

**PENGARUH *LOGISTICS CUSTOMER SERVICE ELEMENTS* TERHADAP
KEPUASAN PENERIMA RASKIN**

**(Studi pada Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat RASKIN
di Kelurahan Purwantoro, Kecamatan Blimbing, Kota Malang)**

Disusun oleh:

KHARISMA DESI CHRISHADIATI

0610220124

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Derajat Sarjana Ekonomi**



**BIDANG MANAJEMEN OPERASIONAL
JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

2010

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**Pengaruh *Logistics Customer Service Elements*
Terhadap Kepuasan Penerima Raskin
(Studi pada Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat Raskin
di Kelurahan Purwantoro, Kecamatan Blimbing, Kota Malang)**

Yang disusun oleh :

Nama : Kharisma Desi Chrishadiati
NIM : 0610220124
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Operasional

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 23 Maret 2010 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

1. Prof. Dr. Djumilah Hadiwidjojo, SE.
NIP. 19440604 197009 2 001
(Dosen Pembimbing)
2. Dr. Fatchur Rohman, SE., M.Si.
NIP. 19610121 198601 1 002
(Dosen Penguji I)
3. Astrid Puspaningrum, SE., MM
NIP. 19590710 198601 2 001
(Dosen Penguji II)

Malang, 25 Maret 2010

Ketua Jurusan Manajemen,

Dr. Fatchur Rohman, SE., M.Si.

NIP. 19610121 198601 1 002

RIWAYAT HIDUP

Nama : Kharisma Desi Chrishadiati
Tempat, tanggal lahir : Malang, 31 Desember 1988
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen
Alamat : Jl. Sulfat Agung I / 16 Malang

Riwayat Pendidikan :

1. Sekolah Dasar Katolik Cor Jesu Malang, 1994 – 2000
2. Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama Negeri 3 Malang, 2000 – 2003
3. Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Malang, 2003 – 2006
4. Terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, 2006



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemampuan untuk menyusun Skripsi dengan judul: “Pengaruh *Logistics Customer Service Elements* Terhadap Kepuasan Penerima Raskin (Studi Pada Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat Raskin di Kelurahan Purwantoro, Kecamatan Blimbing, Kota Malang)”.

Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Program Strata Satu Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa aktivitas ini dapat berjalan dengan baik disebabkan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

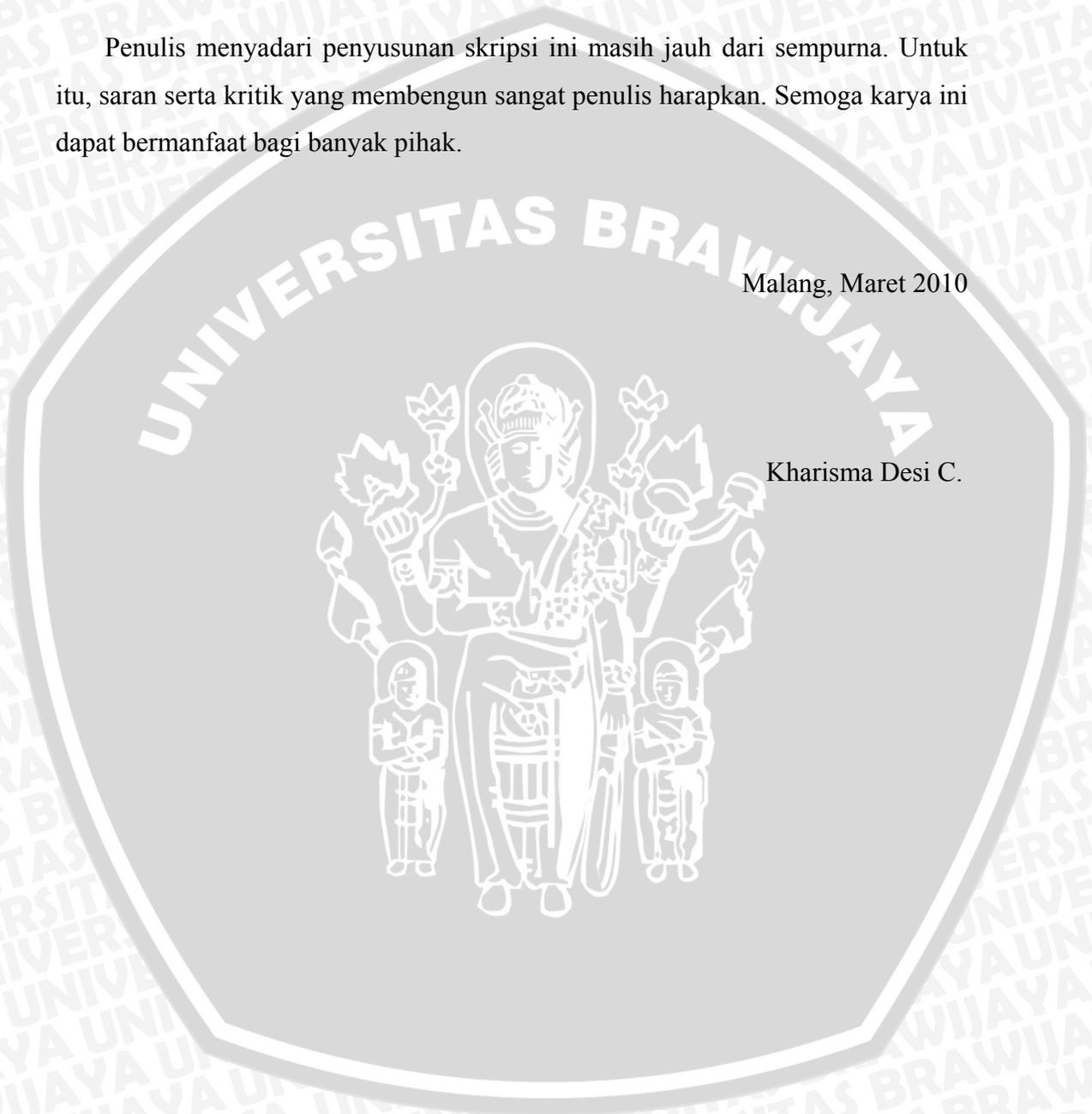
1. Ibu Prof. Dr. Djumilah Hadiwidjojo, SE. selaku dosen pembimbing Skripsi
2. Bapak Dr. Fatchur Rohman, SE., M.Si. selaku Dosen Penguji I
3. Ibu Astrid Puspaningrum, SE., MM. selaku Dosen Penguji II
4. Bapak Dr. Fatchur Rohman, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya
5. Lurah Purwantoro yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kelurahan Purwantoro
6. Segenap karyawan kantor Kelurahan Purwantoro dan pengurus RT/RW di Kelurahan Purwantoro yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian sehingga penelitian dapat berjalan lancar
7. Orang tua yang telah memberikan segala dukungan, kasih sayang, doa, dan kesabaran yang luar biasa
8. Kakakku yang selalu ada untuk memberikan semangat dan keceriaan
9. Wisnu Herdianto dan keluarga yang telah memberikan segenap dukungan dan bantuan
10. Teman-teman *Operational Management* 2006 (Lussia Mariesti, Banowati, Husna Maulida) yang selalu berjuang bersama penulis

- repository.ub.ac.id
11. Brawijaya Economic Choir yang telah memberi banyak dukungan bagi penulis
 12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis, yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Malang, Maret 2010

Kharisma Desi C.



DAFTAR ISI

	Hal.
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	viii
Ringkasan	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Tinjauan Pustaka	8
2.2.1 Logistik	8
2.2.2 Manajemen Logistik	13
2.2.3 <i>Logistics Customer Service</i>	15
2.2.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	15
2.2.3.2 Elemen <i>Logistics Customer Service</i>	17
2.2.3.3 Pentingnya <i>Logistics Customer Service</i>	19
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	20
2.2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	20
2.2.4.2 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan	21
2.3 Kerangka Pikir	24
2.4 Hipotesis	25
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Lokasi Penelitian	26

3.3 Populasi dan Pengambilan Sampel	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
3.5 Sumber Data	29
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.6.1 Definisi Operasional Variabel	30
3.6.2 Pengukuran Variabel	31
3.7 Metode Analisis Data	31
3.7.1 Uji Instrumen.....	31
3.7.1.1 Uji Validitas	31
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	32
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.7.3 Analisa Regresi Berganda.....	35
3.7.4 Uji Hipotesis	36
3.7.4.1 Uji F	36
3.7.4.2 Uji t	37

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Program RASKIN.....	40
4.1.1 Dasar Hukum	40
4.1.2 Tujuan dan Sasaran	41
4.1.3 Pengelolaan dan Pengorganisasian	41
4.1.4 Perencanaan dan Pelaksanaan	43
4.1.5 Pengendalian	44
4.2 Gambaran Umum Daerah Penelitian	46
4.2.1 Umum	46
4.2.2 Pertanahan	46
4.2.3 Infrastruktur dan Pemerintahan	47
4.2.4 Kependudukan	47
4.2.5 Pelaksanaan Program RASKIN di Kelurahan Purwantoro	48
4.3 Gambaran Umum Responden	49
4.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	49

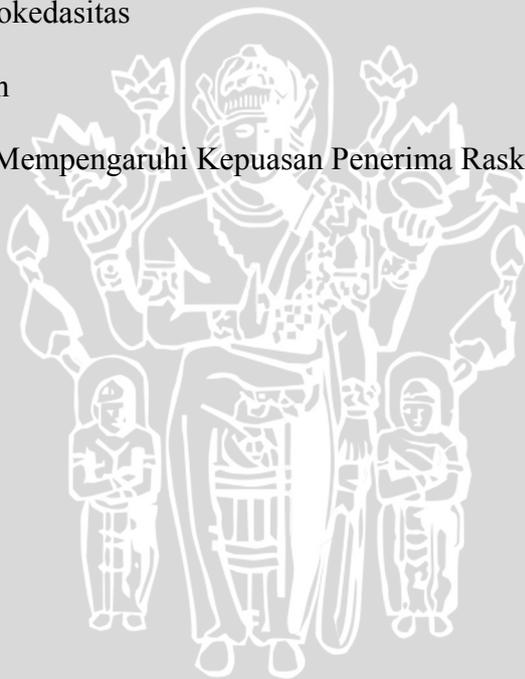
4.3.2 Berdasarkan Usia	50
4.3.3 Berdasarkan Pekerjaan	50
4.3.4 Berdasarkan Pendapatan per Bulan	52
4.4 Pengujian Instrumen Penelitian	53
4.4.1 Uji Validitas	53
4.4.2 Uji Reliabilitas	54
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel	55
4.5.1 Distribusi Frekuensi <i>Pretransaction Elements</i> (X1)	55
4.5.2 Distribusi Frekuensi <i>Transaction Elements</i> (X2)	57
4.5.3 Distribusi Frekuensi <i>Posttransaction Elements</i> (X3) ...	59
4.5.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Penerima RASKIN (Y)	61
4.6 Uji Asumsi Klasik	62
4.6.1 Uji Normalitas	62
4.6.2 Uji Heteroskedasitas	63
4.6.3 Uji Multikolinieritas	64
4.7 Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	68
BAB V : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
Daftar Pustaka	89
Lampiran	91

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Hal.
3.1	Definisi Variabel	30
4.1	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2	Komposisi Responden Berdasarkan Usia	50
4.3	Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.4	Komposisi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	52
4.5	Hasil Uji Validitas	54
4.6	Hasil Uji Reliabilitas	54
4.7	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Pretransaction Elements</i> (X1)	55
4.8	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Transaction Elements</i> (X2)	57
4.9	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Posttransaction Elements</i> (X3)	59
4.10	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Penerima RASKIN (Y)	61
4.11	Hasil Uji Multikolinearitas	65
4.12	Hasil Uji Regresi Berganda	66

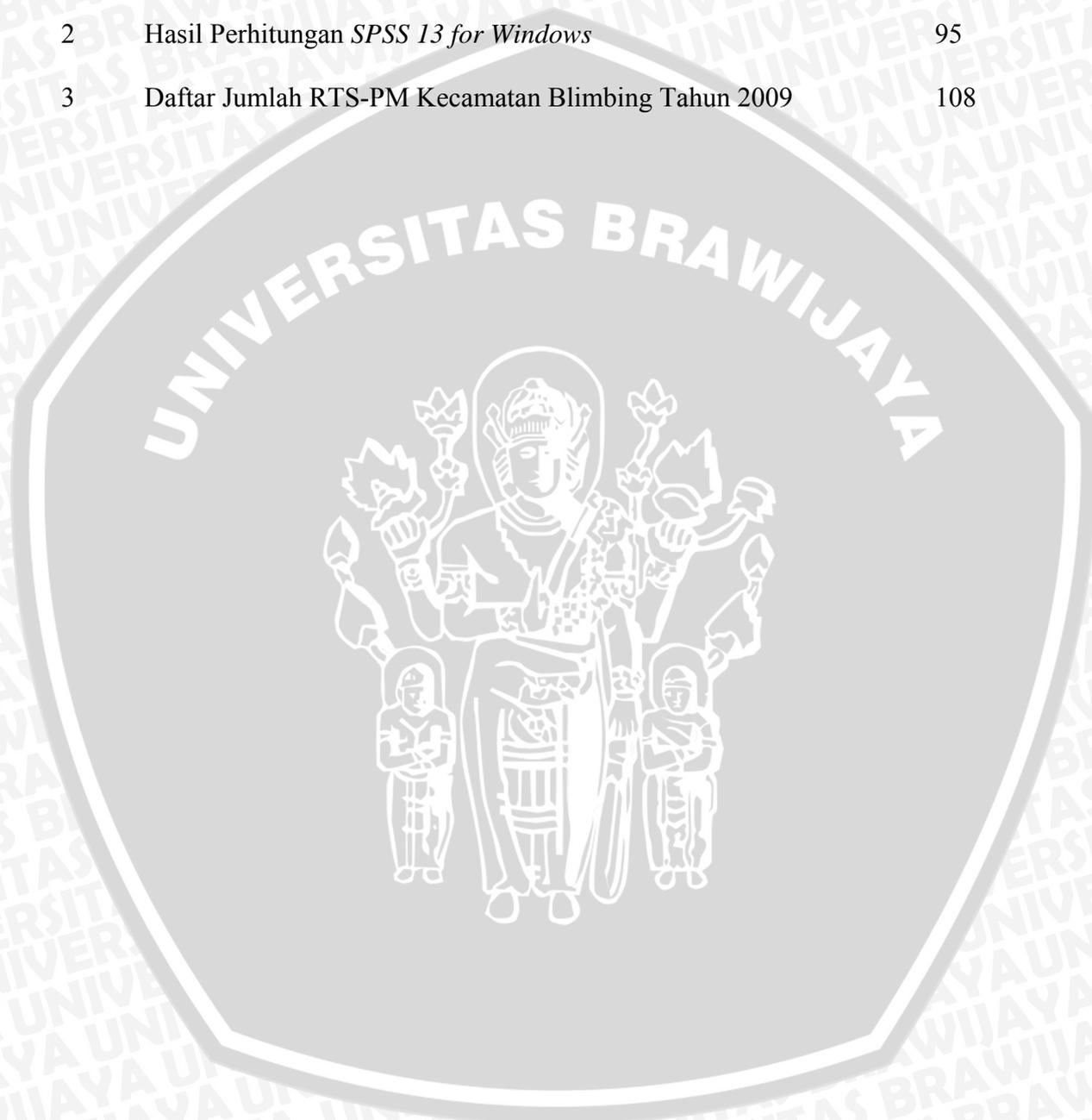
DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Hal.
2.1	<i>Triangle activities logistics</i>	11
2.2	Komponen Manajemen Logistik	15
2.3	Efek Pelayanan pada Penjualan	20
2.4	Kerangka Pikir	24
2.5	Kerangka Hipotesis	25
4.1	Hasil Uji Asumsi Normalitas	63
4.2	Hasil Uji Heterokedasitas	64
4.3	Saran Perbaikan	81
4.4	Hal Lain yang Mempengaruhi Kepuasan Penerima Raskin	82



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Hal.
1	Kuisioner	91
2	Hasil Perhitungan <i>SPSS 13 for Windows</i>	95
3	Daftar Jumlah RTS-PM Kecamatan Blimbing Tahun 2009	108



**Pengaruh *Logistics Customer Service Elements*
Terhadap Kepuasan Penerima Raskin
(Studi Pada Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat Raskin
di Kelurahan Purwantoro, Kecamatan Blimbing, Kota Malang)**

Oleh:

Kharisma Desi Chrishadiati

Dosen Pembimbing:

Prof. Dr. Djumilah Hadiwidjojo, SE.

RINGKASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel *logistics customer service elements* yang terdiri dari *pretransaction elements*, *transaction elements*, dan *posttransaction elements*, baik secara simultan maupun parsial, terhadap kepuasan penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, dan mengetahui variabel *logistics customer service elements* yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan penerima Raskin, serta untuk memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan sistem logistik Raskin terhadap penerimanya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan metode survey. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 90 Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) Raskin di Kelurahan Purwantoro dengan teknik pengambilan sampel yaitu *simple random sampling*. Uji yang digunakan untuk menguji instrumen penelitian berupa uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan untuk menganalisis data digunakan analisis regresi berganda; uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heterokedastitas, dan uji multikolinearitas; serta uji hipotesis yaitu uji F dan uji t.

Hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel *pretransaction elements* (X1), *transaction elements* (X2), dan *posttransaction elements* (X3) secara simultan dan secara positif berpengaruh pada kepuasan penerima Raskin. Secara parsial, variabel *transaction elements* (X2) dan *posttransaction elements* (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penerima Raskin, sedangkan variabel *pretransaction elements* (X1) tidak berpengaruh secara signifikan. Selain itu, hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *transaction elements* (X2) merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan penerima Raskin. Berdasar hasil penelitian, perbaikan pelayanan logistik Raskin diutamakan pada perbaikan saat transaksi dan pascatransaksi sebab kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima, terutama dalam hal ketepatan waktu, kualitas beras yang diterima, dan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat. Meskipun pelayanan pratransaksi tidak berpengaruh signifikan, namun berpengaruh positif, sehingga tetap harus diperhatikan dan ditingkatkan, terutama dalam hal ketepatan penargetan penerima Raskin.

Kata kunci : *Logistics customer service elements*, Kepuasan penerima Raskin Kelurahan Purwantoro

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah kemiskinan merupakan salah satu persoalan mendasar yang menjadi pusat perhatian pemerintah di negara manapun. Indonesia termasuk salah satu negara yang masih menghadapi masalah kemiskinan dan kerawanan pangan yang harus ditanggulangi bersama oleh pemerintah dan masyarakat. Masalah ini menjadi perhatian nasional dan penanganannya perlu dilakukan secara terpadu yang melibatkan berbagai sektor baik di tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk menanggulangi masalah ini adalah Program RASKIN (Beras untuk Rumah Tangga Miskin).

Program RASKIN adalah program nasional yang bertujuan membantu rumah tangga miskin dalam memenuhi kecukupan kebutuhan pangan dan mengurangi beban finansial melalui penyediaan beras bersubsidi. Pada tahun 2009, sasaran Program Raskin menargetkan penyediaan beras bagi 18,5 juta Rumah Tangga Sasaran (RTS) berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), melalui pendistribusian beras bersubsidi sebanyak 15 kg/RTS/bulan selama 12 bulan dengan harga Rp1.600 per kilogram di titik distribusi (Pedoman Umum Raskin, 2009:3). Penyaluran Raskin ini menjadi tanggung jawab dua pihak. Pendistribusian beras hingga titik distribusi menjadi tanggung jawab Badan Urusan Logistik (Bulog), sementara dari titik distribusi kepada rumah tangga sasaran menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah.

Program Raskin telah mengalami beberapa kali penyesuaian, namun efektivitasnya masih diperdebatkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lembaga Penelitian SMERU di tiga propinsi, yaitu Sumatera Barat, Jawa Timur, dan Sulawesi Tenggara, masih banyak masalah yang terjadi saat pelaksanaan program ini (SMERU, 2007:5).

Berikut ini adalah temuan utama hasil kajian SMERU. Dari sisi penyaluran hingga titik distribusi, Bulog telah melaksanakan tugasnya relatif baik dan sesuai dengan pedoman program. Namun, permasalahan pelaksanaan Raskin banyak terjadi dari titik distribusi hingga rumah tangga penerima. Menurut Pedoman Umum (Pedum) Raskin (2009:27), keberhasilan Raskin diukur berdasarkan tingkat pencapaian indikator 6T, yaitu tepat sasaran, tepat jumlah, tepat harga, tepat waktu, tepat kualitas, dan tepat administrasi. Secara umum, hasil kajian SMERU terhadap pelaksanaan Program Raskin menunjukkan bahwa efektivitas program masih relatif lemah. Hal ini ditandai oleh sosialisasi dan transparansi yang kurang; target penerima, harga, jumlah, dan frekuensi penerimaan beras yang kurang tepat; biaya pengelolaan program yang tinggi; pelaksanaan monitoring yang belum optimal; dan mekanisme pengaduan yang kurang berfungsi.

Dari segi kepuasan penerima Raskin, aspek yang dinilai paling memuaskan dalam pelaksanaan Raskin adalah harga dan cara pembayaran. Meskipun sebagian besar penerima manfaat membayar beras lebih dari harga Raskin pada tahun 2007, yaitu Rp1.000 per kg, mereka tidak keberatan karena harga tersebut masih lebih murah daripada harga pasar. Sedangkan aspek yang dinilai paling tidak memuaskan adalah sistem pemantauan, sistem pengaduan, dan

jumlah beras. Pemantauan kurang memuaskan karena di wilayah penelitian tidak pernah ada kegiatan pemantauan. Sistem pengaduan tidak memuaskan karena masyarakat tidak mengetahui keberadaan dan mekanismenya. Sementara jumlah beras kurang memuaskan karena masih jauh di bawah kebutuhan rumah tangga.

Masalah dalam pelaksanaan Program Raskin juga terjadi di propinsi Bali (Anonymous^a, 2009). Distribusi yang dilakukan tidak tepat sasaran dan jumlah. Lantaran jatah satu keluarga miskin adalah 15 kilogram, namun dalam praktiknya kerap kurang. Satu paket 15 kilogram itu, dibuka lagi lalu dikurangi dan kadang ada yang dibagi rata dengan semua warga. Selain itu, Raskin sering terlambat datang, sehingga berpengaruh terhadap kesiapan masyarakat dalam menyediakan waktu dan dana pembelian Raskin.

