan dalam hal : prosedur pelayanan, Persyaratan, pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.
3. Distribusi Program Raskin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tanah Sepenggal. Semakin baik distribusi program raskin maka akan semakin terpenuhi pula kepuasan masyarakat dalam menerima raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo. Program Raskin di distribusikan dengan baik

berdasarkan kriteria tepat sasaran, tepat jumlah, tepat harga, tepat waktu, tepat administrasi dan tepat kualitasnya dalam melaksanakan distribusi. Kepuasan masyarakat atas distribusi raskin terdiri dari kepuasan dalam hal : prosedur pelayanan, Persyaratan, pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Saran

1. Secara Praktis

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran untuk lebih memperbaiki Distribusi Program Raskin untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat di Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo, maka saran secara praktis adalah sebagai berikut:

- a. Distribusi Program Raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal masih terdapat persepsi yang kurang baik terutama pada dimensi kurang tepat sasaran penerima raskin. Disamping itu distribusi Program Raskin harus bisa memberikan yang lebih baik lagi di masa mendatang seperti untuk kriteria tepat waktu, tepat administrasi dan tepat kualitasnya dalam melaksanakan distribusi program raskin di Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo.
- b. Camat tanah sepenggal harus bisa meningkatkan kenyamanan lingkungan dalam menyalurkan raskin, karena banyak masyarakat yang tidak puas dengan kenyamanan lingkungan dalam menyalurkan raskin. Disamping itu perlu memperhatikan dan meningkatkan kepuasan kepada masyarakat dari kriteria prosedur pelayanan kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, dan keamanan pelayanan.
- c. Program Raskin harus dilaksanakan dengan tepat sasaran karena akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tanah Sepenggal. Karena masih ada persepsi bahwa program raskin ada yang tidak tepat sasaran di Kecamatan Tanah Sepenggal kabupaten Bungo.

2. Secara Akademis

- a. Penelitian ini perlu di tindak lanjuti lagi untuk melihat faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo.
- b. Kepuasan masyarakat dalam menerima program raskin masih dipengaruhi oleh faktor lain, oleh karena itu perlu kajian yang lebih komprehensif, guna menjawab faktor lain (*epsilon*) yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Kepustakaan

- Ahyari, A. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Liberty.
- Anoraga, P.D & Widiyanti, N. (2006). *Psikologi dalam Perusahaan*. Jakarta: Rhineka Cipta
- Arikunto, S. (2005). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* Edisi Revisi V, Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2007). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bakkara, J. (2013). Analisis Efektifitas Distribusi Beras Miskin (Raskin) (Studi Kasus : Desa Sitalasari Kecamatan Siantar Kabupaten Simalungun) [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=184448&val=4143&title=ANALISIS%20EFEKTIFITAS%20DISTRIBUSI%20BERAS%20MISKIN%20\(RASKIN\)%20%20%20%20%20%20%20%20%20\(Studi%20Kasus%20:%20Desa%20Sitalasari%20Kecamatan%20Siantar%20Kabupaten%20Simalungun\)](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=184448&val=4143&title=ANALISIS%20EFEKTIFITAS%20DISTRIBUSI%20BERAS%20MISKIN%20(RASKIN)%20%20%20%20%20%20%20%20%20(Studi%20Kasus%20:%20Desa%20Sitalasari%20Kecamatan%20Siantar%20Kabupaten%20Simalungun))

- Barker *et al.* (2005). *Research Methods In Clinical Psychology*. England: John Wiley & Sons Ltd.
- Bagian Administrasi Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Bungo
- Davis. (2004). *Perilaku Dalam Organisasi*, Edisi ketujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Cetakan Pertama*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. (2008). *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. H. (2006). *Management Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hapzi, A. & Limakrisna, N. (2012). *Metode Penelitian*. Jakarta: Deepublish
- Hasibuan, M. S. P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: edisi Revisi, Penerbit : Bumi Aksara.
- Hutasoit. (2011). *Pelayanan publik teori dan aplikasi*. Jakarta: MAGNAScript.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kusumawardhani, A.D. (2008). Studi Implementasi Kebijakan Beras Untuk Rumah Tangga Miskin (Raskin) Di Kelurahan Barusari Semarang. http://eprints.undip.ac.id/13692/1/D2A604011_ASTRID.pdf
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia edisi pertama, cetakan pertama*. Bandung: Refika Aditama.
- Mananoma, C. (2013). Implementasi Program Beras Untuk Keluarga Miskin Di Desa Tola Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe. <file:///C:/Documents%20and%20Settings/acer/My%20Documents/Downloads/2815-5213-1-SM.pdf>
- Mondy, R.W. (2008). *Indocitra Humas Resource Mangement*. 11th Edition. New Jersey: Pearson Education
- Musawa, M. (2009). Studi Implementasi Program Beras Miskin (Raskin) Di Wilayah Kelurahan Gajahmungkur, Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang. http://eprints.undip.ac.id/25173/1/MARIYAM_MUSAWA.pdf
- Narimawati, U. (2008). *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media.
- Nitisemito, A. S. (2006). *Manajemen Personalia, Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prawirosentono, S. (2006). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Priyatno, D. (2012). *Belajar Cepat SPSS Olah Data Statistic dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Rivai, V. (2011). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Revika Aditama.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha ilmu
- Siagian, S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan 15)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Batinggi, A. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Soedarmayanti. (2006). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukanto, R dan Indriyo, G. S. (2007). *Manajemen Produksi*. Edisi Keempat. Yogyakarta: BEFE.