Di salah satu kelurahan di Kota Malang yang menerima Raskin, Kelurahan Purwantoro terjadi fenomena yang sama. Jumlah penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro pada tahun 2009 sebanyak 811 RTS-PM Raskin. Dengan jumlah sebanyak ini, Kelurahan Purwantoro termasuk salah satu kelurahan dengan jumlah penerima Raskin terbanyak di Kota Malang. Berdasarkan survey pendahuluan, ada indikasi terjadi permasalahan dalam pelaksanaan Raskin di Kelurahan Purwantoro, antara lain masalah kualitas beras yang diterima buruk, penerimaan beras yang tidak rutin, dan masalah ketidaktepatan penargetan penerima Raskin.

Masalah-masalah yang terjadi dalam pelaksanaan Raskin tersebut terjadi karena kurang diperhatikannya pelayanan pada program Raskin, terutama unsur-unsur layanan logistik terhadap pelanggan (*logistics customer service*), dalam hal ini rumah tangga sasaran. Peningkatan pelayanan logistik Raskin, mulai sebelum

beras diterima oleh RTS-PM sampai pelayanan setelah beras diterima RTS-PM, dibutuhkan untuk mengatasi masalah tersebut.

Customer service atau pelayanan pelanggan merupakan aktivitas yang diciptakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu perasaan bahwa produk atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan (Anonymous^b, 2001). Sedangkan logistik merupakan bagian dari proses rantai pasokan yang berfungsi merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan keefektifan dan keefisienan aliran dan penyimpanan barang, pelayanan, dan informasi mulai dari titik awal (*point of origin*) hingga titik konsumsi (*point of consumption*) dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (*The Council of Logistics Management* dalam Ballou, 2004: 4). Logistik terdiri dari tiga unsur strategi penting, yaitu strategi transportasi, persediaan, dan lokasi, yang semuanya memiliki satu tujuan yakni mencapai layanan logistik pada konsumen yang optimal. Jadi, *logistics customer service* merupakan aktivitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dari segi logistiknya.

Menurut Ballou (2004: 93), unsur atau elemen layanan logistik terhadap konsumen (*logistics customer service*) terdiri dari layanan pratransaksi (*pretransaction elements*), layanan saat transaksi (*transaction elements*), dan layanan setelah transaksi (*posttransaction elements*). Krenn dan Shycon dalam Ballou (2004: 103) menyatakan layanan logistik terhadap konsumen ini jika dilaksanakan dengan baik akan berpengaruh positif pada penjualan dan kepuasan konsumen serta loyalitas konsumen. Bahkan menurut Sterling dan Lambert (1994:21), elemen *customer service* lebih bisa meningkatkan kepuasan konsumen dibanding komponen *marketing mix*, seperti produk, promosi, dan harga.

Pada pelaksanaan program Raskin, yang termasuk dalam layanan pratransaksi antara lain pelaksanaan sosialisasi program Raskin, penjelasan mengenai prosedur pelayanan Raskin, dan penentuan atau penargetan penerima Raskin. Ketepatan waktu penerimaan beras, ketepatan jumlah beras yang diterima, kualitas beras yang diterima, ketepatan harga tebus, frekuensi penerimaan beras dalam satu tahun, dan cara pembayaran termasuk dalam layanan saat transaksi Raskin. Sedangkan pelaksanaan evaluasi program Raskin, sistem pengaduan masyarakat, dan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat termasuk dalam pelayanan pascatransaksi. Semua elemen pelayanan Raskin ini jika dilaksanakan dengan baik dapat mengatasi masalah yang selama ini muncul pada pelaksanaan program Raskin dan dapat berpengaruh positif pada kepuasan penerima Raskin. Selain itu, pihak lembaga yang berkaitan dengan Raskin, dalam hal ini pihak kelurahan maupun Bulog, juga akan mendapat efek positif yaitu citra lembaga yang semakin baik dan dapat mengurangi biaya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH *LOGISTICS CUSTOMER SERVICE ELEMENTS* TERHADAP KEPUASAN PENERIMA RASKIN (Studi pada Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat RASKIN di Kelurahan Purwantoro, Kecamatan Blimbing, Kota Malang)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dirumuskan permasalahan dari penelitian ini, antara lain:

1. Apakah variabel *logistics customer service elements* yang terdiri dari *pretransaction elements*, *transaction elements*, dan *posttransaction elements* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro, Malang?
2. Apakah variabel *logistics customer service elements* yang terdiri dari *pretransaction elements*, *transaction elements*, dan *posttransaction elements* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro, Malang?
3. Dari variabel *logistics customer service elements* yang terdiri dari *pretransaction elements*, *transaction elements*, dan *posttransaction elements*, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro, Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, adalah:

1. Mengetahui pengaruh *logistics customer service elements* yang terdiri dari *pretransaction elements*, *transaction elements*, dan *posttransaction elements* secara simultan terhadap kepuasan penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro, Malang.
2. Mengetahui pengaruh *logistics customer service elements* yang terdiri dari *pretransaction elements*, *transaction elements*, dan *posttransaction elements* secara parsial terhadap kepuasan penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro, Malang.

3. Mengetahui variabel *logistics customer service elements* yang terdiri dari *pretransaction elements*, *transaction elements*, dan *posttransaction elements* yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro, Malang.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan sistem logistik beras miskin (Raskin) terhadap konsumen atau penerima.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Pengambil keputusan

- Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan keputusan yang berhubungan dengan layanan logistik Raskin terhadap Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) Raskin.
- Dapat digunakan sebagai evaluasi pelaksanaan layanan logistik Raskin terhadap Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) Raskin.

2. Bagi Peneliti Mendatang

- Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya dengan bidang dan permasalahan yang sama.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Innis dan LaLonde (1994:15) dalam *Customer Service: The Key to Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Market Share* melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh pelayanan pelanggan (*customer service*) dalam logistik terhadap kepuasan pelanggan dan intensitas pembelian pelanggan pada pedagang besar dan retail kaca mobil. Variabel yang digunakan antara lain ketersediaan produk, pengiriman produk, penanganan retur, kualitas produk, kualitas penjualan, dan ketersediaan informasi, kemudian variabel-variabel ini dijabarkan dalam 32 atribut layanan logistik. Hasil menunjukkan bahwa layanan logistik pada pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan intensitas pembelian yang dilakukan pelanggan. Tingkat pemenuhan order, frekuensi pengiriman, ketersediaan informasi persediaan, pelaksanaan waktu pengapalan barang, pelaksanaan waktu pengiriman barang, menduduki rating tertinggi atau paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan intensitas pembelian oleh pelanggan.

2.2 Tinjauan Pustaka

2.2.1 Logistik

Logistik merupakan proses pengelolaan yang strategis terhadap pemindahan dan penyimpanan barang, suku cadang dan barang jadi dari pemasok ke fasilitas-fasilitas perusahaan dan kepada para pelanggan (Bowersox, 2000:13). Menurut

Council of Logistics Management dalam Ballou (2004: 4), logistik merupakan bagian dari proses rantai pasokan yang berfungsi merencanakan, melaksanakan, mengontrol secara efektif dan efisien proses pengadaan, pengelolaan, penyimpanan barang, pelayanan, dan informasi mulai dari titik awal (*point of origin*) hingga titik konsumsi (*point of consumption*) dengan tujuan memenuhi kebutuhan konsumen. Logistik ini merupakan kumpulan dari aktivitas fungsional (transportasi, persediaan, pengendalian, dll.) yang berulang-ulang melalui saluran dimana bahan baku dikonversi menjadi barang jadi dan adanya penambahan nilai bagi konsumen.

Menurut Indriyo (2000:7), logistik adalah suatu perpaduan dari sistem-sistem manajemen distribusi fisik (menyangkut pengangkutan produk kepada konsumen), manajemen material (menyangkut perolehan dan pengangkutan material, suku cadang, atau persediaan barang jadi dari tempat pembelian ke tempat pembuatan atau perakitan), dan transfer persediaan internal (mengenai aliran komponen setengah jadi di antara tahap-tahap manufakturing dan pengangkutan awal produk jadi ke gudang atau ke saluran pengecer). Gaither (1996:575) juga menyatakan bahwa logistik adalah pengelolaan terhadap pergerakan material dalam pabrik, pengangkutan material dari pemasok, dan pengangkutan produk kepada konsumen.

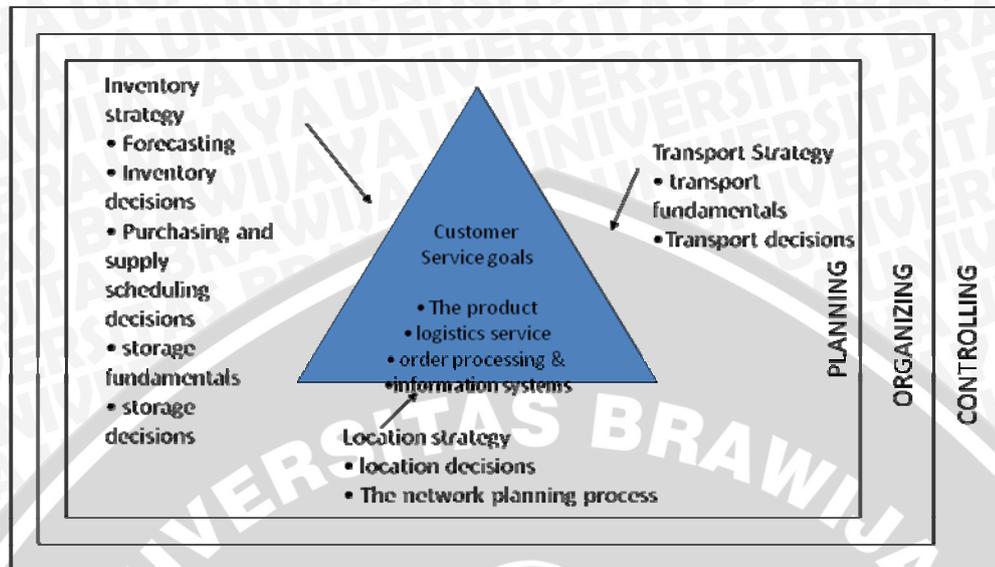
Dari beberapa definisi logistik tersebut, dapat disimpulkan bahwa Logistik merupakan sebuah proses yang berawal dari pengangkutan pertama material atau komponen-komponen dari sumber perolehannya dan berakhir pada penyerahan produk yang dibuat atau diolah kepada langganan atau konsumen.

Logistik menyangkut masalah segala aspek gerakan fisik dari, ke, di antara lokasi dan fasilitas perusahaan, sampai ke konsumen. Ciri utama kegiatan logistik adalah tercapainya sistem yang integral dari berbagai dimensi dan tujuan kegiatan terhadap pemindahan (*movement*) serta penyimpanan (*storage*) secara strategis di dalam pengelolaan perusahaan.

Tujuan dari kegiatan logistik adalah untuk memastikan sebuah produk berada pada tempat dan waktu yang tepat untuk memenuhi permintaan konsumen tanpa menciptakan *stock* yang berlebihan atau kekurangan dan dengan total biaya yang efisien (Srihartati, 2006; Bowersox, 2000:13). Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Siagian (2005:7) bahwa pengelolaan logistik yang baik bermanfaat bagi perusahaan maupun konsumen untuk mendapatkan produk (barang atau jasa) yang tepat pada tempat, waktu, dan kondisi yang tepat, serta dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan.

Untuk mencapai tujuan logistik tersebut, ada beberapa aspek penting yang harus diperhatikan dalam logistik. Ballou (2004: 29) menyatakan bahwa logistik merupakan hal yang penting untuk diperhatikan setiap perusahaan dan dibangun melalui tiga aspek penting (*Triangle activities logistics*), yaitu transportasi, persediaan, dan lokasi, yang bertujuan pada layanan konsumen yang optimal (Gambar 2.1). Stock dan Lambert dalam Sterling dan Lambert (1994:2) juga menyatakan bahwa layanan konsumen merupakan keluaran atau hasil dari integrasi distribusi fisik atau logistik.

Gambar 2.1
Triangle activities logistics



Sumber: Ballou (2004:29)

Aspek lokasi dan jaringan fasilitas merupakan aspek yang fundamental bagi perusahaan dan hasil akhir logistiknya (Bowersox, 2000:64). Jumlah, besar, dan letak secara geografis dari lokasi dan fasilitas yang dipilih mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan pelayanan terhadap konsumen perusahaan dan terhadap biaya logistiknya. Seleksi lokasi yang unggul dapat memberikan banyak keuntungan yang kompetitif.

Aspek transportasi merupakan suatu mata rantai penghubung dari pemasok ke perusahaan dan dari perusahaan ke konsumen. Dalam merancang suatu sistem logistik harus dimantapkan suatu keseimbangan yang teliti antara biaya transportasi dengan mutu pelayanannya, sehingga perlu diadakan seleksi terhadap sarana transportasi yang akan digunakan supaya proses produksi berjalan lancar, demikian pula pengiriman produk kepada konsumennya. Dilihat dari sudut pandang logistik, terdapat tiga faktor yang memegang peranan utama dalam

menentukan kemampuan pelayanan transportasi, yaitu biaya, kecepatan, dan konsistensi.

Kegiatan logistik juga harus memperhatikan aspek persediaan. Tujuan integrasi persediaan ke dalam sistem logistik adalah untuk mempertahankan jumlah persediaan yang seefisien mungkin yang sesuai dengan sasaran pelayanan kepada konsumen. Hal-hal yang termasuk pada aspek persediaan ini antara lain peramalan dan penentuan jumlah persediaan, penjadwalan pembelian material, dan perencanaan penyimpanan. Persediaan ini merupakan hal yang penting untuk diperhatikan perusahaan mengingat jumlah permintaan konsumen yang tidak jarang berfluktuatif, sehingga memaksa perusahaan untuk memiliki persediaan dalam jumlah yang tertentu agar permintaan konsumen dapat terus dipenuhi. Jumlah persediaan harus tepat, tidak boleh terlalu sedikit atau terlalu banyak, karena hal ini berhubungan dengan biaya penyimpanan dan pemeliharaan persediaan.

Selain aspek lokasi, transportasi, dan persediaan, Bowersox (2000:63) mengemukakan dua aspek lain yang penting dalam logistik, yaitu aspek komunikasi dan aspek penanganan dan penyimpanan.

Komunikasi sangat berkaitan dengan informasi, yaitu informasi mengenai permintaan konsumen. Informasi ini harus didapat dengan cepat dan tepat atau bermutu dan diolah dengan baik. Jika informasi yang didapat salah, dapat mengganggu aktivitas logistik dan kebijakan-kebijakan logistik yang diambil. Oleh karena itu, informasi yang tepat waktu dan tepat mutu merupakan faktor penentu dalam kegiatan logistik.

Aspek penanganan dan penyimpanan merupakan aspek yang menyangkut arus persediaan melalui dan di antara fasilitas-fasilitas dengan arus tersebut yang hanya bergerak untuk menanggapi kebutuhan akan suatu produk atau material. Hal ini meliputi pergerakan (*movement*), pengepakan, dan dan pengemasan. Penanganan dan penyimpanan ini dapat mengurangi masalah yang berkaitan dengan kecepatan dan kemudahan pengangkutan barang dalam aktivitas logistik.

2.2.2 Manajemen Logistik

Logistik merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan oleh setiap perusahaan dan harus dikelola melalui suatu manajemen logistik yang baik dan benar, sehingga dapat dijadikan sebagai suatu keunggulan kompetitif. Manajemen logistik merupakan seni dan ilmu mengatur dan mengontrol arus barang, energi, informasi, dan sumber daya lainnya, seperti produk, jasa, dan manusia, dari sumber produksi ke pasar (Anonymous^c, 2009).

Subagya (1994:20) menyatakan manajemen logistik adalah suatu ilmu pengetahuan dan atau seni serta proses mengenai perencanaan dan penentuan kebutuhan pengadaan, penyimpanan, penyaluran dan pemeliharaan, sehingga manajemen logistik mampu memenuhi kebutuhan perusahaan dan konsumen dengan ketersediaan bahan logistik setiap saat bila dibutuhkan dan dipergunakan secara efisien dan efektif.

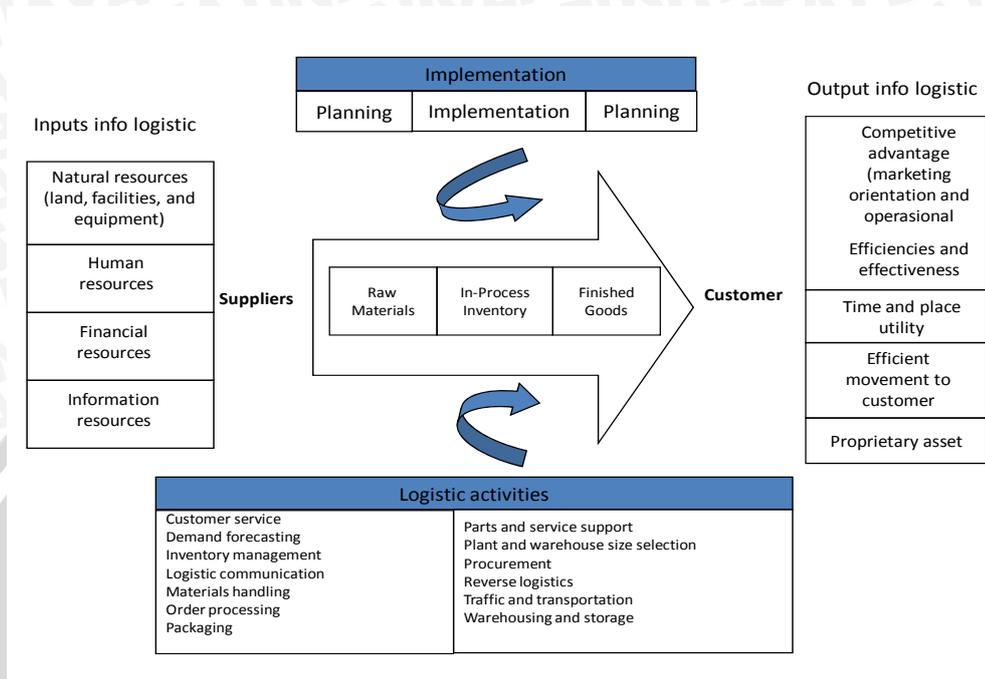
Manajemen logistik berusaha mengelola seluruh penyampaian ide aliran produk mulai dari bahan mentah, kemudian menjadi output, dan bagaimana produk sampai ke tangan konsumen kapan dan dimana saja diperlukan (Siagian, 2005:6). Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen logistik merupakan suatu cara

untuk mengelola kegiatan logistik mulai dari perencanaan sampai pengendalian logistik sehingga mampu memenuhi kebutuhan konsumen setiap saat dibutuhkan.

Kegiatan dalam manajemen logistik berkaitan dengan beberapa hal, antara lain proses perencanaan bahan / material, proses pengadaan bahan / material termasuk transportasi, proses pengelolaan dan penyimpanan, proses pemindahan bahan / material dari gudang ke pabrik, proses pengelolaan dan penyimpanan barang jadi (*finished goods*), dan proses distribusi barang jadi dari gudang pabrik ke penyalur dan selanjutnya ke konsumen (Siagian, 2005:4).

Stock dan Lambert dalam Siagian (2005:5) menjelaskan bahwa manajemen logistik terdiri dari dua komponen. Pertama, adanya *input* ke proses logistik, antara lain sumber daya alam termasuk tanah, fasilitas, dan peralatan, sumber daya manusia, dana / keuangan, informasi. *Input* ini diwujudkan dalam rencana logistik yang kemudian dilaksanakan, diimplementasikan, dan dikontrol menjadi beberapa bentuk baik sebagai bahan mentah, barang setengah jadi, atau barang jadi yang siap jual. Kedua, setelah terbentuk produk, untuk sampai ke konsumen dibutuhkan beberapa strategi melalui berbagai macam aktivitas logistik sehingga didapatkan *output* logistik. *Output* ini terdiri dari (i) keunggulan bersaing untuk organisasi sebagai hasil dari orientasi pasar dan kegiatan efisiensi dan efektifitas dari operasional; (ii) kegunaan waktu dan tempat yang optimal; (iii) pergerakan ke konsumen yang efisien, jika ketiga hal tersebut dapat diperoleh, hal ini menjadi asset bagi perusahaan dan konsumen akan loyal terhadap perusahaan; akibatnya (iv) *image* perusahaan meningkat. Komponen dari manajemen logistik dapat dilihat dari gambar 2.2.

Gambar 2.2
Komponen manajemen logistik



Sumber: Siagian (2005:5)

2.2.3 Logistics Customer service

2.2.3.1 Pengertian Customer service

Customer service atau pelayanan pelanggan merupakan kegiatan yang terdiri dari banyak elemen, mulai dari layanan saat barang tersedia sampai layanan purna jual (Siagian, 2005:63). Secara pandangan logistik, *customer service* merupakan suatu hasil dari seluruh aktivitas logistik. Oleh karena itu, rancangan sistem logistik yang akan ditawarkan mengatur tingkat pelayanan pelanggan.

Cooper dan Noordewier dalam Innis dan LaLonde (1994:4) menyatakan definisi pelayanan pelanggan, yaitu suatu proses untuk menyediakan nilai tambah dalam sistem logistik melalui biaya yang efisien yang terjadi antara penjual,

pembeli, dan pihak ketiga, yang dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas pihak yang terkait.

Menurut Kyj and Kyj dalam Ballou (2004: 92), *customer service* merupakan variabel utama yang memiliki pengaruh signifikan dalam menciptakan permintaan dan memelihara loyalitas konsumen, ketika digunakan secara efektif. *Customer service* secara spesifik berkenaan dengan rantai penjualan, di mana biasanya dimulai dengan pemesanan produk dan berakhir dengan pengiriman produk kepada konsumen, dan biasanya dilanjutkan pada layanan atau pemeliharaan purna jual. *Customer service* juga berkenaan dengan sebuah pemenuhan proses, yaitu keseluruhan proses dalam memenuhi pesanan konsumen. Proses ini termasuk penerimaan pesanan (baik secara manual atau elektronik), mengatur pembayaran, pemilihan dan pengepakan barang, pengiriman barang, menyediakan layanan untuk konsumen akhir dan menangani pengembalian barang.

Biasanya produk-produk yang dipasarkan menyajikan beberapa jasa pelayanan. Menurut Kotler (2003:45), terdapat empat kelompok penawaran, yaitu barang yang sepenuhnya berwujud, barang berwujud dengan jasa pelayanan, jasa pelayanan produk yang disertai barang dan jasa tambahan, dan jasa saja.

a. Barang yang sepenuhnya berwujud

Dalam hal ini tawaran terutama terdiri dari suatu barang berwujud saja dan tidak ada pelayanan jasa sama sekali. Misalnya sabun, pasta gigi, gula, dan sebagainya konsumen hanya membeli produk dengan tidak mengharapkan pelayanan jasa dari produk tersebut.

b. Barang berwujud dengan jasa pelayanan

Pada kelompok ini tawaran terdiri dari barang berwujud diikuti oleh satu atau beberapa jasa untuk meningkatkan daya tarik konsumen. Semakin rumit tingkat teknologi suatu produk, besarnya penjualan akan sangat tergantung pada mutu dan tersedianya jasa pelayanan yang menyertainya. Misalnya, penjualan mobil selain dituntut tentang mutunya juga pelayanan penjualannya, seperti perawatan dan perbaikan produk, akan sangat menentukan pilihan konsumen dalam membeli barang.

c. Jasa pelayanan produk yang disertai barang dan jasa tambahan

Dalam hal ini tawaran berupa jasa pelayanan utama yang disertai dengan beberapa jasa tambahan dan/atau barang pendukung. Misalnya, penumpang pesawat yang menggunakan jasa angkutan. Mereka sampai pada tujuan tanpa sesuatu yang kelihatan merupakan ganti dari pengeluaran mereka. Namun perjalanannya sendiri mencakup beberapa hal yang sebetulnya berwujud seperti karcis, makanan, dan majalah di pesawat. Jasa pelayanan tersebut membutuhkan barang berwujud yaitu pesawat terbang, tetapi barang pokoknya sendiri adalah pelayanan.

d. Jasa saja

Tawaran ini pada pokoknya berupa jasa saja. Misalnya, panti pijat, salon, dan jasa pengetikan.

2.2.3.2 Elemen *Logistics Customer Service*

Sebuah studi oleh *National Council of Physical Distribution Management* mengidentifikasi bahwa unsur *customer service* disesuaikan antara kapan

transaksi dengan supplier dan konsumen terjadi, dan dikelompokkan menjadi *pretransaction*, *transaction*, dan *posttransaction* (Ballou, 2004: 93).

Unsur *pretransaction* berusaha membangun iklim yang baik untuk *customer service* yang baik. Layanan pratransaksi berusaha menyediakan pernyataan tertulis tentang peraturan *customer service*, seperti kapan barang akan diterima setelah order dilakukan, prosedur penanganan pesanan yang kembali, dan cara pengiriman, sehingga konsumen mengetahui bentuk layanan yang akan diterima. Pada tahap ini juga dibuat rencana kemungkinan jika terjadi kecelakaan kerja atau bencana alam, menciptakan struktur organisasi yang menerapkan kebijakan *customer service*, dan menyediakan pelatihan teknis dan manual bagi konsumen, serta membangun relasi pembeli dengan supplier yang baik.

Unsur *transaction* berhubungan langsung dalam pengiriman produk ke konsumen. Elemen ini merupakan hasil langsung pada saat pengantaran barang ke konsumen, antara lain menentukan tingkat persediaan, memilih cara-cara transportasi, dan membuat prosedur proses order. Unsur ini berkaitan dengan waktu pengiriman, ketepatan pemenuhan order, kondisi order saat diterima, dan ketersediaan persediaan.

Unsur *posttransaction* berkenaan dengan penyusunan layanan yang digunakan untuk mendukung produk di lapangan untuk melindungi konsumen dari kecacatan, menangani pengembalian barang, menangani klaim dan komplain. Hal ini terjadi setelah penjualan produk, tetapi tetap harus direncanakan saat *pretransaction* dan *transaction*.

2.2.3.3 Pentingnya *Logistics Customer Service*

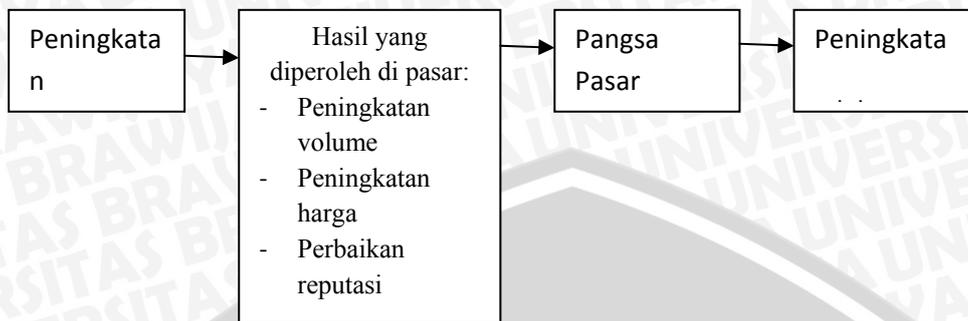
Layanan logistik merupakan suatu hal yang harus diperhatikan perusahaan dengan serius. Banyak konsumen menilai bahwa layanan logistik lebih penting dari harga, kualitas, dan cara pemasaran suatu produk (Sterling dan Lambert, 1994:21). Layanan logistik jika dilaksanakan dengan baik akan berpengaruh positif terhadap penjualan dan loyalitas pelanggan.

a. Efek Pelayanan pada Penjualan

Penjualan sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan logistik konsumen yang diberikan. Di dalam mengatur cara kerja pelayanan logistik konsumen harus terlebih dahulu mengetahui tingkatan pelayanan yang diinginkan oleh konsumen, setelah itu merancang penanganan logistiknya. Dengan terpenuhinya kebutuhan konsumen maka hasil yang diperoleh dari pasar akan meningkat. Peningkatan volume penjualan, peningkatan harga, perbaikan reputasi akan memperluas pangsa pasar, dan akhirnya keuntungan yang diharapkan akan diperoleh.

Hal senada dikemukakan oleh Krenn dan Shycon dalam Ballou (2004: 103), bahwa ketika penanganan logistik suatu produk dilakukan pada level layanan yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan konsumen, dapat meningkatkan penjualan secara langsung, meningkatkan pangsa pasar, sehingga meningkatkan kontribusi laba dan pertumbuhan perusahaan pula. Efek pelayanan logistik pada penjualan dapat dilihat pada gambar 2.3.

Gambar 2.3
Efek Pelayanan pada Penjualan



Sumber : Siagian (2005:72)

b. Efek Pelayanan pada Kepuasan dan Loyalitas

Blanding dalam Ballou (2004: 104) menyatakan cara lain untuk melihat pentingnya layanan logistik adalah melalui dukungan atau loyalitas pelanggan. Loyalitas konsumen akan didapat jika kepuasan konsumen berhasil diciptakan. Layanan logistik memegang peranan penting dalam menciptakan kepuasan konsumen dan menjaga loyalitas pelanggan, sehingga harus dilakukan dengan hati-hati dan dilakukan secara berkesinambungan karena lebih sulit dan lebih mahal untuk mencari pelanggan baru dibanding menjaga pelanggan yang sudah ada. Sebagian besar perusahaan dapat dipastikan penghasilannya 65% berasal dari pelanggan lama (Siagian, 2005:72). Oleh karena itu, penting sekali untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen lama, yaitu dengan selalu menjaga kepuasan konsumen, salah satunya melalui pelayanan logistik konsumen.

2.2.4 Kepuasan Pelanggan

2.2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan

Persaingan yang semakin ketat menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan tujuan utamanya pada kepuasan konsumen. Menurut Kotler &

Armstrong (2001: 46), definisi mengenai kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Seorang konsumen dapat mengalami berbagai tingkat kepuasan. Apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Sebaliknya, apabila kinerja produk melampaui harapan, maka konsumen akan puas.

Lebih lanjut, dalam memenuhi kepuasan konsumen, Kotler & Armstrong (2001:47) berpendapat bahwa perusahaan hendaknya lebih berusaha untuk meningkatkan harapan konsumen dan diimbangi dengan yang dihasilkan. Perusahaan juga harus dapat membuat konsumen merasa sangat puas, karena konsumen yang hanya menyatakan cukup puas, masih mudah berganti produk lain jika mendapat tawaran yang lebih baik. Menurut Innis dan LaLonde (1995:4), kepuasan konsumen ini dapat diraih perusahaan bukan hanya melalui kinerja produk, tetapi juga melalui pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

2.2.4.2 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler seperti dikutip dalam Tjiptono (2001:35), beberapa metode yang dapat digunakan untuk memantau dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- 1) Sistem keluhan dan saran (*Complain and suggestion system*)

Dengan metode ini, perusahaan memberikan kesempatan yang luas kepada pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan pelanggannya, setiap perusahaan baik penyedia jasa maupun manufaktur dapat memberikan kesempatan kepada

pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan saran kepada perusahaan. Dengan demikian maka perusahaan dapat memperbaiki kekurangannya atau mungkin lebih meningkatkan pelayanannya. Media yang biasa digunakan adalah kotak-kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis.

2) *Ghost Shopping*

Adalah metode dengan memperkerjakan beberapa orang untuk bersikap sebagai pembeli potensial terhadap produk perusahaan dan pesaing. Ghost shopping merupakan salah satu cara untuk menilai kepuasan pelanggan. Dalam hal ini perusahaan menyewa orang untuk berpura-pura sebagai pembeli guna melaporkan pengalaman konsumen ketika membeli produk perusahaan dan produk pesaing. Dengan demikian akan dapat disajikan masalah yang spesifik untuk menguji apakah karyawan perusahaan menanganinya dengan baik atau tidak.

3) *Lost Customer Analysis*

Dengan metode ini, perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah ke produk pesaing untuk memahami mengapa hal ini terjadi. Apabila jumlah pelanggan yang hilang semakin tinggi, maka hal ini menunjukkan bahwa perusahaan gagal memuaskan pelanggannya.

4) *Survei Kepuasan konsumen (Customer Satisfaction Survey)*

Sistem keluhan dan saran tidak dapat dipandang telah dapat menggambarkan secara lengkap kekecewaan pelanggan. Perusahaan yang responsif perlu melakukan pengukuran langsung atas kepuasan pelanggannya dengan melakukan survei secara teratur dengan cara mengirimkan kuisioner atau

menelepon pelanggan yang sudah ada untuk mengetahui perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi atau menggunakan produk dan jasa perusahaan. Survei kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya:

a. *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti, “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan?”. Skala yang digunakan berupa: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas.

b. *Derived satisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang dirasakan.

c. *Problem Analysis*

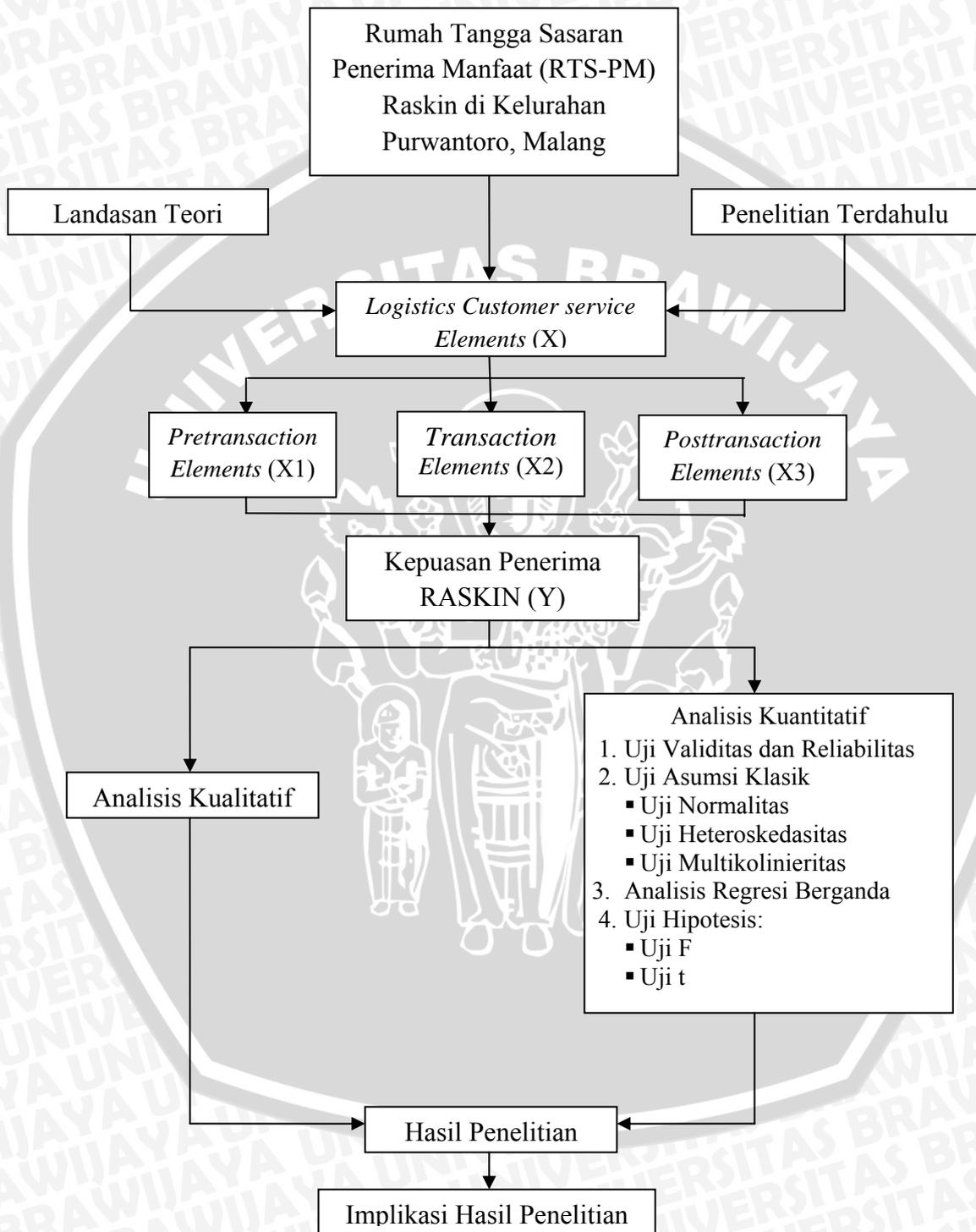
Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Yang pertama merupakan masalah yang dihadapi berkaitan dengan penawaran. Kedua saran-saran untuk melakukan perbaikan.

d. *Importance-performance analysis*

Dalam teknik ini, responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap atribut tersebut.

2.3 Kerangka Pikir

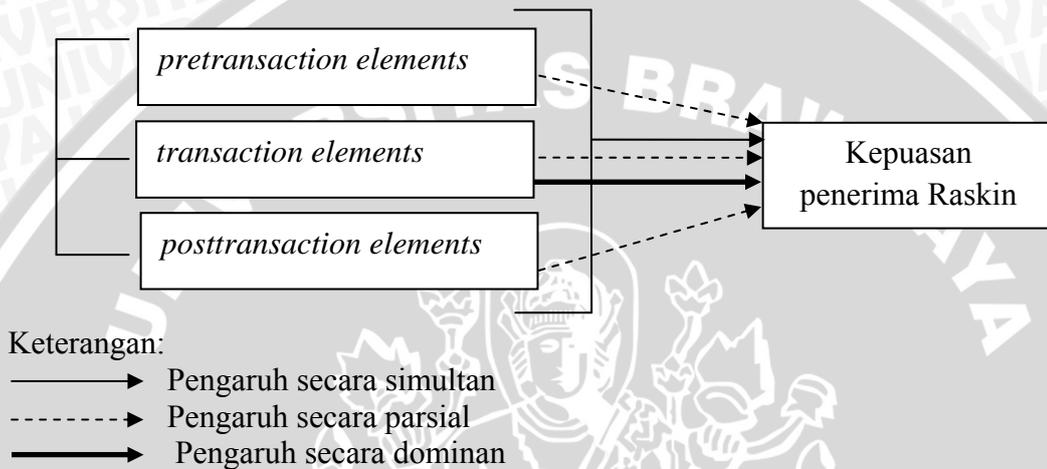
Gambar 2.4
Kerangka Pemikiran



2.4 Hipotesis

Dari kerangka pemikiran yang menjelaskan hubungan *logistics customer service* dengan kepuasan pelanggan, dirumuskan kerangka hipotesis sebagai berikut:

Gambar 2.5
Kerangka Hipotesis



Keterangan:

- Pengaruh secara simultan
- - - - -→ Pengaruh secara parsial
- Pengaruh secara dominan

Dari kerangka hipotesis di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₁ = Variabel *logistics customer service elements* yang terdiri dari *pretransaction elements*, *transaction elements*, dan *posttransaction elements* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penerima Raskin.

H₂ = Variabel *logistics customer service elements* yang terdiri dari *pretransaction elements*, *transaction elements*, dan *posttransaction elements* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penerima Raskin.

H₃ = Variabel *transaction elements* berpengaruh dominan terhadap kepuasan penerima Raskin.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas *logistics customer service elements* yang terdiri dari *pretransaction elements*, *transaction elements*, dan *posttransaction elements* terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Berdasarkan sifat analisisnya, jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori. Seperti yang dikemukakan oleh Singarimbun dan Efendi (2006:5), penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya dengan fokus terletak pada penjelasan hubungan antar variabel.

Dalam pelaksanaannya penelitian eksplanatori menggunakan metode survey. Menurut Singarimbun dan Efendi (2006:3), penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan Kelurahan Purwantoro, Kecamatan Blimbing, Malang. Objek penelitian adalah Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) Raskin yang ada di Kelurahan Purwantoro. Adapun alasan pemilihan lokasi ini sebagai tempat penelitian adalah karena Kelurahan Purwantoro merupakan salah satu kelurahan dengan jumlah penerima Raskin terbanyak di Kota Malang.

3.3 Populasi dan Pengambilan Sampel

Populasi atau *universe* adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga (Singarimbun dan Effendi, 2006:152). Populasi (*population*) yaitu sekelompok orang, kejadian, atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu, sedangkan sampel adalah bagian terkecil dari populasi yang masih memiliki sifat dan karakteristik populasinya untuk dikenai penelitian. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh RTS-PM Raskin di Kelurahan Purwantoro. Jumlah penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro tahun 2009 sebanyak 811 RTS-PM.

Jumlah sampel yang diambil peneliti sebanyak 90 RTS-PM dengan menggunakan rumus Slovin dalam Iqbal Hasan (2002: 92) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} = \frac{811}{1 + 811 \cdot (0,1)^2} = 89,02 = 90$$

Keterangan: n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = prosentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi (10%).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan *simple random sampling*. Menurut Singarimbun (2006:155), prinsip pemilihan sampel random sederhana yaitu sebuah sampel yang diambil sedemikian rupa atau acak sehingga tiap unit penelitian atau satuan elemen dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Iqbal Hasan (2002: 96) menyatakan syarat untuk mengambil sampel dengan teknik ini adalah adanya daftar acak. Dalam penelitian ini, daftar yang dimaksud adalah daftar penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro tahun 2009. Dari daftar yang ada, peneliti membuat undian sebanyak penerima yaitu 811, kemudian dipilih

secara acak sampai sebanyak 90. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* dengan sistem undian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk kebutuhan penelitian ini adalah dengan cara sebagai berikut:

1. Kuisisioner

Kuisisioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diberikan. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada RTS-PM Raskin tentang pengaruh variabel *logistics customer service* terhadap kepuasan penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro.

2. Wawancara (*interview*)

Dalam wawancara, peneliti memberikan pertanyaan dan dijawab secara lisan oleh objek penelitian. Peneliti akan mengadakan kontak langsung dengan beberapa orang yang menjadi sampel yang diharapkan dapat memperoleh informasi atau keterangan lain yang mungkin tidak diperoleh dalam kuisisioner. Dalam penelitian ini, peneliti akan mewawancarai beberapa RTS-PM untuk mengetahui tentang pelaksanaan program Raskin selama ini, manfaat yang sudah dirasakan penerima Raskin, serta keluhan penerima Raskin terhadap

Program Raskin tersebut. Selain itu, peneliti akan mewawancarai pengurus Raskin di kelurahan dan RT/RW tentang pelaksanaan distribusi Raskin.

3.5 Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, maka data yang diperlukan untuk penelitian ini dibedakan menjadi dua data, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari sumber utama, yaitu RTS-PM Raskin di Kelurahan Purwantoro. Dalam hal ini peneliti berusaha mengungkap informasi mengenai pengaruh unsur *customer service* logistik Raskin terhadap kepuasan konsumen atau RTS-PM Raskin. Metode wawancara dan kuisioner digunakan untuk mendapatkan data ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau dicatat oleh pihak lain dengan cara mengumpulkan informasi dari referensi, jurnal dan laporan yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dalam hal ini data yang digunakan berupa data monografi atau profil Kelurahan Purwantoro, Pedoman Umum (Pedum) RASKIN dari BULOG, artikel dari internet, jurnal, dan buku-buku teori tentang logistik.

3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.6.1 Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, keseluruhan variabel yang ada dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dimana variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau penyebab bagi variabel lain, sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi. Untuk lebih jelasnya, berikut akan dirinci tentang variabel bebas dan terikat serta item pernyataannya.

Tabel 3.1
Definisi Variabel

Konsep	Variabel	Item Pernyataan	Teknik Pengumpulan Data
<i>Logistics customer service elements (X)</i>	<i>Pretransaction elements (X1)</i>	<ul style="list-style-type: none">• Pelaksanaan sosialisasi program Raskin• Kejelasan prosedur pelayanan Raskin• Ketepatan penargetan rumah tangga penerima Raskin	Kuisisioner
	<i>Transaction elements (X2)</i>	<ul style="list-style-type: none">• Ketepatan waktu penerimaan beras• Ketepatan jumlah penerimaan beras• Kualitas beras saat diterima• Frekuensi penerimaan beras• Ketepatan harga• Cara pembayaran	
	<i>Posttransaction elements (X3)</i>	<ul style="list-style-type: none">• Pelaksanaan evaluasi program Raskin• Sistem pengaduan masyarakat terhadap pelaksanaan program Raskin• Pelaksanaan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat	
Kepuasan penerima Raskin (Y)	Kepuasan (Y)	<ul style="list-style-type: none">• Kepuasan dalam memperoleh pelayanan Raskin• Kepuasan terkait dengan tujuan utama program Raskin (beban finansial berkurang)	Kuisisioner

3.6.2 Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Menurut Riduwan (2009:12), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Skala Likert termasuk dalam jenis skala interval, yaitu skala yang setiap pilihan jawaban memiliki bobot dan jarak setiap jawaban memiliki jarak yang sama atau dengan kata lain skala ini berdasarkan pada *rating*, bukan *ranking*.

Melalui skala likert, variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, yang selanjutnya digunakan untuk menyusun pertanyaan. Hasil jawaban tiap item, memiliki skala sangat positif sampai sangat negatif. Adapun pilihan terhadap masing-masing jawaban untuk tanggapan responden akan diberi skor sebagai berikut:

- a. Sangat puas diberi skor 5
- b. Puas diberi skor 4
- c. Cukup puas diberi skor 3
- d. Tidak puas diberi skor 2
- e. Sangat tidak puas diberi skor 1

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Uji Instrumen

3.7.1.1 Uji Validitas

Validitas data penelitian ditentukan melalui proses pengukuran yang akurat. Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur sesuai dengan harapan peneliti dan tujuan penelitiannya. Uji validitas dan

reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS 13. Dalam Singarimbun (2006:139), pengujian validitas suatu instrumen dilakukan dengan teknik mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan skor total, atau dengan kata lain membandingkan angka korelasi yang diperoleh dengan angka kritik table. Rumus yang dipergunakan adalah rumus teknik korelasi *Product Moment* (Singarimbun, 2006:137) :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = korelasi Pearson Product Moment

n = jumlah sampel

X = skor item X

Y = total skor item Y

Hasil yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan nilai kritis pada signifikan 0,05. Apabila angka korelasi yang diperoleh lebih kecil dari angka kritik tabel (r), maka pernyataan yang ada dalam instrumen adalah valid.

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

“Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama”. (Singarimbun, 2006:140).

Untuk menguji reliabilitas dapat dihitung dengan rumus Alpha (Arikunto, 2002:156) yaitu sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total

Suatu instrumen dapat dikatakan andal (realibel) bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas 0,6 atau lebih.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji asumsi klasik untuk model persamaan regresi berganda agar persamaan yang dihasilkan tidak bias yang terbaik (*Best Linier Unbias Estimator/ BLUE*). Uji asumsi klasik ada 4 yaitu uji normalitas, uji heteroskedasitas, uji multikolinieritas dan uji autokorelasi (Santoso, 2004:216). Dalam penelitian ini tidak digunakan uji Autokorelasi karena uji Autokorelasi digunakan pada regresi yang datanya adalah *time series* atau berdasarkan waktu berkala seperti bulan, tahunan, dan seterusnya. Adapun uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependent, variabel independent atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah sampel penelitian merupakan jenis

distribusi normal digunakan pengujian menggunakan *normal probability plot* terhadap masing-masing variabel. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonal tersebut, dapat dikatakan bahwa persyaratan normalitas dapat terpenuhi.

b) Uji Heteroskedasitas

Uji Heteroskedasitas bertujuan menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedasitas. Dan jika varians berbeda, disebut Heteroskedasitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedasitas. Untuk menguji tidak terjadinya heteroskedasitas dilakukan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik, yaitu apabila terdapat titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, atau menyempit) maka mengindikasikan telah terjadinya heteroskedasitas, dan apabila titik-titik tidak membentuk pola yang jelas atau menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka mengindikasikan tidak terjadi heteroskedasitas.

c) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem Multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Selain itu, untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolinieritas dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Besaran VIF (*Variance Inflation Factor*)

- Mempunyai nilai VIF di sekitar angka 1 sampai 5
- Mempunyai angka *tolerance* kurang dari 1

2. Besaran korelasi antar variabel *independent*

Pedoman suatu model antar variabel *independent* haruslah lemah (0,5). Jika korelasi kuat, maka terjadi problem multikolinieritas.

3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian terhadap seluruh hipotesis penelitian dilakukan dengan regresi linier berganda untuk mencari pengaruh antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Arifonang (2007:75), bentuk umum dari perumusan model regresi linier berganda adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n + e$$

Keterangan : a = intersep (konstanta)

b_1, b_2, \dots, b_n = koefisien korelasi

Y = variabel dependen

X = variabel independen

e = variabel lain yang tidak dijelaskan / *standar error*

Berdasarkan perumusan tersebut, maka dalam penelitian ini didapat bentuk persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan : Y = Kepuasan penerima Raskin

a = intersep (konstanta)

X1 = *pretransaction elements*

X2 = *transaction elements*

X3 = *posttransaction elements*

e = variabel lain yang tidak dijelaskan / *standar error*

3.7.4 Uji Hipotesis

3.7.4.1 Uji F

Analisis bertujuan untuk menguji pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel independen yang meliputi variabel *pretransaction elements*, *transaction elements*, dan *posttransaction elements* terhadap kepuasan penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro, Kota Malang (hipotesis pertama) dengan rumus :

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2 / k}{(1-R^2) / (n-k-i)}$$

Keterangan :

F = pendekatan distribusi probabilitas

R² = koefisien determinasi

k = jumlah variabel bebas

n = banyaknya sampel

Hipotesis yang digunakan untuk uji F dirumuskan sebagai berikut:

- H_0 = tidak terdapat pengaruh signifikan (nyata) dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
- H_1 = terdapat pengaruh signifikan (nyata) dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan pada perbandingan F_{hitung} dengan F_{tabel} .

- $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima, berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).
- $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, berarti terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Untuk menentukan F_{tabel} digunakan taraf signifikan sebesar 5% dan derajat kebebasan $df = v_1$ dan v_2 , dimana $v_1 = (k)$ dan $v_2 = (n-k-1)$; k = jumlah variabel dan n = jumlah penelitian.

Cara lain yang dapat digunakan dalam mengambil keputusan adalah membandingkan nilai signifikansi F_{hitung} (hasil pengujian) dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ atau 0,05. Jika $sig.F > 0,05$ maka H_0 diterima dan menolak H_1 , dan sebaliknya.

3.7.4.2 Uji t

Analisis bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial atau per variabel antara variabel independen yang meliputi variabel *pretransaction elements*, *transaction elements*, dan *posttransaction elements* terhadap

kepuasan penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro, Kota Malang (hipotesis kedua). Dengan rumus :

$$T_b = \frac{b}{S_b}$$

Dimana:

T_b = besarnya t_{hitung}

b = parameter estimasi

S_b = standart error

Hipotesis yang digunakan untuk uji F dirumuskan sebagai berikut:

- H_{0i} = tidak terdapat pengaruh yang signifikan (nyata) secara parsial antara variabel bebas (X_i) terhadap variabel terikat (Y).
- H_{1i} = terdapat pengaruh yang signifikan (nyata) secara parsial antara variabel bebas (X_i) terhadap variabel terikat (Y)..

Dimana $i = 1,2,3$

Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan pada perbandingan t_{hitung}

dengan t_{tabel} .

- $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).
- $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Untuk menentukan t_{tabel} , taraf signifikan yang digunakan sebesar 5% (karena uji dua sisi, maka masing-masing $\alpha = 2,5\%$) dengan derajat kebebasan $df = (n-1)$.

Cara lain yang dapat digunakan yaitu dengan membandingkan nilai probabilitas (signifikansi) masing-masing variabel dengan $\alpha = 5\%$. Jika nilai $\text{sig. } t > 0,05$ maka H_0 diterima dan menolak H_1 , dan sebaliknya.

Semua pengujian dilaksanakan dengan bantuan komputer (*software*) program *SPSS 13 for windows*.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Program RASKIN (Beras untuk Rumah Tangga Miskin)

4.1.1 Dasar Hukum

Peraturan perundangan yang menjadi landasan pelaksanaan program RASKIN adalah (Pedum Raskin, 2009:2):

- a. Undang – undang No. 7 Tahun 1996, tentang Pangan.
- b. Undang – undang No. 19 Tahun 2003, tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN).
- c. Undang – undang No. 32 Tahun 2004, tentang Pemerintah Daerah.
- d. Undang – undang No. 41 Tahun 2008, tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2009.
- e. Peraturan Pemerintah No. 68 Tahun 2002, tentang Ketahanan Pangan.
- f. Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 2003, tentang Pendirian Perusahaan Umum BULOG.
- g. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2005, tentang Pengelolaan Keuangan Daerah.
- h. Peraturan Presiden RI No. 7 Tahun 2005, tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2004 - 2009.
- i. Peraturan Presiden RI No. 54 Tahun 2005, tentang Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan.

- j. Peraturan Presiden RI No. 38 Tahun 2008, tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2009.
- k. Inpres No. 1 Tahun 2008, tentang Kebijakan Perberasan Nasional.
- l. Permendagri No. 59 Tahun 2007 tentang “Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah”.
- m. Kepmenko Kesra No. 35 Tahun 2008 tentang Tim Koordinasi RASKIN Pusat.

4.1.2 Tujuan dan Sasaran

Tujuan Program RASKIN adalah mengurangi beban pengeluaran Rumah Tangga Sasaran (RTS) melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan pokok dalam bentuk beras.

Sasaran Program RASKIN Tahun 2009 adalah berkurangnya beban pengeluaran 18,5 juta Rumah Tangga Sasaran (RTS) berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), melalui pendistribusian beras bersubsidi sebanyak 15 kg/RTS/bulan selama 12 bulan dengan harga tebus Rp1.600 per kilogram di tempat penyerahan yang disepakati (Titik Distribusi atau Warung Desa).

4.1.3 Pengelolaan dan Pengorganisasian

Prinsip pengelolaan RASKIN adalah nilai-nilai dasar yang menjadi landasan atau acuan setiap pengambilan keputusan dalam pelaksanaan rangkaian kegiatan yang diyakini mampu mendorong terwujudnya tujuan program RASKIN.

Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah:

- a. Keberpihakan kepada Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) RASKIN, bermakna mengusahakan RTS-PM dapat memperoleh beras kualitas baik, cukup sesuai alokasi dan terjangkau.
- b. Transparansi, bermakna membuka akses informasi kepada pemangku kepentingan RASKIN terutama RTS-PM, agar RTS-PM memahami Program RASKIN dengan baik.
- c. Partisipatif, bermakna mendorong masyarakat terutama RTS-PM berperan secara aktif dalam setiap tahapan pelaksanaan Program RASKIN, mulai dari tahap perencanaan, sosialisasi, pelaksanaan, dan pengendalian.
- d. Akuntabilitas, bermakna bahwa setiap pengelolaan kegiatan RASKIN harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat maupun kepada semua pihak yang berkepentingan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam hal pengorganisasian Program RASKIN, dibentuk Tim Koordinasi RASKIN Pusat, Propinsi, Kabupaten/Kota, dan Kecamatan. Penanggung jawab pelaksanaan program di pusat adalah Menteri Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat, di propinsi adalah Gubernur, di kabupaten/kota adalah Bupati/Walikota, dan di kecamatan adalah Camat. Tim Koordinasi RASKIN memiliki tugas merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, sosialisai, evaluasi, dan melaporkan pelaksanaan program di tingkat wilayah masing-masing.

Selain Tim Koordinasi RASKIN, terdapat juga Satker (Satuan Kerja) RASKIN, Pelaksana Distribusi RASKIN, dan Warung Desa. Satker RASKIN adalah satuan kerja pelaksana distribusi RASKIN yang dibentuk Divisi Regional (Divre)/Sub Divisi Regional (Subdivre)/ Kantor Seksi Logistik Perusahaan Umum BULOG yang bertugas mengangkut dan menyerahkan beras dari gudang BULOG

sampai dengan titik distribusi/warung desa, menerima Hasil Penjualan Beras (HPB) dari pelaksana distribusi/warung desa, dan melaporkan pelaksanaan tugas di wilayah kerjanya kepada Kadivreg/Kasubdivreg/Kakansilog. Pelaksana Distribusi adalah kelompok kerja distribusi di titik distribusi yang terdiri dari Aparat Kecamatan, Desa/Kelurahan, dan lembaga kemasyarakatan setempat, serta memiliki tugas menerima beras dari Satker RASKIN, menyerahkan beras pada RTS-PM, menerima HPB dari RTS-PM kemudian disetorkan kepada Satker RASKIN. Warung Desa adalah lembaga ekonomi di tingkat Desa/Kelurahan, baik milik masyarakat, koperasi maupun Pemerintah Desa/Kelurahan yang memiliki fasilitas bangunan/tempat penjualan bahan pangan dan barang lainnya yang ditetapkan sebagai tempat penyerahan beras RASKIN dari Satker RASKIN ke pengelola warung desa dan sekaligus tempat penjualan beras pengelola ke RTS-PM.

4.1.4 Perencanaan dan Pelaksanaan

Kegiatan perencanaan meliputi sosialisasi dan penetapan pagu RASKIN nasional sampai dengan tingkat Desa/Kelurahan berdasarkan data Rumah Tangga Sasaran BPS, dan penetapan RTS-PM yang berdasarkan data dari BPS dan kesepakatan hasil musyawarah desa/kelurahan.

Pelaksanaan distribusi beras dari gudang BULOG sampai ke RTS-PM dapat dilaksanakan dengan salah satu dari dua alternatif pola distribusi, yaitu melalui titik distribusi atau Warung Desa. Pemilihan alternatif pola distribusi dengan mempertimbangkan kondisi obyektif dan sumberdaya yang ada serta disepakati antara Divreg/Subdivreg dan pemerintah Kabupaten/Kota. Pola distribusi

RASKIN melalui Warung Desa dilakukan di kabupaten/kota yang pembayaran hasil penjualan berasnya masih dilaksanakan secara konsinyasi dan pemerintah setempat menyediakan biaya operasional untuk penjualan RASKIN oleh Warung Desa kepada RTS-PM.

Pembayaran Harga Penjualan Beras (HPB) RASKIN dari RTS-PM kepada pelaksana distribusi di titik distribusi dilakukan secara tunai sebesar Rp 1.600/kg. Uang HPB RASKIN kemudian diserahkan ke Satker RASKIN atau disetor ke rekening BULOG. Jika RTS tidak mampu membayar tunai, maka pembayaran dapat dikecualikan dengan jaminan tertulis dari Kepala Desa/Lurah dan dilampiri daftar nama RTS yang belum membayar tunai. Pelunasan selambat-lambatnya dilakukan sebelum jadwal pendistribusian periode berikutnya. Apabila pelunasan tidak dipenuhi sampai batas waktunya, maka alokasi RASKIN periode berikutnya ditunda sampai pelunasan diselesaikan. Pemerintah setempat juga dapat menyediakan dana talangan untuk pembayaran HPB bagi RTS yang tidak mampu membayar tunai. Mekanisme pembayaran di Warung Desa hampir sama dengan di titik distribusi, hanya saja pembayaran HPB dari pemilik/pengelola Warung Desa kepada Satker RASKIN dilakukan secara konsinyasi dengan harga Rp 1.600/kg dan pembayaran HPB dari RTS ke pemilik/pengelola Warung Desa dilakukan secara tunai.

4.1.5 Pengendalian

Pengendalian Program RASKIN dilakukan melalui pemantauan, evaluasi, pengaduan masyarakat, dan pengawasan. Pemantauan dan evaluasi dilakukan oleh Tim Koordinasi RASKIN atau pihak lain yang ditunjuk dan dilaksanakan secara

periodik dan/atau disesuaikan dengan kebutuhan. Pemantauan bertujuan untuk mengetahui kesesuaian proses pelaksanaan RASKIN dengan rencananya. Sedangkan evaluasi bertujuan untuk menilai pencapaian target dan efektivitas pelaksanaan program berdasarkan indikator kinerja yang ditetapkan. Indikator kinerja program RASKIN ditunjukkan dengan tercapainya target 6T, antara lain:

- a. Tepat sasaran penerima manfaat: RASKIN hanya diberikan kepada RTS-PM hasil musyawarah desa dan diberi identitas (Kartu RASKIN atau bentuk lain)
- b. Tepat jumlah: jumlah beras yang merupakan hak RTS-PM adalah sebanyak 15 kg/RTS/bulan selama 12 bulan
- c. Tepat harga: harga tebus RASKIN adalah sebesar Rp 1.600/kg
- d. Tepat waktu: waktu pelaksanaan distribusi beras kepada RTS-PM sesuai dengan rencana distribusi
- e. Tepat administrasi: terpenuhinya persyaratan administrasi secara benar, lengkap dan tepat waktu
- f. Tepat kualitas: terpenuhinya persyaratan kualitas beras sesuai dengan standar kualitas beras BULOG.

Unit Pengaduan Masyarakat (UPM) juga dibentuk Tim Koordinasi RASKIN Propinsi dan Kabupaten/Kota sebagai bentuk pengendalian. Pengaduan masyarakat berupa keluhan, kritik, dan saran perbaikan terhadap pelaksanaan program ditanggapi dan ditindaklanjuti secara berjenjang. Pengaduan dapat disampaikan langsung ke sekretariat UPM atau melalui SMS Center Perum BULOG di nomor 08121128564, dengan format pengiriman yaitu: RAS <spasi> [Pesan]. Pengawasan pelaksanaan program RASKIN dilakukan secara fungsional

sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan prinsip terbuka dan dilakukan melalui mekanisme kepedulian dan pengaduan melalui UPM dan media massa.

4.2 Gambaran Umum Daerah Penelitian

4.2.1 Umum

Kelurahan Purwantoro berada di Kecamatan Blimbing, Kota Malang, Propinsi Jawa timur. Kelurahan Purwantoro mempunyai luas wilayah 229,25 Ha, dengan batas wilayah sebelah utara Kelurahan Blimbing, sebelah selatan Kelurahan Bunulrejo, sebelah barat Kelurahan Tulusrejo, sebelah timur Kelurahan Pandanwangi. Kondisi Geografis Kelurahan Purwantoro berada pada topografi dataran tinggi dengan ketinggian 446 m dari permukaan laut dengan suhu antara 22 – 28⁰C dan curah hujan sebesar 2000 mm/tahun.

4.2.2 Pertanian

Peruntukan tanah di wilayah Kelurahan Purwantoro kebanyakan digunakan untuk lahan pemukiman/perumahan. Luas daerah yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai macam lahan sebesar 194 ha. Dari 194 ha yang diperuntukkan sebagai lahan tanah sawah sebesar 8 ha, tegal/kebun sebesar 3,1 ha, jalan sebesar 35 km, pemukiman/perumahan sebesar 136,7 ha, jalur hijau sebesar 2 ha, hutan kota sebesar 650 m², tanah keperluan fasilitas umum (lapangan olahraga, taman kota, pemakaman) sebesar 8068 m² dan pertokoan/perdagangan sebesar 26 ha, serta untuk tanah keperluan fasilitas sosial (tempat ibadah, balai RW, sarana pendidikan, sarana kesehatan, sarana sosial) sebesar 4749 m².

4.2.3 Infrastruktur dan Pemerintahan

Kelurahan Purwanto terdiri dari 24 Rukun Warga (RW) dan 155 Rukun Tetangga (RT). Kelurahan Purwanto memiliki satu kantor kelurahan yang terletak di Jalan Tembaga nomor 3. Kelurahan Purwanto juga memiliki beberapa sarana atau fasilitas yang mendukung infrastruktur di wilayah ini. Sarana pengairan terdiri dari 1 buah pompa air dan 2 buah sungai. Pengangkutan seluruhnya menggunakan sarana lalu lintas darat melalui jalan aspal sepanjang 35 km, yang terdiri dari jalan propinsi, jalan kota, dan jalan kampung, yang semuanya dalam kondisi sedang. Di sektor perekonomian terdapat 20 buah koperasi, 4 buah pasar umum, 850 buah toko/kios/warung, dan 2 buah bank.

Jumlah usaha yang ada di Kelurahan Purwanto cukup banyak, antara lain terdapat 2 buah industri besar, 2 buah industri kecil, 200 buah industri rumah tangga, 2 buah losmen/penginapan, 5 buah rumah makan, dan 209 buah berbagai usaha perdagangan. Pada bidang pendidikan terdapat 11 buah TK, 8 buah SD, 4 buah SMP, 1 buah SMA, dan 1 buah perguruan tinggi swasta. Sarana peribadatan terdiri dari 4 Masjid, 11 Mushola, dan 4 Gereja. Sarana Kesehatan yang ada adalah Rumah Bersalin/BKIA sebanyak 1 buah dan Puskesmas Pembantu sebanyak 1 buah.

4.2.4 Kependudukan

Berdasarkan data tahun 2009, jumlah penduduk di Kelurahan Purwanto adalah 29.725 jiwa, yang semuanya bergabung ke dalam 7.296 KK. Komposisi penduduk laki-laki dan perempuan hampir sama yaitu 14.779 orang penduduk laki-laki dan 14.946 orang penduduk perempuan. Mayoritas penduduk beragama

Islam, yaitu sebanyak 22.920 orang atau 77% dari total penduduk. Menurut kelompok usia, penduduk Kelurahan Purwantoro mayoritas masuk dalam kelompok usia produktif (16-40 tahun) yaitu sebanyak 75 % dari total penduduk (22.400 orang). Komposisi penduduk berdasarkan mata pencaharian paling banyak adalah sebagai Pegawai Negeri Sipil (1.562 orang), kemudian pensiunan PNS/TNI (898 orang), pedangang (215 orang), pengrajin/industri kecil (183 orang), anggota TNI (162 orang), dan buruh (180 orang).

4.2.5 Pelaksanaan Program RASKIN di Kelurahan Purwantoro

Program RASKIN telah rutin dilaksanakan di Kelurahan Purwantoro. Pada tahun 2009, jumlah pagu penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro sebanyak 811 Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) dengan jumlah beras 12.165 kg (811 x 15 kg). Jumlah ini termasuk jumlah penerima terbanyak kedua di Kecamatan Blimbing, setelah Kelurahan Bunulrejo dengan jumlah penerima sebanyak 914 RTS-PM (Lampiran 3). Data jumlah pagu dan nama-nama RTS-PM merupakan data hasil survey Badan Pusat Statistik (BPS). Kemudian data ini diverifikasi oleh pihak kelurahan dan dibantu oleh RW atau RT untuk menyesuaikan data dengan keadaan yang sebenarnya. Sebagai contoh, jika ada warga yang terdaftar sebagai RTS-PM sudah meninggal atau sudah lebih mampu atau pindah, digantikan oleh ahli warisnya (jika RTS-PM yang terdaftar sudah meninggal) atau ke warga yang memang membutuhkan Raskin.

Agar pelaksanaan program Raskin berjalan dengan baik, maka disusun suatu struktur organisasi Raskin Kelurahan. Dalam struktur organisasi tersebut terdapat tiga jabatan yaitu Penanggung jawab, Penanggung jawab Pendistribusian,

dan Penanggung jawab Administrasi. Pada posisi Penanggung jawab diduduki oleh Lurah, posisi Penanggung jawab Pendistribusian diduduki oleh PLKB (Petugas Lapangan Keluarga Berencana), dan posisi Penanggung jawab Administrasi diduduki oleh Bagian Kesejahteraan Masyarakat (Kesmas) Kelurahan. Selain itu, di masing-masing RW terdapat pengurus Raskin yang mengurus pendistribusian Raskin langsung ke RTS-PM.

4.3 Gambaran Umum Responden

Berdasarkan penelitian terhadap 90 responden yang merupakan Rumah Tangga Penerima Manfaat (RTS-PM) Raskin di Kelurahan Purwantoro, maka diperoleh gambaran umum mengenai identitas responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendapatan per bulan.

4.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran mengenai responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari tabel 4.1 berikut ini.

Tabel 4.1
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
1.	Laki – laki	38	42,2%
2.	Perempuan	52	57,8%
	Jumlah	90	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan menempati urutan pertama dengan persentase jumlah responden 57,8% dan diikuti oleh responden laki-laki dengan persentase 42,2%. Hal ini disebabkan sebagian besar penerima Raskin adalah janda. Dari 52

responden perempuan yang ada, terdapat 25 responden dengan status janda dan tidak berpenghasilan atau miskin, sehingga masuk dalam warga yang berhak menerima Raskin.

4.3.2 Berdasarkan Usia

Gambaran mengenai usia responden dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Komposisi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah (orang)	Persentase
1.	31 – 40 tahun	15	16,7%
2.	41 – 50 tahun	31	34,4%
3.	51 – 60 tahun	21	23,3%
4.	61 – 70 tahun	14	15,6%
5.	71 – 80 tahun	9	10%
Jumlah		90	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2010

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden terbanyak berasal dari usia 41 – 50 tahun dengan persentase 34,4%, kemudian dari usia 51 – 60 tahun dengan persentase 23,3%. Pada kisaran usia 41 – 60 tahun, kebanyakan responden sudah tidak bekerja pada usia ini dan sudah tidak memiliki penghasilan, sehingga masuk pada golongan miskin dan berhak mendapatkan Raskin. Jumlah responden paling sedikit berasal dari usia 71-80 tahun karena jumlah penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro pada kisaran usia ini hanya sedikit dan biasanya sudah dialihkan kepada ahli warisnya.

4.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

Gambaran responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3
Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase
1.	Tidak bekerja	30	33,3%
2.	Tukang becak	7	7,8%
3.	Kuli	6	6,7%
4.	Pedagang	9	10%
5.	Buruh cuci/PRT	18	20%
6.	Buruh pabrik	5	5,6%
7.	Lain-lain	15	16,7%
Jumlah		90	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2010

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa paling banyak responden merupakan responden yang tidak bekerja dengan persentase 33,3%. Selain itu terdapat responden yang bekerja sebagai tukang becak (7,8%); kuli (6,7%); pedagang, baik pedagang di pasar atau *mlijo* atau pedagang keliling sebanyak 10%; buruh cuci atau pembantu rumah tangga (16,7%); buruh pabrik (5,6%); dan lain-lain (20%). Yang dimaksud pekerjaan lain-lain antara lain satpam, sopir angkutan, penjahit, warung, guru ngaji, dan serabutan.

Dari tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa sepertiga responden tidak bekerja, yaitu 30 orang (33,3%). Ini disebabkan sebagian besar penerima Raskin adalah janda dan warga yang usianya sudah relatif tidak produktif lagi. Meskipun sebanyak 66,7% responden memiliki pekerjaan, tetapi pekerjaan responden lebih banyak sebagai pekerja kasar. Menurut data pada monografi Kelurahan, paling banyak penduduk Kelurahan Purwantoro merupakan tamatan SMP/ sederajat yaitu sebanyak 10.768 orang. Oleh karena itu, responden hanya mampu bekerja sebagai tenaga kasar. Paling banyak responden yang bekerja sebagai buruh cuci/PRT karena pekerjaan ini banyak dibutuhkan masyarakat saat ini dan dengan pekerjaan ini pendapatan yang diperoleh tidak banyak dan masuk kriteria

penerima Raskin. Paling sedikit responden bekerja sebagai buruh pabrik karena jumlah pabrik di Kelurahan Purwantoro tidak banyak dan pendapatan pekerjaan ini juga masuk kriteria penerima Raskin.

4.3.4 Berdasarkan Pendapatan per Bulan

Tabel 4.4 berikut ini menunjukkan komposisi responden berdasarkan pendapatan per bulan.

Tabel 4.4
Komposisi Responden Berdasarkan Pendapatan per bulan

No.	Pendapatan/bulan	Jumlah (orang)	Persentase
1.	Tidak berpenghasilan	30	33,3%
2.	< Rp 100.000	8	8,9%
3.	Rp 100.000 – 250.000	29	32,2%
4.	Rp 250.000 – 500.000	23	25,6%
5.	> Rp 500.000	0	0%
Jumlah		90	100

Sumber: Data Primer diolah, 2010

Berdasarkan tabel 4.4 paling banyak responden merupakan responden yang tidak berpenghasilan (33,3%). Ini sesuai dengan penjelasan pada komposisi responden berdasarkan pekerjaan (tabel 4.3) yang menunjukkan bahwa sepertiga responden tidak bekerja karena kebanyakan adalah janda dan usia yang tidak produktif. Responden yang lain merupakan responden yang bekerja, tetapi dengan penghasilan yang rendah (kurang dari Rp 500.000). Jumlah pendapatan ini jauh di bawah Upah Minimum Regional Kota Malang yaitu sekitar Rp 900.000.

Pendapatan responden yang bekerja paling banyak berkisar antara Rp 100.000-250.000 per bulan karena responden banyak yang bekerja hanya sebagai tenaga kasar. Paling sedikit responden merupakan responden dengan pendapatan kurang dari Rp 100.000 sebanyak 8 orang (8,9%) karena ini merupakan pendapatan responden dengan pekerjaan serabutan dan jumlah responden yang

bekerja serabutan hanya sebanyak 8 orang dan jumlah pendapatan tersebut masuk kriteria penerima Raskin.

4.4 Pengujian Instrumen Penelitian

4.4.1 Uji Validitas

Valid tidaknya suatu instrumen dapat diketahui dengan membandingkan korelasi *Pearson product moment* dengan level signifikansi (α) 5% (tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 95%). Bila dalam pengujian diperoleh hasil probabilitas korelasi (p) kurang dari atau sama dengan 0,05 (5%), maka instrumen dinyatakan valid, sehingga dapat dipergunakan dalam penelitian. Sebaliknya, jika probabilita lebih dari 0,05 (5%), maka instrumen dinyatakan tidak valid. Selain itu, variabel dikatakan valid apabila nilai r (koefisien korelasi) lebih besar dari nilai kritis, yaitu 0,3 (Sugiyono, 2004:142). Pengujian validitas yang dihasilkan melalui program SPSS dapat dilihat pada tabel 4.5.

Berdasarkan tabel 4.5, dapat diketahui bahwa semua item pernyataan dari variabel *pretransaction elements* (X1), *transaction elements* (X2), *posttransaction elements* (X3), dan Kepuasan Penerima Raskin (Y), memiliki level signifikansi yang kurang dari 0,05 (5%) dan r (koefisien korelasi) lebih besar dari nilai kritis 0,3. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua item pernyataan untuk semua variabel tersebut valid.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Korelasi (r)	Signifikan	Keterangan
<i>Pretransaction elements</i> (X1)	X1.1	0,884	0,000	Valid
	X1.2	0,872	0,000	Valid
	X1.3	0,858	0,000	Valid
<i>Transaction elements</i> (X2)	X2.1	0,801	0,000	Valid
	X2.2	0,820	0,000	Valid
	X2.3	0,832	0,000	Valid
	X2.4	0,739	0,000	Valid
	X2.5	0,856	0,000	Valid
	X2.6	0,799	0,000	Valid
<i>Posttransaction elements</i> (X3)	X3.1	0,831	0,000	Valid
	X3.2	0,920	0,000	Valid
	X3.3	0,928	0,000	Valid
Kepuasan Penerima Raskin (Y)	Y1	0,969	0,000	Valid
	Y2	0,965	0,000	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2010

4.4.2 Uji Reliabilitas

Dalam pengukuran reliabilitas kuesioner, digunakan rumus *alpha cronbach* untuk mengetahui apakah hasil pengukuran data yang diperoleh memenuhi syarat reliabilitas atau tidak. Kriteria reliabilitas dengan menggunakan *alpha cronbach* adalah apabila hasil korelasi *alpha* lebih besar dari 0,6, maka instrumen dikatakan reliabel dan sebaliknya. Hasil pengujian reliabilitas yang dihasilkan melalui program SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
<i>Pretransaction elements</i> (X1)	0,831	Reliabel
<i>Transaction elements</i> (X2)	0,891	Reliabel
<i>Posttransaction elements</i> (X3)	0,871	Reliabel
Kepuasan Penerima Raskin (Y)	0,930	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2010

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki koefisien *alpha* yang lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner reliabel.

4.5 Distribusi Frekuensi Variabel

4.5.1 Distribusi Frekuensi *Pretransaction Elements*

Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan variabel *pretransaction elements* yang terdiri dari 3 pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Variabel *Pretransaction Elements* (X1)

Item	Skor Jawaban Responden										Rata-rata
	1		2		3		4		5		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X1.1	0	0	10	11,1	41	45,6	39	43,3	0	0	3,32
X1.2	0	0	7	7,8	54	60	29	32,2	0	0	3,24
X1.3	0	0	29	32,2	36	40	25	27,8	0	0	2,96
Rata-rata Item											3,17

Sumber: Data Primer diolah, 2010

Keterangan :

X1.1 : Pelaksanaan sosialisasi Program RASKIN

X1.2 : Kejelasan prosedur pelayanan RASKIN

X1.3 : Ketepatan penargetan penerima RASKIN

f : distribusi frekuensi

% : distribusi frekuensi dalam persentase

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa untuk pernyataan pertama (X1.1), yaitu apakah responden merasa puas dengan sosialisasi program Raskin, sehingga penerima mengerti tentang arti dan tujuan program Raskin, serta hak dan kewajiban penerima Raskin, dari keseluruhan responden (90 orang), sebesar 11,1% responden menyatakan tidak puas, 45,6% menyatakan cukup puas, dan

43,3% menyatakan puas. Rata-rata item pernyataan pertama sebesar 3,32. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai biasa-biasa saja terhadap pelaksanaan sosialisasi program Raskin.

Pernyataan kedua (X1.2) yaitu apakah responden merasa puas dan jelas dengan prosedur pelayanan Raskin yang meliputi prosedur pengambilan beras, informasi kapan beras datang, jumlah beras yang diterima, harga beras per kilogramnya, cara pembayaran, dan sistem pengaduan, dari keseluruhan responden (90 orang), sebesar 7,8% menyatakan tidak puas, 60% menyatakan cukup puas, dan 32,2% menyatakan puas, dengan rata-rata item sebesar 3,24. Hasil ini menunjukkan bahwa penjelasan tentang prosedur pelayanan Raskin tidak terlalu baik.

Pernyataan ketiga (X1.3) yaitu apakah responden merasa puas dengan penentuan target penerima Raskin, ditanggapi dengan 32,2% responden tidak puas, 40% cukup puas, dan 27,8% tidak puas. Rata-rata item pernyataan ketiga ini sebesar 2,96 yang menunjukkan bahwa penargetan penerima Raskin masih kurang tepat karena nilai rata-rata masih kurang dari 3 (cukup puas) sehingga responden merasa belum puas dengan penentuan target penerima Raskin.

Dari keseluruhan item pernyataan dalam variabel *pretransaction elements* (X1) yang terdapat pada tabel 4.7, rata-rata responden menyatakan biasa-biasa saja terhadap pernyataan-pernyataan tentang variabel pratransaksi. Ini ditunjukkan dengan rata-rata item variabel sebesar 3,17.

4.5.2 Distribusi Frekuensi *Transaction Elements*

Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan variabel *transaction elements* yang terdiri dari 6 pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Variabel *Transaction Elements* (X2)

Item	Skor Jawaban Responden										Rata-rata
	1		2		3		4		5		
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
X2.1	0	0	35	38,9	31	34,4	24	26,7	0	0	2,88
X2.2	0	0	27	30	18	20	45	50	0	0	3,20
X2.3	0	0	31	34,4	43	47,8	16	17,8	0	0	2,83
X2.4	0	0	4	4,4	46	51,1	40	44,4	0	0	3,4
X2.5	0	0	14	15,6	37	41,1	39	43,3	0	0	3,28
X2.6	0	0	14	15,6	42	46,7	34	37,8	0	0	3,22
Rata-rata Item											3,13

Sumber: Data Primer diolah, 2010

Keterangan :

X2.1 : Ketepatan waktu penerimaan beras

X2.2 : Ketepatan jumlah penerimaan beras

X2.3 : Kualitas beras saat diterima

X2.4 : Frekuensi penerimaan beras

X2.5 : Ketepatan harga tebus beras

X2.6 : Cara pembayaran

f : distribusi frekuensi

% : distribusi frekuensi dalam persentase

Berdasarkan tabel 4.8, item ketepatan waktu penerimaan beras (X2.1) ditanggapi dengan 38,9% responden menjawab tidak puas, 34,4% menjawab cukup puas, dan 26,7% menjawab puas. Rata-rata item pernyataan ini sebesar 2,88 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden yang tidak puas dengan ketepatan waktu penerimaan beras karena penerimaan beras sering tidak tepat waktu.

Pernyataan kedua (X2.2) yaitu apakah responden merasa puas dengan jumlah beras yang diterima setiap bulan, yaitu 15 kg/bulan, dari keseluruhan responden, sebesar 30% menyatakan tidak puas, 20% menyatakan cukup puas, dan 50% menyatakan puas, dengan rata-rata item sebesar 3,20. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden banyak yang merasa cukup puas dengan jumlah beras yang diterima karena jumlah yang diterima tepat 15 kg.

Pernyataan ketiga (X2.3) yaitu apakah responden merasa puas dengan kualitas beras saat diterima, ditanggapi dengan 34,4% responden menyatakan tidak puas, 47,8% menyatakan cukup puas, dan 17,8% menyatakan puas. Rata-rata item pernyataan ini sebesar 2,83 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden merasa tidak puas dengan kualitas beras yang diterima karena kualitas beras buruk.

Pernyataan keempat (X2.4) yaitu apakah responden merasa puas dengan frekuensi penerimaan beras. Sesuai ketentuan penyaluran Raskin dilakukan sebanyak 12 kali dalam 1 tahun. Item ini ditanggapi dengan 4,4% responden menyatakan tidak puas, 51,1% menyatakan cukup puas, dan 44,4% menyatakan puas, dengan rata-rata item sebesar 3,4. Hasil tersebut menunjukkan bahwa frekuensi penerimaan beras cukup memuaskan penerima Raskin.

Pernyataan kelima (X2.5) yaitu apakah responden merasa puas dengan harga tebus beras sebesar Rp 1.600/kg, ditanggapi dengan 15,6% responden menyatakan tidak puas, 41,1% menyatakan cukup puas, dan 43,3% menyatakan puas, dengan rata-rata item sebesar 3,28. Hal ini menunjukkan bahwa penetapan harga sebesar Rp 1.600/kg sudah tepat sehingga cukup memuaskan penerimanya.

Pernyataan kelima (X2.6) yaitu apakah responden merasa puas dengan cara pembayaran secara tunai, ditanggapi 15,6% responden menyatakan tidak puas, 46,7% menyatakan cukup puas, dan 37,8% menyatakan puas, dengan rata-rata item sebesar 3,22. Ini menunjukkan bahwa cara pembayaran secara tunai tidak menyulitkan penerima Raskin, sehingga cukup memuaskan penerima Raskin.

Dari keseluruhan item pernyataan dalam variabel *transaction elements* (X2) yang terdapat pada tabel 4.8, didapatkan hasil rata-rata item variabel sebesar 3,13 yang berarti rata-rata responden menyatakan biasa-biasa saja terhadap pernyataan-pernyataan tentang variabel transaksi.

4.5.3 Distribusi Frekuensi *Posttransaction Elements*

Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan variabel *posttransaction elements* yang terdiri dari 3 pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Variabel *Posttransaction Elements* (X3)

Item	Skor Jawaban Responden										Rata-rata
	1		2		3		4		5		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X3.1	0	0	8	8,9	58	64,4	24	26,7	0	0	3,18
X3.2	0	0	9	10	45	50	36	40	0	0	3,30
X3.3	0	0	23	25,6	40	44,4	27	30	0	0	3,04
Rata-rata Item											3,17

Sumber: Data Primer diolah, 2010

Keterangan :

X3.1 : Pelaksanaan evaluasi Program RASKIN

X3.2 : Sistem pengaduan masyarakat

X3.3 : Tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat

f : distribusi frekuensi

% : distribusi frekuensi dalam persentase

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa untuk pernyataan pertama (X3.1) yaitu apakah responden merasa puas dengan pelaksanaan evaluasi program Raskin yang dilakukan oleh tim Raskin Kelurahan, Kecamatan, Kota, Propinsi maupun Pusat, maupun oleh lembaga lain di luar Tim Raskin untuk mengetahui dan menilai efektivitas pelaksanaan program Raskin, dari keseluruhan responden, sebesar 8,9% menyatakan tidak puas, 64,4 % menyatakan cukup puas, dan 26,7% menyatakan puas, dengan rata-rata item sebesar 3,18. Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden merasa pelaksanaan evaluasi program biasa-biasa saja.

Pernyataan kedua (X3.2) yaitu apakah responden merasa puas dengan sistem pengaduan masyarakat, ditanggapi 10% responden menyatakan tidak puas, 50% menyatakan cukup puas, dan 40% menyatakan puas, dengan rata-rata item sebesar 3,3. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerima Raskin merasa biasa saja terhadap sistem pengaduan masyarakat.

Pernyataan ketiga (X3.3) yaitu apakah responden merasa puas dengan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat, ditanggapi 25,6% responden menyatakan tidak puas, 44,4% menyatakan cukup puas, dan 30% menyatakan puas, dengan rata-rata item sebesar 3,04. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat dilakukan dengan tidak terlalu baik.

Dari keseluruhan item pernyataan dalam variabel *posttransaction elements* (X3) yang terdapat pada tabel 4.9, rata-rata responden menyatakan biasa-biasa saja terhadap pernyataan-pernyataan tentang variabel pascatransaksi yang ditunjukkan dengan rata-rata item variabel sebesar 3,17.

4.5.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Penerima RASKIN

Frekuensi jawaban responden untuk pernyataan variabel kepuasan penerima Raskin yang terdiri dari 3 pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Penerima RASKIN (Y)

Item	Skor Jawaban Responden										Rata-rata
	1		2		3		4		5		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y1	0	0	19	21,1	31	34,4	40	44,4	0	0	3,23
Y2	0	0	14	15,6	33	36,7	43	47,8	0	0	3,32
Rata-rata Item											3,27

Sumber: Data Primer diolah, 2010

Keterangan :

Y1 : Kepuasan dalam memperoleh pelayanan RASKIN

Y2 : Kepuasan terkait tujuan utama dari program RASKIN

f : distribusi frekuensi

% : distribusi frekuensi dalam persentase

Berdasarkan tabel 4.10, untuk pernyataan pertama (Y1) yaitu apakah responden merasa puas dengan pelayanan Raskin, dapat diketahui bahwa rata-rata responden merasa biasa-biasa saja dengan pelayanan Raskin yang ditunjukkan dengan rata-rata item sebesar 3,23.

Pernyataan kedua (Y2) yaitu apakah responden merasa puas terkait dengan tujuan utama atau manfaat dari program Raskin yaitu mengurangi beban finansial, sehingga penerima bisa mengalokasikan dananya untuk keperluan lain misalnya kesehatan dan pendidikan, dapat diketahui bahwa rata-rata responden merasa biasa saja, yang ditunjukkan dengan rata-rata item sebesar 3,32.

Dari keseluruhan item dalam variabel kepuasan penerima Raskin (Y) yang terdapat pada tabel 4.10, rata-rata responden menyatakan biasa saja terhadap

pernyataan-pernyataan tentang variabel ini yang ditunjukkan dengan rata-rata item variabel sebesar 3,27.

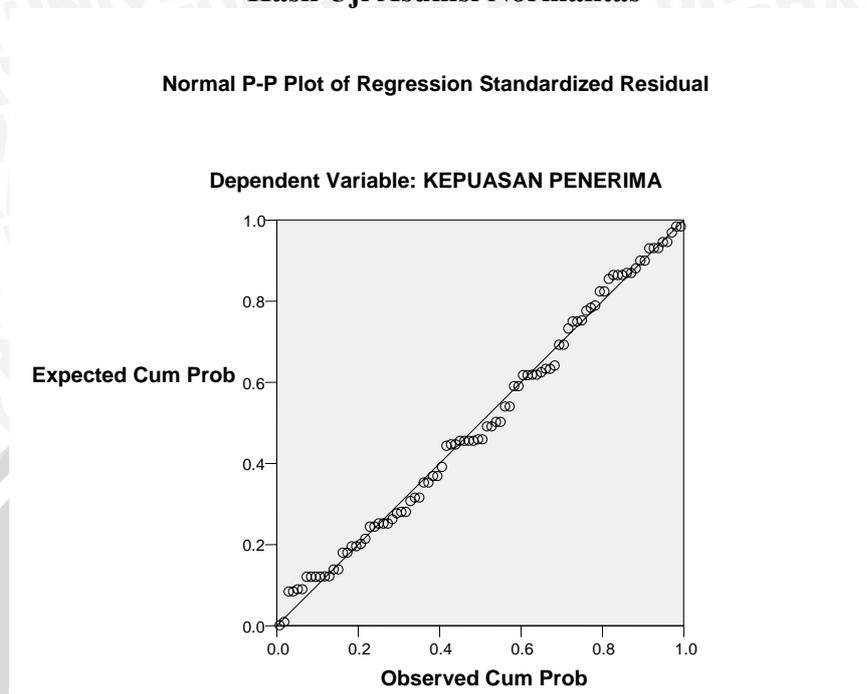
4.6 Uji Asumsi Klasik

4.6.1 Uji Normalitas

Deteksi normalitas dapat dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik *normal probability plot*. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Grafik *normal probability plot* dapat dilihat pada gambar 4.1.

Berdasarkan gambar 4.1 dapat dilihat bahwa model regresi memenuhi uji asumsi normalitas, karena terlihat titik-titik menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut yang menunjukkan bahwa suatu model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi yang mendekati normal.

Gambar 4.1
Hasil Uji Asumsi Normalitas

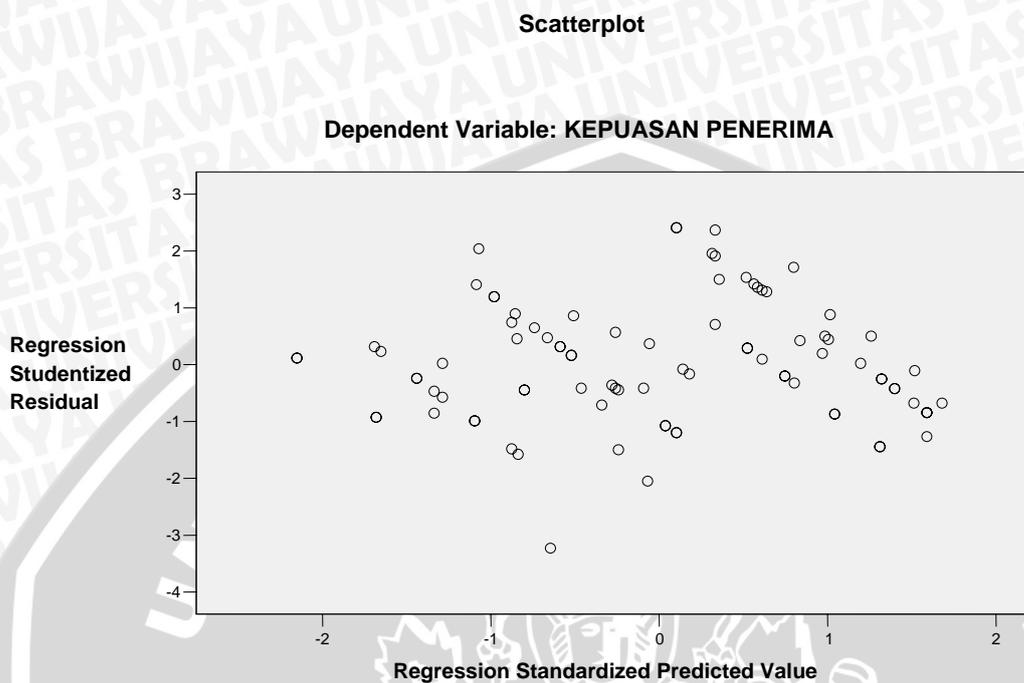


Sumber: Data Primer diolah, 2010

4.6.2 Uji Heterokedasitas

Untuk mendeteksi adanya heterokedasitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik. Jika ada pola tertentu (bergelombang, melebar, atau menyempit), maka telah terjadi heterokedasitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedasitas. Adapun hasil uji heterikedasitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2
Hasil Uji Heterokedasitas



Sumber: Data Primer diolah, 2010

Dari grafik diatas terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, berarti tidak terjadi Heteroskedasitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan penerima Raskin berdasar masukan variabel bebasnya, yaitu *logistics customer service elements*.

4.6.3 Uji Multikolinieritas

Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya gejala multikolinieritas dengan menggunakan *Tolerance and Variance Inflation Factor (VIF)*. Apabila nilai VIF disekitar 1 sampai 5 dan mempunyai angka *tolerance* kurang dari 1 maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil pengujian ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
<i>Pretransaction elements</i> (X1)	0,556	1,799	Non multikolinieritas
<i>Transaction elements</i> (X2)	0,468	2,139	Non multikolinieritas
<i>Posttransaction elements</i> (X3)	0,527	1,896	Non multikolinieritas

Sumber: Data Primer diolah, 2010

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan *tolerance* menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* lebih dari 1, yang berarti tidak terdapat masalah multikolinearitas. Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan hal yang sama yaitu tidak ada satupun variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 5. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

4.7 Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan regresi berganda digunakan untuk memprediksi besarnya hubungan antara variabel bebas (X) yaitu *logistics customer service elements* yang terdiri dari *pretransaction elements* (X1), *transaction elements* (X2), dan *posttransaction elements* (X3), terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Penerima Raskin (Y).

Tabel 4.12
Hasil Uji Regresi Berganda

Variabel	B (Unstandardized Coefficient)	Beta (Standardized Coefficient)	t	Sig. t	Keterangan
Konstanta	-1,274		-3,268	0,002	
X1	0,025	0,030	0,539	0,591	Tidak signifikan
X2	0,289	0,701	5,559	0,000	Signifikan
X3	0,225	0,271	4,741	0,000	Signifikan
t_{tabel}	= 1,99				
R	= 0,923				
R Square	= 0,852				
Adjusted R Square	= 0,847				
F _{hitung}	= 65,026				
Sig F	= 0,000				
F _{tabel}	= 2,71				

Sumber: Data Primer diolah, 2010

Model regresi yang digunakan adalah *standardized regression*, karena data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data interval yang pengukurannya menggunakan skala likert. Dalam hal ini skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok. Dalam *standardized regression*, ukuran variabel atau ukuran jawabannya merupakan ukuran yang sudah disamakan satuannya. Adapun persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0,030X_1 + 0,701X_2 + 0,271X_3 + e$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan variabel *logistics customer service elements* yang terdiri dari *pretransaction* (X1), *transaction* (X2), dan *posttransaction elements* (X3) berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan penerima Raskin (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai setiap variabel pada *standardized coefficient* yang bertanda positif, yang berarti jika variabel

logistics customer service elements ditingkatkan, maka kepuasan penerima Raskin akan meningkat, dan jika variabel ini diturunkan, maka kepuasan penerima Raskin juga menurun.

2. Jika ditinjau dari hasil uji F dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $sig.F < sig.\alpha$ yang berarti bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel *pretransaction elements* (X1), *transaction elements* (X2), dan *posttransaction elements* (X3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penerima Raskin (Y).
3. Secara parsial (hasil uji t), dari ketiga variabel yang ada, dua variabel berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penerima Raskin, yaitu *transaction elements* (X2) dan *posttransaction elements* (X3). Ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig.t < sig.\alpha$. Sedangkan variabel *pretransaction elements* (X1) tidak berpengaruh signifikan yang berarti aspek sosialisasi, kejelasan prosedur pelayanan, dan ketepatan penargetan Raskin kurang mempengaruhi kepuasan penerima Raskin. Ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig.t > sig.\alpha$.

Variabel *transaction elements* (X2) merupakan variabel yang berpengaruh paling besar di antara variabel yang lain, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresinya sebesar 0,701. Ini berarti aspek ketepatan waktu, ketepatan jumlah, kualitas, frekuensi penerimaan, ketepatan harga tebus, dan cara pembayaran sangat menentukan tingkat kepuasan penerima Raskin. Setiap perubahan sekecil apapun dalam variabel tersebut akan mendapatkan perhatian dari penerima Raskin dan secara dominan menentukan tingkat kepuasannya. Apabila terdapat penurunan pada variabel transaksi maka

akan mempengaruhi penurunan kepuasan penerima Raskin, sebaliknya, apabila terjadi peningkatan pada variabel transaksi maka akan mempengaruhi peningkatan kepuasan penerima Raskin.

Varibel *posttransaction elements* (X3) juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penerima Raskin, berarti aspek evaluasi, sistem pengaduan masyarakat, dan tindak lanjut pengaduan masyarakat juga menentukan tingkat kepuasan penerima Raskin.

4. Apabila dilihat dari nilai *Adjusted R Square* hasil perhitungannya menunjukkan bahwa variabel *logistics customer service elements* menyumbang 84,7% pengaruh terhadap kepuasan penerima Raskin, berarti masih ada 15,3% dari variabel lain (ϵ) yang mempengaruhi variabel kepuasan penerima Raskin.

4.8 Pembahasan Hasil Penelitian

Raskin (Beras untuk Rumah Tangga Miskin) merupakan program nasional yang bertujuan membantu memenuhi kecukupan pangan dan mengurangi beban finansial rumah tangga miskin (RTM) melalui penyediaan beras bersubsidi. Melalui Program Raskin, pemerintah telah mengeluarkan dana yang cukup besar dalam setiap tahun pelaksanaannya. Selain itu, program ini juga telah melibatkan berbagai instansi pemerintah, mulai dari tingkat pusat hingga tingkat desa/kelurahan. Dengan banyaknya sumber daya yang dilibatkan dan upaya yang dilakukan, diharapkan program ini terlaksana dengan baik sehingga dapat memberikan pencapaian hasil yang cukup tinggi, memberi kepuasan terhadap berbagai pihak, dan memberi manfaat khususnya untuk masyarakat penerima.

Pelayanan pelanggan logistik (*logistics customer service*) merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam menciptakan kepuasan bagi penerima Raskin. Pelayanan logistik terhadap pelanggan, dalam hal ini penerima Raskin, jika dilakukan dan dikelola dengan baik akan berdampak positif terhadap kepuasan penerima Raskin.

Pelayanan pelanggan logistik ini terdiri dari tiga elemen, yaitu elemen pratransaksi (X1), elemen transaksi (X2), dan elemen pascatransaksi (X3). Setiap elemen ini harus dilaksanakan dengan baik oleh para pihak-pihak yang terkait dengan Raskin. Selain itu, para pengambil keputusan yang berkenaan dengan Raskin juga harus dapat melakukan evaluasi terhadap variabel-variabel dalam pelayanan pelanggan logistik tersebut, karena ada kemungkinan beberapa hal yang diterapkan tidak tepat sasaran sehingga mengecewakan masyarakat penerima Raskin.

a. Kajian untuk tujuan penelitian pertama

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa elemen pelayanan pelanggan logistik di Kelurahan Purwantoro, Malang berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penerima Raskin, yang berarti bahwa variabel *pretransaction elements* (X1), *transaction elements* (X2), dan *posttransaction elements* (X3) secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penerima Raskin (Y). Dari ketiga variabel tersebut, variabel *transaction elements* (X2) merupakan variabel yang berpengaruh paling besar di antara dua variabel lainnya, karena unsur pelayanan saat transaksi berhubungan dengan hasil langsung dari pengiriman produk (beras) dan berhubungan langsung dengan

produk itu sendiri. Variabel *posttransaction elements* (X3) mempunyai pengaruh terbesar kedua setelah variabel *transaction*, dan variabel *pretransaction elements* (X1) mempunyai pengaruh yang paling kecil terhadap kepuasan penerima Raskin.

Bila dihubungkan dengan jawaban responden baik untuk pelayanan saat pratransaksi, saat transaksi, maupun pascatransaksi, responden menilai bahwa layanan Raskin kepada penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro belum termasuk kategori memuaskan dan dinilai biasa-biasa saja. Ini dapat diperkuat dari skor jawaban yang berkisar pada nilai tiga. Di antara kegiatan pratransaksi, transaksi, dan pascatransaksi yang dinilai paling rendah adalah kegiatan transaksi, padahal kegiatan saat transaksi paling mendominasi kepuasan penerima Raskin. Lebih lanjut komponen dari setiap tahapan kegiatan dalam pelayanan Raskin dibahas dalam kajian tujuan penelitian kedua.

b. Kajian untuk tujuan penelitian kedua

Jika diuji secara parsial, didapatkan hasil bahwa variabel yang pengaruhnya signifikan secara parsial terhadap kepuasan penerima Raskin adalah variabel transaksi (X2) dan pascatransaksi (X3), sedangkan variabel pratransaksi (X1) tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan penerima Raskin. Adapun penjabaran hasil analisis *logistics customer service elements* pada Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) di Kelurahan Purwantoro, Malang adalah sebagai berikut:

1. Variabel *Pretransaction elements* (X1)

Unsur pratransaksi merupakan unsur awal yang harus dibangun oleh pemerintah dalam rangka membangun iklim yang baik dengan penerima Raskin agar program Raskin berjalan dengan efektif. Variabel *pretransaction elements* terdiri dari tiga item pernyataan, yaitu pelaksanaan sosialisasi program Raskin (X1.1), kejelasan prosedur pelayanan Raskin (X1.2), dan ketepatan penargetan penerima Raskin (X1.3). Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel *pretransaction elements* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penerima Raskin. Namun melalui hasil Uji t diketahui bahwa variabel *pretransaction elements* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penerima Raskin. Pengaruh yang tidak signifikan berarti variabel ini kurang menentukan kepuasan penerima Raskin. Nampaknya, bagi penerima Raskin lebih mengutamakan tindakan nyata atau proses pelaksanaan Raskin itu sendiri serta hasilnya daripada hal-hal yang berhubungan dengan persiapan program, sehingga kegiatan sebelum transaksi kurang mendapat perhatian penerima Raskin dalam menentukan kepuasannya.

Meskipun variabel ini kurang menentukan kepuasan penerima Raskin, namun bertanda positif, berarti bila sosialisasi, kejelasan prosedur pelayanan, dan penargetan penerima Raskin dilakukan dengan lebih baik akan berdampak positif pada kepuasan penerima Raskin. Oleh karena itu, pihak-pihak pengambil keputusan tentang Raskin harus tetap memberikan perhatian terhadap unsur pratransaksi Raskin. Dari hasil distribusi frekuensi jawaban responden pada variabel pratransaksi (X1) dapat diketahui bahwa

rata-rata item variabel sebesar 3,17 yang berarti penerima Raskin merasa pelaksanaan sosialisasi, kejelasan prosedur pelayanan Raskin, dan ketepatan penargetan penerima Raskin tidak terlalu baik. Rata-rata responden menilai biasa saja pada item pelaksanaan sosialisasi dan kejelasan prosedur pelayanan Raskin. Namun pada item ketepatan penargetan penerima Raskin, rata-rata responden menilai tidak puas yaitu dengan nilai *mean* sebesar 2,96.

Ketidakpuasan penerima Raskin dalam hal ketepatan penargetan penerima Raskin terbukti dengan masih banyaknya warga yang merasa bahwa pemberian Raskin masih belum adil. Menurut Pedum Raskin (2009:3), data RTM (Rumah Tangga Miskin) hasil survey BPS merupakan data sasaran rumah tangga penerima Raskin dan digunakan sebagai dasar penetapan pagu alokasi hingga tingkat desa/kelurahan. Banyak responden menilai bahwa data BPS kurang akurat, yakni masih adanya rumah tangga miskin yang tidak terdaftar dan sebaliknya terdapat rumah tangga tidak miskin yang terdaftar sebagai RTM. Hal ini dapat menimbulkan kecemburuan sosial di dalam masyarakat, juga menimbulkan kesulitan bagi pengelola di kelurahan dalam menentukan prioritas warga yang benar-benar membutuhkan. Oleh karena itu, penentuan penerima Raskin harus lebih diperhatikan dengan melakukan kegiatan verifikasi atau penyesuaian data BPS dengan keadaan aktual di lapangan oleh pihak kelurahan dengan dibantu pengurus RW dan RT secara cermat dan profesional. Pelaksanaan penentuan penerima Raskin harus benar-benar diperbaiki sebab jika hal ini dibiarkan dapat menurunkan kepuasan penerima dan berdampak pada citra pemerintah yang buruk serta dapat menimbulkan gejolak dalam masyarakat.

Dalam hal sosialisasi program, penerima Raskin menilai pelaksanaannya tidak terlalu baik. Sosialisasi tersebut dilakukan untuk memberikan informasi yang lengkap sekaligus pemahaman yang sama dan benar kepada seluruh Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) Raskin. Informasi dan pemahaman yang sama dan benar dimaksud meliputi latar belakang pelaksanaan program Raskin, arti dan tujuan program, serta hak dan kewajiban penerima Raskin. Menurut responden, tidak ada sosialisasi secara khusus kepada masyarakat. Penerima lebih banyak mengetahui tentang program secara informal melalui pengurus RT, pengurus PKK, atau tetangga sekitar. Seharusnya kepala kelurahan yang merupakan sumber informasi awal bagi masyarakat (SMERU, 2007:7) harus memberikan sosialisasi secara khusus dan formal kepada masyarakat, sehingga penerima Raskin sedikit mengerti tentang prosedur pelayanan Raskin dengan jelas (X1.2) yang meliputi prosedur pengambilan atau pembelian beras, informasi kapan beras akan datang, jatah beras per KK, harga tebus beras per kilogram, cara pembayaran, serta mekanisme pengaduan. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi harus lebih ditingkatkan agar penerima Raskin lebih memahami program secara menyeluruh dan dapat lebih meningkatkan kepuasan penerima Raskin.

2. Variabel *Transaction elements* (X2)

Variabel *transaction elements* terdiri dari enam item pernyataan, yaitu ketepatan waktu penerimaan beras (X2.1), ketepatan jumlah penerimaan beras (X2.2), kualitas beras saat diterima (X2.3), frekuensi

penerimaan beras (X2.4), ketepatan harga (X2.5), dan cara pembayaran (X2.6). Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel *transaction elements* terhadap kepuasan penerima Raskin dan secara parsial variabel *transaction elements* (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan penerima Raskin. Bahkan variabel ini merupakan variabel yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan penerima Raskin dengan koefisien regresi sebesar 0,701 berarti komponen-komponen saat layanan Raskin dilaksanakan sangat menentukan kepuasan penerima, sebab unsur ini merupakan hasil langsung dari pengiriman produk (beras) dan berhubungan langsung dengan produk.

Dari hasil yang didapatkan dari jawaban responden pada pernyataan-pernyataan dalam variabel transaksi, dapat diketahui bahwa pada item ketepatan waktu penerimaan dan kualitas beras memiliki nilai *mean* yang terendah yaitu 2,88 dan 2,83 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden masih belum puas terhadap ketepatan waktu penerimaan dan kualitas beras yang diterima karena kedua hal tersebut dinilai buruk oleh penerima Raskin. Kedua item ini perlu mendapat perhatian lebih dan harus diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan penerima Raskin.

Menurut responden, beras beberapa kali terlambat datang. Seperti yang terjadi pada bulan Januari yang lalu, beras tidak datang. Meskipun diganti dengan mendapat dua kali lipat pada bulan Februari, penerima Raskin tetap merasa tidak puas, sebab penerima Raskin secara terpaksa harus membeli beras umum yang harganya lebih mahal. Pengiriman beras yang terlambat mempengaruhi kesiapan penerima Raskin dalam

menyediakan dana untuk menebus. Jika bulan Januari, beras tidak datang, maka bulan Februari penerima Raskin harus membayar dua kali lipat dan belum tentu dapat membayar sebab dana untuk menebus Raskin bulan Januari sudah habis untuk membeli beras yang lebih mahal. Dalam hal ini, ketepatan waktu pengiriman beras perlu diperhatikan oleh Kelurahan dan Bulog, sehingga kepuasan penerima Raskin bisa meningkat.

Dalam hal kualitas beras, responden menyatakan bahwa kualitas beras yang diterima setiap bulan tidak sama. Terkadang kualitasnya baik, tetapi tidak jarang kualitasnya buruk. Kualitas beras Raskin berdasarkan Pedoman Umum Raskin adalah beras berkualitas medium kondisi baik dan tidak berhama, sesuai dengan standar kualitas pembelian pemerintah yang diatur dalam perundang-undangan. Namun kualitas beras yang sering diterima penerima Raskin adalah beras yang berwarna agak coklat, banyak kutu dalam beras, banyak las atau gabah, dan jika dimasak agak berbau. Kualitas beras yang buruk untuk program Raskin akibat beras disimpan di gudang Bulog terlalu lama dan sering kali beras yang dibeli Bulog kualitasnya buruk (Anonimous^d, 2010). Untuk mengatasi hal ini, hendaknya Bulog lebih memperhatikan cara penyimpanan beras di gudang. Beras yang sudah lama disimpan hendaknya diperiksa dulu kualitasnya sebelum dikirimkan agar penerima Raskin tidak kecewa terhadap beras yang diterima. Bulog juga harus cermat terhadap beras yang akan dibeli dari mitra Bulog. Selain itu, untuk meningkatkan aspek produksi, Bulog dapat bekerja sama dengan Departemen Pertanian untuk lebih memperhatikan penggunaan

pupuk organik, penggunaan benih padi yang unggul dan bermutu, serta penanganan pascapanen.

Pada item ketepatan jumlah, frekuensi penerimaan, ketepatan harga tebus, dan cara pembayaran, dinilai biasa saja oleh rata-rata responden.

Jatah beras per kepala keluarga sebanyak 15 kg dinilai cukup memuaskan oleh rata-rata responden sebab jumlah ini sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan beras selama satu bulan. Namun, bagi responden yang lain jumlah ini dinilai kurang karena beberapa alasan, antara lain jumlah anggota keluarga yang banyak sehingga membutuhkan beras lebih banyak dan karena RTS-PM tidak menerima beras dengan jumlah yang tepat 15 kg. Jumlah penerimaan yang tidak tepat ini disebabkan beras dibagi rata dengan warga lain yang dinilai miskin tetapi tidak terdaftar dalam daftar penerima Raskin.

Frekuensi penerimaan beras di Kelurahan Purwantoro selalu dilakukan sebanyak 12 kali dalam satu tahun, sesuai dengan ketentuan pelaksanaan Raskin yang tercantum dalam Pedoman Umum Raskin. Meskipun beberapa kali beras tidak datang, tetapi selalu diganti dua kali lipat bulan selanjutnya, sehingga penerimaan beras tetap 12 kali dalam satu tahun.

Sesuai Pedum Raskin (2009:3), harga tebus per kilogram beras adalah Rp 1.600,00. Di Kelurahan Purwantoro, harga tebus ditambah Rp 100 untuk biaya pengangkutan beras dari Kelurahan ke RW, sebab penerima Raskin tidak langsung mengambil beras di kantor kelurahan, tetapi dari kantor kelurahan dikirimkan ke masing-masing RW untuk dibagikan ke

penerimanya. Meskipun harga tebus menjadi Rp 1.700 per kg atau Rp 25.500 per bulan (Rp 1.700x15 kg), penerima Raskin tetap merasa puas karena harga ini masih jauh lebih murah dibanding dengan harga beras di pasar yang saat ini berkisar antara Rp 6.000 – Rp 6.700 per kg. Harga yang murah ini sangat mendukung kepuasan penerima Raskin.

Cara pembayaran dengan cara tunai (*cash and carry*) dinilai responden tidak menyulitkan sebab biasanya satu minggu sebelum beras datang, pengurus Raskin di RT/RW memberikan informasi kepada penerima Raskin, sehingga pihak penerima bisa mempersiapkan dan menyisihkan dananya untuk menebus beras.

Dari hal-hal yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan Raskin belum terlalu baik. Jika dibanding variabel lainnya nilainya paling kecil, padahal semua komponen kegiatan saat pelayanan dilaksanakan sangat menentukan kepuasan penerima Raskin. Oleh karena itu, penting bagi pihak Kelurahan untuk melakukan tindakan perbaikan pada komponen saat transaksi atau pelayanan Raskin.

3. Variabel *Posttransaction elements* (X3)

Variabel *posttransaction elements* terdiri dari tiga item pernyataan, yaitu pelaksanaan evaluasi program Raskin (X3.1), sitem pengaduan masyarakat terhadap pelaksanaan program Raskin (X3.2), dan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat (X3.3). Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel *posttransaction elements* terhadap kepuasan penerima Raskin dan secara

parsial variabel *posttransaction elements* (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan penerima Raskin.

Dari tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam variabel ini, dapat dilihat bahwa responden merasa biasa saja dengan pelaksanaan evaluasi program, sistem pengaduan masyarakat, dan tindak lanjut terhadap pengaduan.

Menurut Pedum Raskin (2009:26), evaluasi program merupakan bagian dari kontrol terhadap program dan bertujuan untuk mengetahui dan menilai efektivitas pelaksanaan Raskin berdasarkan indikator kinerja 6T (tepat sasaran, tepat jumlah, tepat harga, tepat waktu, tepat kualitas, tepat administrasi). Evaluasi dilakukan oleh Tim Raskin mulai dari tingkat kelurahan sampai pusat, maupun oleh lembaga lain di luar tim Raskin. Penerima Raskin menilai pelaksanaan evaluasi program tidak terlalu baik. Dalam hal ini, responden sebagai penerima Raskin tidak terlalu merasakan perubahan pelayanan logistik terhadap penerima Raskin ke arah yang lebih baik dari tahun ke tahun atau sama saja. Oleh karena itu, penting bagi Tim Raskin, terutama Kelurahan, untuk melakukan evaluasi secara rutin dengan terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui bagaimana sebenarnya kinerja selama ini apakah sudah memuaskan penerimanya.

Sistem pengaduan masyarakat juga merupakan salah satu bagian dari elemen pascatransaksi, sebab elemen ini berkenaan dengan penanganan komplain. Sistem pengaduan di Kelurahan Purwantoro dinilai biasa saja. Sistem yang diberlakukan di sini yaitu masyarakat menyampaikan pengaduannya kepada pengurus Raskin di tingkat RT atau RW atau

kelurahan secara lisan maupun tertulis. Keluhan yang muncul di masyarakat umumnya menyangkut masalah kualitas dan jumlah beras yang diterima, serta masalah ketepatan sasaran.

Tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat kurang baik, yang terlihat dari nilai *mean* yang terendah yaitu 3,04. Penanganan keluhan di Kelurahan Purwantoro dilakukan secara bertahap. Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan di tingkat RT atau RW, akan diserahkan kepada pihak kelurahan untuk menyelesaikan. Namun menurut penerima Raskin yang menjadi responden dalam penelitian ini, penanganan keluhan masyarakat kurang ditanggapi dengan baik dan tindak lanjut atas pengaduan tidak jelas. Oleh karena item ini memiliki rata-rata yang terendah, hendaknya tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat lebih diperhatikan.

Sebenarnya masyarakat dapat menyampaikan aduan dalam bentuk keluhan, kritik, dan saran perbaikan terhadap pelaksanaan program kepada Unit Pengaduan Masyarakat (UPM) atau melalui media elektronik. UPM terdapat di tingkat provinsi dan kabupaten/kota. Bulog juga menyediakan sarana pengaduan khusus melalui SMS Center. Namun, keberadaan UPM dan sarana pengaduan khusus tersebut tidak disosialisasikan kepada masyarakat sehingga peranannya sangat minimal. Jika UPM dan SMS Center disosialisasikan dengan baik, maka kepuasan penerima Raskin dapat meningkat sebab keluhan RTS-PM tentang Raskin dapat tersampaikan. Selain itu, Tim Raskin juga menjadi mengerti tentang permasalahan yang terjadi di lapangan.

Dari hal yang telah dikemukakan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa semua variabel dalam *logistics customer service elements* masih biasa-biasa saja atau tidak terlalu baik di mata penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro. Ini terlihat dari nilai rata-rata setiap variabel yang hanya bernilai tiga (cukup puas). Oleh karena itu, pihak-pihak yang terkait dengan masalah Raskin, terutama pihak Kelurahan, diharapkan dapat terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan setiap elemen dari waktu ke waktu melalui kebijakan-kebijakan yang diambil agar nilai kepuasan penerima Raskin semakin meningkat pada nilai empat (puas) dan bahkan lima (sangat puas). Dengan meningkatnya kepuasan penerima Raskin, maka citra pemerintah di mata masyarakat pun akan meningkat.

c. Kajian untuk tujuan penelitian ketiga

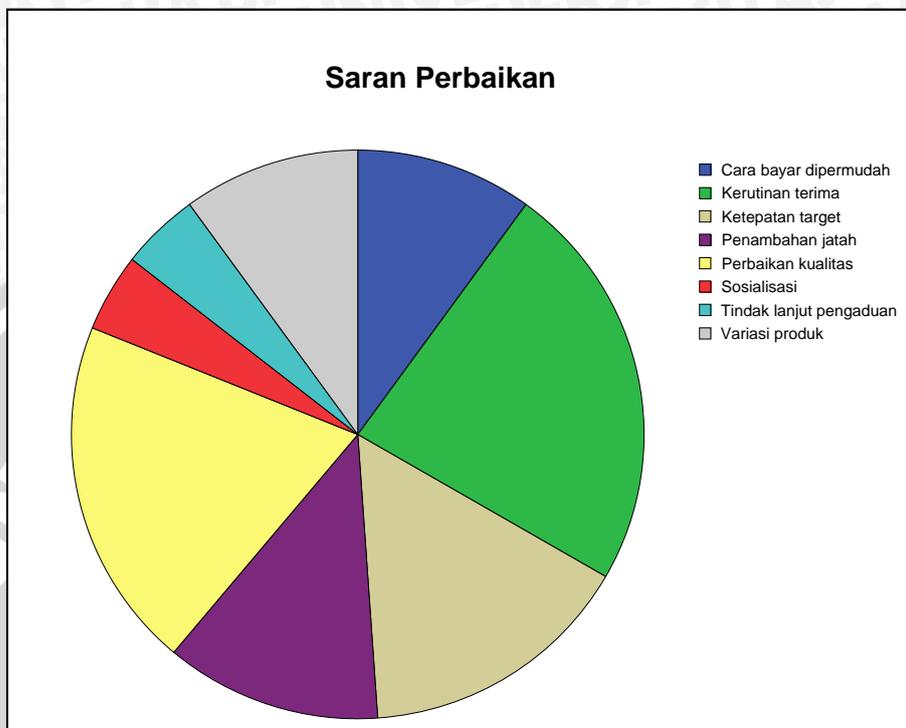
Dalam rangka perbaikan program Raskin, maka melalui penelitian ini, selain diajukan pernyataan-pernyataan yang bersifat tertutup juga diajukan pertanyaan yang bersifat terbuka guna menggali opini atau persepsi bebas dari para responden yang merupakan penerima Raskin. Beberapa pertanyaan yang diajukan adalah terkait dengan: saran para penerima Raskin tentang hal-hal yang harus diperbaiki dalam pelaksanaan program Raskin, dan hal-hal lain apa yang ikut mempengaruhi kepuasan penerima Raskin.

1. Saran hal-hal yang harus diperbaiki dalam pelaksanaan program Raskin

Dari sejumlah saran yang diajukan oleh responden tentang perbaikan dalam pelaksanaan program Raskin secara berurut adalah: *pertama*, kerutinan penerimaan beras; *kedua*, kualitas beras; *ketiga*, ketepatan penargetan; *keempat*, penambahan jumlah jatah; *kelima*, cara pembayaran

dipermudah; *keenam*, variasi produk; *ketujuh*, sosialisasi; *kedelapan*, tindak lanjut pengaduan.

Gambar 4.3



Sumber: Data Primer diolah, 2010

Saran terbanyak dari responden tentang hal-hal yang harus diperbaiki dalam pelaksanaan program Raskin adalah kerutinan penerimaan beras. Hal ini penting untuk diperhatikan oleh para pengambil keputusan program Raskin karena setiap bulannya penerima Raskin tidak lepas dari kebutuhan akan beras. Jika satu bulan saja beras tidak datang, maka pengeluaran penerima Raskin untuk beras akan bertambah, karena harus membeli beras di pasar seharga Rp 6.000-6.700.

2. Hal-hal lain yang ikut mempengaruhi kepuasan penerima Raskin

Menurut responden, hal lain yang mempengaruhi kepuasan penerima Raskin adalah: *pertama*, kinerja atau profesionalisme pihak kelurahan atau RT/RW; *kedua*, transparansi data; *ketiga*, adanya jaminan terhadap beras yang kualitasnya buruk; *keempat*, kesadaran masyarakat; *kelima*, update informasi.

Gambar 4.4



Sumber: Data Primer diolah, 2010

Saran terbanyak dari responden tentang hal-hal lain yang ikut mempengaruhi kepuasan penerima Raskin adalah profesionalisme atau kinerja pihak kelurahan, RT atau RW. Profesional yang dimaksud berkaitan dengan penentuan penerima Raskin yang berdampak pada ketepatan sasaran penerima. Responden mengharapkan pihak kelurahan, RT atau RW lebih cermat dalam melakukan verifikasi penerima Raskin. Selain itu, hal ini juga berkaitan dengan ketanggapan pihak kelurahan, RT atau RW dalam

mengatasi keluhan masyarakat. Jika hal ini dilakukan dengan baik, maka kepuasan penerima Raskin akan meningkat, sehingga para responden menyatakan bahwa profesionalisme pihak kelurahan, RT atau RW berpengaruh terhadap kepuasan penerima Raskin.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian terhadap Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) Raskin di Kelurahan Purwantoro untuk melihat pengaruh *logistics customer service elements*, yang terdiri dari *pretransactions elements*, *transaction elements*, dan *posttransaction elements*, terhadap kepuasan penerima Raskin, dapat ditarik beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Secara keseluruhan, ketiga unsur pelayanan logistik Raskin kepada penerima Raskin, yang terdiri dari kegiatan pelayanan pratransaksi (*pretransactions elements*), saat transaksi (*transaction elements*), dan pascatransaksi (*posttransaction elements*) menentukan tingkat kepuasan penerima Raskin. Kegiatan saat transaksi berpengaruh paling besar di antara kegiatan pelayanan lainnya, kemudian kegiatan pelayanan pascatransaksi berpengaruh terbesar kedua dan kegiatan pelayanan pratransaksi memiliki pengaruh terkecil terhadap kepuasan penerima Raskin. Dan berdasar hasil penelitian, keseluruhan pelayanan logistik pada penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro masih biasa-biasa saja dan belum memuaskan penerimanya.
2. Dua unsur pelayanan logistik Raskin yaitu kegiatan pelayanan saat transaksi dan pascatransaksi mempunyai pengaruh pada tingkat kepuasan penerima Raskin. Ini berarti ketepatan waktu, ketepatan jumlah, kualitas, frekuensi penerimaan, ketepatan harga tebus, cara pembayaran, serta aspek evaluasi program, sistem pengaduan masyarakat, dan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat perlu mendapat perhatian sebab hal ini menentukan

tingkat kepuasan penerima Raskin. Sedangkan kegiatan pelayanan pratransaksi, yaitu aspek sosialisasi program, kejelasan prosedur pelayanan, dan ketepatan penargetan penerima Raskin tidak berpengaruh secara signifikan artinya bahwa sampai saat ini hal tersebut kurang mendapat perhatian dari pihak penerima Raskin, karena yang lebih diperhatikan penerima adalah kegiatan pelayanan saat transaksi dan hasil yang penerima dapatkan.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka peneliti memiliki beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan di dalamnya, antara lain:

1. Bagi Pengambil Keputusan Raskin

- Berdasar hasil penelitian, secara keseluruhan pelayanan logistik pada penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro masih biasa-biasa saja, sehingga semua unsur pelayanan logistik Raskin, baik pelayanan pratransaksi, saat transaksi, maupun pascatransaksi, harus diperbaiki oleh pihak Kelurahan Purwantoro agar kepuasan penerima Raskin di Kelurahan Purwantoro semakin meningkat. Jika pelayanan logistik Raskin dibiarkan pada tingkat yang sama (cukup puas saja) dan tidak ditingkatkan pada tingkat puas dan sangat puas, dapat menyebabkan turunnya kepuasan penerima Raskin dan dapat menimbulkan berbagai gejolak di masyarakat, misalnya menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sulitnya masyarakat menerima dan mematuhi stimuli atau kebijakan-kebijakan yang dibuat pemerintah. Pihak kelurahan Purwantoro

diharapkan tidak melakukan perbaikan pada satu waktu saja, tetapi perbaikan yang terus menerus dan berkesinambungan (*continuous improvement*).

- Pada variabel pelayanan pratransaksi, yang terdiri dari sosialisasi program, kejelasan prosedur pelayanan, dan ketepatan penargetan penerima Raskin, pihak Kelurahan harus memprioritaskan perbaikan dalam hal penargetan atau penentuan penerima Raskin sebab berdasarkan hasil penelitian item tersebut memiliki nilai rata-rata terendah dan tidak memuaskan penerima. Oleh karena itu, pagu jumlah rumah tangga penerima harus ditetapkan secara tegas. Kategori rumah tangga sasaran harus didefinisikan secara jelas, apakah hanya dibatasi untuk kelompok sangat miskin saja, memasukkan kelompok miskin juga, atau menjangkau kelompok hampir miskin juga, dan hal ini harus disosialisasikan kepada masyarakat agar mereka mengerti siapa yang seharusnya menerima Raskin dan tidak terjadi kecemburuan sosial. Pihak kelurahan harus bertanggungjawab terhadap pembagian alokasi dan menjamin ketepatan target penerima. Untuk menjamin ketepatan target penerima, kelurahan melakukan verifikasi dengan mengacu pada data RTM BPS atau data lain yang menjadi acuan penetapan target di tingkat nasional secara cermat dan profesional.
- Berdasarkan hasil penelitian, variabel transaksi merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar dibanding variabel lainnya. Oleh karena itu, pihak kelurahan harus terus meningkatkan kerjasamanya dengan Bulog agar unsur-unsur dalam variabel ini terlaksana dengan baik, terutama dalam hal ketepatan waktu dan kualitas beras. Pendistribusian beras ke

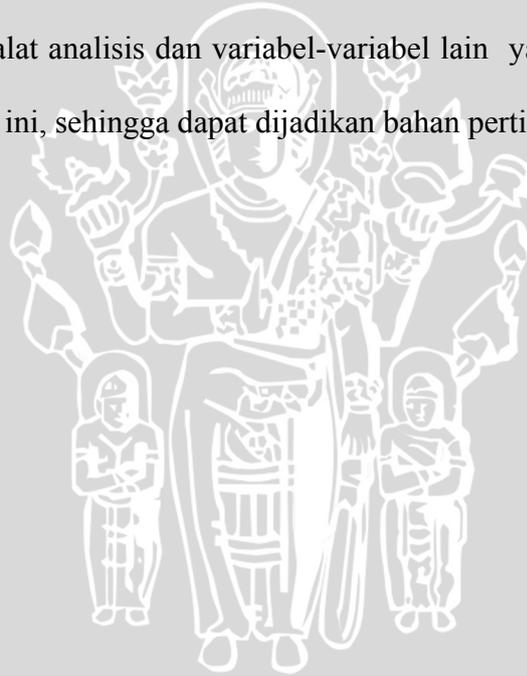
kelurahan harus dijadwalkan dan dilaksanakan oleh Bulog dengan baik dan sesuai peraturan, yaitu tiap bulan selama satu tahun. Hal ini juga berlaku untuk pendistribusian beras dari kelurahan ke RTS-PM. Untuk mendukung agar pendistribusian beras semakin berjalan lancar dan tepat waktu, aliran informasi antara Bulog dan Kelurahan harus lancar. Kualitas beras harus ditingkatkan pihak Bulog dengan memperhatikan cara penyimpanan beras, mengontrol kualitas beras secara rutin, dan meningkatkan dari aspek produksi beras itu sendiri. Aspek lain dalam variabel transaksi, yaitu ketepatan jumlah, cara pembayaran, ketepatan harga tebus, dan frekuensi penerimaan beras juga harus diperbaiki sebab aspek-aspek ini belum dinilai puas dan sangat puas oleh penerima Raskin.

- Pada pelayanan pascatransaksi, pihak Kelurahan Purwantoro harus memprioritaskan perbaikan dalam hal tindak lanjut pengaduan masyarakat, kemudian pelaksanaan evaluasi, dan sistem pengaduan masyarakat. Setiap pengaduan yang disampaikan oleh penerima Raskin harus didengarkan dengan baik oleh Kelurahan dan ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat. Untuk memperlancar hal ini, hendaknya Keberadaan UPM dan sarana pengaduan lainnya lebih disosialisasikan oleh pihak kelurahan agar masyarakat lebih mudah dan jelas dalam menyampaikan aduannya. Selain itu, untuk menjamin pelaksanaan Raskin yang sesuai dengan aturan dan menilai efektivitas pelaksanaan Raskin, monitoring dan evaluasi harus dilakukan secara serius, dan terencana oleh Tim Raskin maupun lembaga eksternal yang independen. Hasil monitoring harus disampaikan kepada

berbagai pihak termasuk publik secara luas dan dimanfaatkan secara sistematis untuk perbaikan pelaksanaan program.

2. Bagi Peneliti Mendatang

- Objek penelitian ini merupakan konsumen yang tidak memiliki keterikatan atau kemitraan dengan perusahaan. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti pengaruh *logistics customer service elements* terhadap kepuasan konsumen pada konsumen yang memiliki keterikatan atau kemitraan dengan perusahaan.
- Peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan penelitian menggunakan alat analisis dan variabel-variabel lain yang belum dibahas pada penelitian ini, sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan.



DAFTAR PUSTAKA

- Anonimous^a, 2009, *Distribusinya Masih Bermasalah (online)*, (<http://www.jawapos.co.id/radar/index.php.html>, diakses tanggal 30 Desember 2009).
- Anonimous^b, 2009, *Customer Service (online)*, (http://en.wikipedia.org/wiki/Customer_service.html, diakses tanggal 30 Desember 2009).
- Anonimous^c, 2009, *Logistik (online)*, (<http://en.wikipedia.org/wiki/logistik.html>, diakses 30 Desember 2009).
- Anonimous^d, 2010, *Pengelolaan Kualitas: Penting atau Tidak? (online)*, (<http://www.managementfile.com/journal.php>, diakses tanggal 25 Januari 2010).
- Aritonang, Lerbin R., 2007, *Riset Pemasaran*, Edisi Pertama, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Ballou, Ronald H., 2004, *Business Logistics / Supply Chain Management, Fifth Edition*, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Bowersox, Donald J., 2000, *Manajemen Logistik: Integrasi Sistem-sistem Manajemen Distribusi Fisik dan Manajemen Material*, Terjemahan oleh Hasyim Ali, Edisi Ketiga, Jilid 1, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Departemen Dalam Negeri dan BULOG, 2008, *Pedoman Umum Program Beras untuk Rumah Tangga Miskin (Raskin) Tahun 2009*, Jakarta h 1-30.
- Fandy Tjiptono, 2001, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kesatu, Andi Offset, Yogyakarta.
- Gaither, Norman, 1996, *Production and Operations Management, Seventh Edition*, Wadsworth Publishing Company, California.
- Indriyo Gitosudarmo dan Agus Mulyono, 2000, *Manajemen Bisnis Logistik*, BPFE, Yogyakarta.
- Innis, Daniel E. and Bernard J. LaLonde, 1994, Customer Service: The Key to Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Market Share, *Journal of Business Logistics*, Vol.15, No.1, hal 1-27.
- Iqbal Hasan, 2002, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Kotler, Philip, 2003, *Marketing Management, Eleventh Edition*, Prentice Hall Inc., New Jersey.

Kotler, Philip and G. Armstrong, 2001, *Principles of Marketing, Eighth Edition*, Prentice Hall Inc., New Jersey.

Riduwan, 2009, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung.

Siagian, Yolanda M., 2005, *Aplikasi Supply Chain Management dalam Dunia Bisnis*, PT. Grasindo, Jakarta.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2006, *Metodologi Penelitian Survei*, Edisi Revisi, PT. Pustaka LP3S, Jakarta.

Singgih Santoso, 2004, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

SMERU, 2007, Efektivitas Pelaksanaan Raskin, *Laporan Hasil Penelitian*, Lembaga Penelitian SMERU, Jakarta.

Srihartati, 2006, *Management Supply Chain / Logistics (online)*, (<http://www.gsi.or.id/article/article.php>, diakses 25 September 2009).

Sterling, Jay U. and Douglas M. Lambert, 1994, Establishing Customer Service Strategies Within the Marketing Mix, *Journal of Business Logistics*, Vol.8, No.1, hal 1-30.

Subagya, 1994, *Manajemen Logistik*, PT. Gunung Agung, Jakarta.

Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.

Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Yogyakarta.

II. PENGARUH ELEMEN PRATRANSAKSI (*Pretransaction*), TRANSAKSI (*Transaction*) DAN PASCATRANSAKSI (*Posttransaction*).

Berikut ini pernyataan mengenai Pengaruh elemen layanan logistik pratransaksi (*pretransaction*), transaksi (*transaction*) dan pascatransaksi (*posttransaction*) terhadap kepuasan rumah tangga penerima RASKIN. Mohon Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda centang (√) pada jawaban yang dipilih. Alternatif jawaban adalah:

Sangat Puas (SP)	Puas (P)	Cukup Puas (CP)	Tidak Puas (TP)	Sangat Tidak Puas (STP)
5	4	3	2	1

No	ITEM PERNYATAAN	SP	P	CP	TP	STP
X1	Pratransaksi (<i>pretransaction</i>)					
1	Pelaksanaan sosialisasi program RASKIN					
2	Kejelasan prosedur pelayanan RASKIN					
3	Ketepatan penargetan rumah tangga penerima RASKIN					
X2	Transaksi (<i>transaction</i>)					
1	Ketepatan waktu penerimaan beras					
2	Ketepatan jumlah penerimaan beras (15 kg/bulan)					
3	Kualitas beras saat diterima					
4	Frekuensi penerimaan beras (12 kali dlm setahun)					
5	Ketepatan harga (Rp 1.600,- per kg)					
6	Cara pembayaran					

No.	ITEM PERNYATAAN	SP	P	CP	TP	STP
X3	Pascatransaksi (<i>posttransaction</i>)					
1	Pelaksanaan evaluasi program RASKIN					
2	Sistem pengaduan masyarakat terhadap pelaksanaan program RASKIN					
3	Pelaksanaan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat					

Berikut ini **pernyataan** mengenai **Kepuasan Penerima RASKIN**. Mohon Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda centang (✓) pada jawaban yang dipilih. Alternatif jawaban adalah:

Sangat Puas (SP)	Puas (P)	Cukup Puas (CP)	Tidak Puas (TP)	Sangat Tidak Puas (STP)
5	4	3	2	1

No	ITEM PERNYATAAN	SP	P	CP	TP	STP
1	Kepuasan dalam memperoleh pelayanan raskin					
2	Kepuasan terkait dengan tujuan utama program RASKIN (beban financial berkurang)					

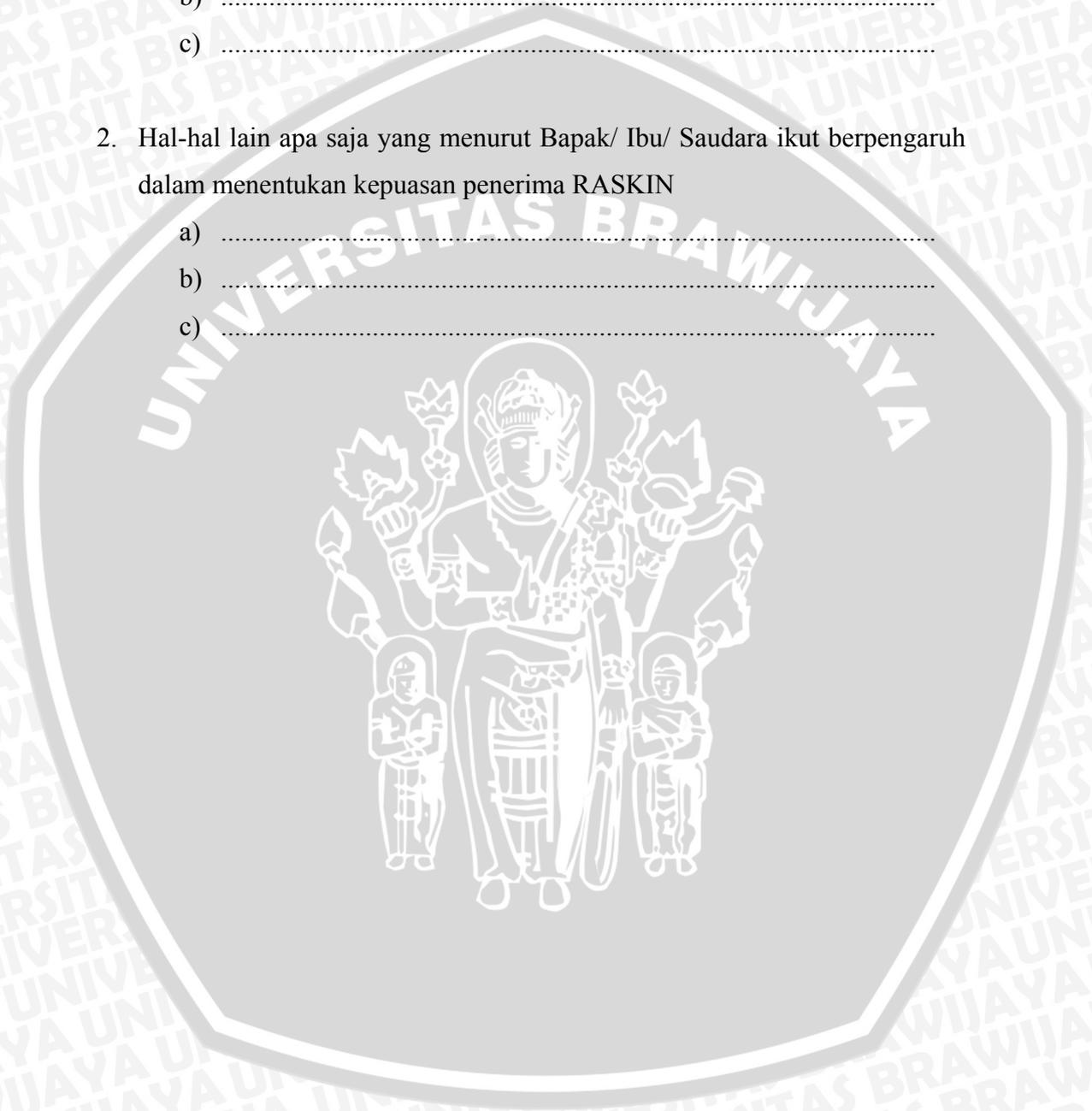
III. PENDAPAT DAN SARAN

1. Berikan pendapat tentang hal-hal apa saja yang harus diperbaiki agar layanan RASKIN semakin memuaskan penerimanya

- a)
- b)
- c)

2. Hal-hal lain apa saja yang menurut Bapak/ Ibu/ Saudara ikut berpengaruh dalam menentukan kepuasan penerima RASKIN

- a)
- b)
- c)



Lampiran 2

DISTRIBUSI FREKUENSI X1

Statistics

		Sosialisasi program	Kejelasan prosedur	Ketepatan target
N	Valid	90	90	90
	Missing	0	0	0
Mean		3,32	3,24	2,96
Median		3,00	3,00	3,00
Mode		3	3	3
Std. Deviation		,668	,587	,778
Variance		,446	,344	,605
Range		2	2	2
Minimum		2	2	2
Maximum		4	4	4
Sum		299	292	266

Sosialisasi program

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	11,1	11,1	11,1
	3	41	45,6	45,6	56,7
	4	39	43,3	43,3	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Kejelasan prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7,8	7,8	7,8
	3	54	60,0	60,0	67,8
	4	29	32,2	32,2	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Ketepatan target

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	29	32,2	32,2	32,2
	3	36	40,0	40,0	72,2
	4	25	27,8	27,8	100,0
Total		90	100,0	100,0	

DISTRIBUSI FREKUENSI X2

Statistics

		Ketepatan waktu	Ketepatan jumlah	Kualitas	Frekuensi penerimaan	Ketepatan harga	Cara pembayaran
N	Valid	90	90	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		2,88	3,20	2,83	3,40	3,28	3,22
Median		3,00	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00
Mode		2	4	3	3	4	3
Std. Deviation		,805	,877	,707	,577	,719	,700
Variance		,648	,769	,500	,333	,517	,489
Range		2	2	2	2	2	2
Minimum		2	2	2	2	2	2
Maximum		4	4	4	4	4	4
Sum		259	288	255	306	295	290

Ketepatan waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	35	38,9	38,9	38,9
	3	31	34,4	34,4	73,3
	4	24	26,7	26,7	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Ketepatan jumlah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	27	30,0	30,0	30,0
	3	18	20,0	20,0	50,0
	4	45	50,0	50,0	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Kualitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	31	34,4	34,4	34,4
	3	43	47,8	47,8	82,2
	4	16	17,8	17,8	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Frekuensi penerimaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4,4	4,4	4,4
3	46	51,1	51,1	55,6
4	40	44,4	44,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Ketepatan harga

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	14	15,6	15,6	15,6
3	37	41,1	41,1	56,7
4	39	43,3	43,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Cara pembayaran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	14	15,6	15,6	15,6
3	42	46,7	46,7	62,2
4	34	37,8	37,8	100,0
Total	90	100,0	100,0	



DISTRIBUSI FREKUENSI X3

Statistics

		Evaluasi program	Sistem pengaduan	Tindak lanjut pengaduan
N	Valid	90	90	90
	Missing	0	0	0
Mean		3,18	3,30	3,04
Median		3,00	3,00	3,00
Mode		3	3	3
Std. Deviation		,572	,644	,748
Variance		,328	,415	,560
Range		2	2	2
Minimum		2	2	2
Maximum		4	4	4
Sum		286	297	274

Evaluasi program

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	8,9	8,9	8,9
	3	58	64,4	64,4	73,3
	4	24	26,7	26,7	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Sistem pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	10,0	10,0	10,0
	3	45	50,0	50,0	60,0
	4	36	40,0	40,0	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Tindak lanjut pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	23	25,6	25,6	25,6
	3	40	44,4	44,4	70,0
	4	27	30,0	30,0	100,0
Total		90	100,0	100,0	

DISTRIBUSI FREKUENSI Y

Statistics

		Puas pelayanan	Puas manfaat
N	Valid	90	90
	Missing	0	0
Mean		3,23	3,32
Median		3,00	3,00
Mode		4	4
Std. Deviation		,780	,732
Variance		,608	,535
Range		2	2
Minimum		2	2
Maximum		4	4
Sum		291	299

Puas pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	19	21,1	21,1	21,1
	3	31	34,4	34,4	55,6
	4	40	44,4	44,4	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Puas manfaat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	14	15,6	15,6	15,6
	3	33	36,7	36,7	52,2
	4	43	47,8	47,8	100,0
Total		90	100,0	100,0	

VALIDITAS DAN RELIABILITAS

X1

Correlations

		Sosialisasi program	Kejelasan prosedur	Ketepatan target	PRETRANSACTION
Sosialisasi program	Pearson Correlation	1	,744**	,591**	,884**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	90	90	90	90
Kejelasan prosedur	Pearson Correlation	,744**	1	,591**	,872**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	90	90	90	90
Ketepatan target	Pearson Correlation	,591**	,591**	1	,858**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	90	90	90	90
PRETRANSACTION	Pearson Correlation	,884**	,872**	,858**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	90	90	90	90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,831	3

Correlations

		Ketepatan waktu	Ketepatan jumlah	Kualitas	Frekuensi penerimaan	Ketepatan harga	Cara pembayaran	TRANSACTION
Ketepatan waktu	Pearson Correlation	1	,561**	,596**	,615**	,544**	,548**	,801**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Ketepatan jumlah	Pearson Correlation	,561**	1	,653**	,551**	,606**	,531**	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Kualitas	Pearson Correlation	,596**	,653**	1	,579**	,644**	,575**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Frekuensi penerima:	Pearson Correlation	,615**	,551**	,579**	1	,542**	,390**	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Ketepatan harga	Pearson Correlation	,544**	,606**	,644**	,542**	1	,836**	,856**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Cara pembayaran	Pearson Correlation	,548**	,531**	,575**	,390**	,836**	1	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	90	90	90	90	90	90	90
TRANSACTION	Pearson Correlation	,801**	,820**	,832**	,739**	,856**	,799**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	90	90	90	90	90	90	90

** .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,891	6

Correlations

		Evaluasi program	Sistem pengaduan	Tindak lanjut pengaduan	POSTTRANSACTION
Evaluasi program	Pearson Correlation	1	,646**	,637**	,831**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	90	90	90	90
Sistem pengaduan	Pearson Correlation	,646**	1	,812**	,920**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	90	90	90	90
Tindak lanjut pengaduan	Pearson Correlation	,637**	,812**	1	,928**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	90	90	90	90
POSTTRANSACTION	Pearson Correlation	,831**	,920**	,928**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	90	90	90	90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,871	3

Y

Correlations

		Puas pelayanan	Puas manfaat	KEPUASAN PENERIMA
Puas pelayanan	Pearson Correlation	1	,871**	,969**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	90	90	90
Puas manfaat	Pearson Correlation	,871**	1	,965**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	90	90	90
KEPUASAN PENERIMA	Pearson Correlation	,969**	,965**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	90	90	90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,930	2



ANALISIS REGRESI BERGANDA

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	POSTTRANSACTION, PRETRANSACTION, TRANSACTION	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN PENERIMA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,923 ^a	,852	,847	,572

a. Predictors: (Constant), POSTTRANSACTION, PRETRANSACTION, TRANSACTION

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	162,069	3	54,023	65,026	,000(a)
	Residual	28,153	86	,327		
	Total	190,222	89			

a Predictors: (Constant), POSTTRANSACTION, PRETRANSACTION, TRANSACTION

b Dependent Variable: KEPUASAN PENERIMA

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,247	,382		-3,268	,002		
	PRETRANSACTION	,025	,046	,030	,539	,591	,556	1,799
	TRANSACTION	,289	,025	,701	5,559	,000	,468	2,139
	POSTTRANSACTION	,225	,047	,271	4,741	,000	,527	1,896

a Dependent Variable: KEPUASAN PENERIMA

Coefficient Correlations^a

Model			POSTTRAN SACTION	PRETRAN SACTION	TRANSA CTION
1	Correlations	POSTTRANSACTION	1,000	-,264	-,466
		PRETRANSACTION	-,264	1,000	-,418
		TRANSACTION	-,466	-,418	1,000
	Covariances	POSTTRANSACTION	,002	-,001	-,001
		PRETRANSACTION	-,001	,002	,000
		TRANSACTION	-,001	,000	,001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENERIMA

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	PRETRAN SACTION	TRANSA CTION	POSTTRAN SACTION
1	1	3,956	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,019	14,432	,97	,04	,13	,06
	3	,014	16,711	,00	,77	,01	,48
	4	,011	19,043	,02	,19	,86	,46

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENERIMA

Residuals Statistics^a

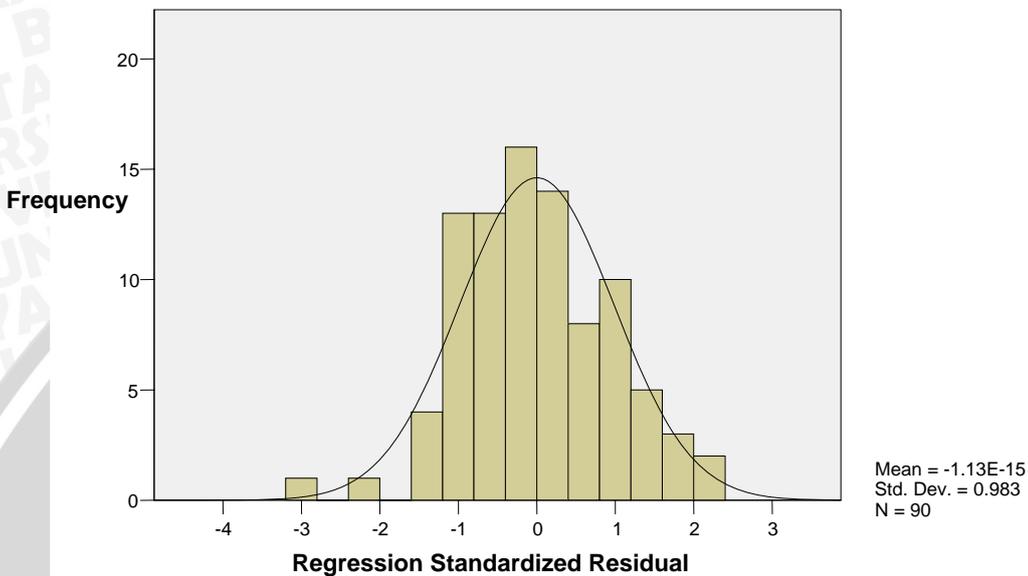
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3,71	8,67	6,56	1,349	90
Std. Predicted Value	-2,107	1,567	,000	1,000	90
Standard Error of Predicted Value	,064	,175	,118	,026	90
Adjusted Predicted Value	3,69	8,70	6,56	1,350	90
Residual	-1,767	1,232	,000	,562	90
Std. Residual	-3,088	2,153	,000	,983	90
Stud. Residual	-3,178	2,175	-,002	1,004	90
Deleted Residual	-1,871	1,257	-,002	,587	90
Stud. Deleted Residual	-3,363	2,224	-,002	1,018	90
Mahal. Distance	,112	7,354	2,967	1,728	90
Cook's Distance	,000	,150	,011	,019	90
Centered Leverage Value	,001	,083	,033	,019	90

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENERIMA



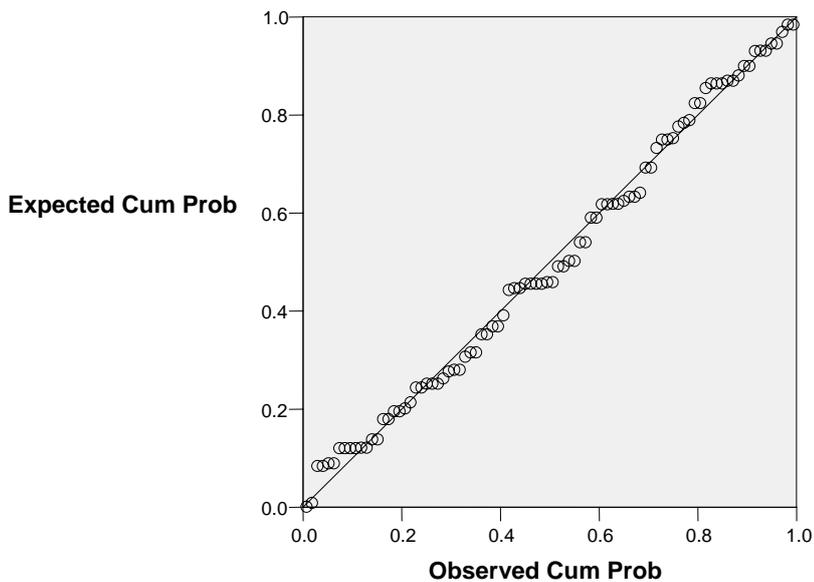
Histogram

Dependent Variable: KEPUASAN PENERIMA



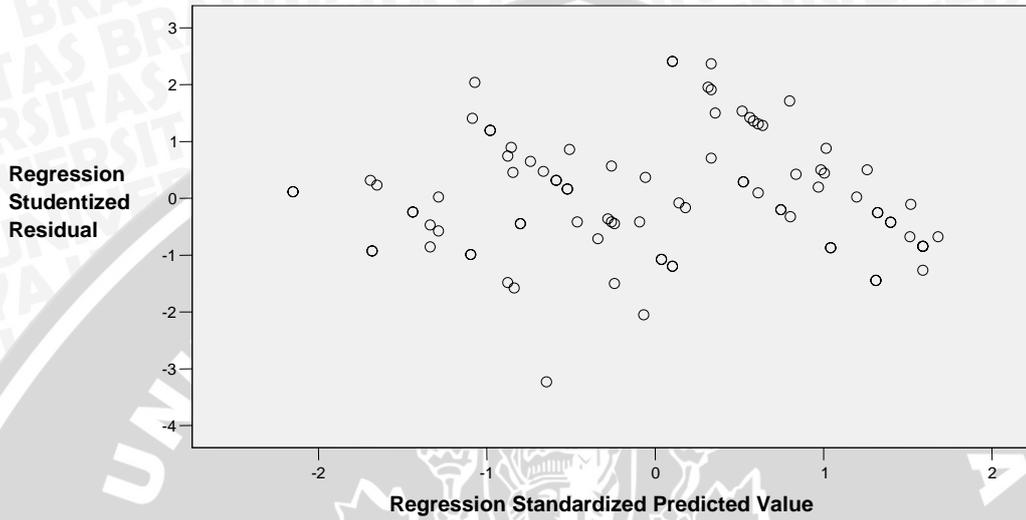
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KEPUASAN PENERIMA



Scatterplot

Dependent Variable: KEPUASAN PENERIMA



Lampiran 3

**DAFTAR JUMLAH RUMAH TANGGA SASARAN
PENERIMA MANFAAT (RTS-PM) RASKIN
KECAMATAN BLIMBING KOTA MALANG TAHUN 2009**

Kelurahan	Jumlah
Balearjosari	270
Arjosari	109
Polowijen	235
Purwodadi	615
Blimbing	311
Pandanwangi	746
Purwantoro	811
Bunulrejo	914
Kesatrian	129
Polehan	635
Jodipan	723
Jumlah	5.498