

**WELFARE LEVEL ANALYSIS AND HOUSEHOLD SATISFACTION LEVEL TARGETS  
RECIPIENT BENEFIT PROGRAM RASKIN**

**ANALISIS TINGKAT KESEJAHTERAAN DAN TINGKAT KEPUASAN RUMAH TANGGA  
SASARAN PENERIMA MANFAAT PROGRAM RASKIN**

**Muhammad Thamrin<sup>1</sup>, Desi Novita<sup>2</sup>, Dinda Ardrina Tanjung<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan

<sup>2</sup>Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Islam Sumatera Utara Medan

email : [mhdthamrin@umsu.ac.id](mailto:mhdthamrin@umsu.ac.id)

**ABSTRACT**

*The aim of this study was to analyze the welfare level and satisfaction level of the target households as the beneficiaries (RTS-PM) of the Raskin (Rice Poor) Program. The research was conducted in Batu Malenggang village, Kecamatan Hinai, Kabupaten Langkat. This research used descriptive statistic method, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). Attributes analyzed program is the right quantity, right price, right time, right quality and right administration. The results of research showed that: (1) the welfare level of household is measured by comparing the average household expenditure per capita Rp/month with the poverty line of Langkat (Rp 294.175/capita/month) is the household who has welfare level categorized as poor as much as 39 households, or 54,9%, and as 32 households or 45,1% in the category of not poor. (2) based on the calculation of the degree of correspondence between performance and expectations with methods IPA which attributes most eligible program (94%) is the "right price: payment Price redeem Raskin (HTR) is Rp 1.600/kg", and the attributes of the lowest levels of compliance/less suitable (22%) between the performance and the expectation is "the right quantity: the quantity of rice 15kg/RTS/month for 12 months". (3) The level of respondent satisfaction Raskin thoroughly for all attributes Raskin Program is categorized quite satisfied with the index of 55%.*

**Keywords:** Welfare, Satisfaction, RTS-PM, Raskin Program

**ABSTRAK**

*Tujuan penelitian ini untuk menganalisis tingkat kesejahteraan dan tingkat kepuasan Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) Program Raskin (Beras Miskin). Penelitian ini dilakukan di Desa Batu Malenggang, Kecamatan Hinai, Kabupaten Langkat. Penelitian ini menggunakan metode statistika deskriptif, analisis index kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Index) dan Importance Performance Analysis (IPA). Atribut program yang dianalisis yaitu tepat sasaran, tepat jumlah, tepat harga, tepat waktu, tepat mutu dan tepat administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) tingkat kesejahteraan rumah tangga yang diukur dengan membandingkan antara rata-rata pengeluaran rumah tangga perkapita Rp/bulan dengan garis kemiskinan Kabupaten Langkat (Rp 294.175/kapita/bulan) adalah rumah tangga yang tingkat kesehaterannya masuk kategori miskin sebanyak 39 rumah tangga atau 54,9% dan sebanyak 32 rumah tangga atau 45,1% masuk kategori tidak miskin. (2) berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan dengan metode IPA yaitu atribut program yang paling sesuai (94%) adalah "tepat harga: pembayaran Harga Tebus Raskin (HTR) adalah Rp 1.600/kg", dan atribut yang paling rendah tingkat kesesuaiannya/kurang sesuai (22%) antara kinerja dan harapan adalah "tepat jumlah: jumlah beras 15kg/RTS/bulan selama 12 bulan". (3) Tingkat kepuasan responden/RTS-PM Raskin secara menyeluruh terhadap seluruh atribut program raskin yaitu masuk kategori cukup puas dengan index sebesar 55%.*

**Kata kunci:** Kesejahteraan, Kepuasan, RTS-PM, Program Raskin

**A. PENDAHULUAN**

Kebutuhan pangan terutama beras merupakan prioritas yang paling penting bagi seluruh masyarakat Indonesia. Tingginya harga

beras baik yang bermutu premium, maupun medium saat ini membuat masyarakat yang tergolong miskin mengalami kesulitan, ditambah lagi masih banyak kebutuhan lain

yang harus dipenuhi selain dari kebutuhan pangan. Masalah kemiskinan dan krisis pangan memang bukanlah hal yang baru bagi Indonesia. Pemerintah bahkan sudah membuat sebuah kebijakan sejak tahun 1998 untuk mengatasi masalah ini dengan memberikan subsidi pangan bagi masyarakat melalui “Operasi Pasar Khusus (OPK)” yang hingga saat ini dikenal dengan “Program Raskin”<sup>1</sup>.

Program Raskin (Beras Miskin) merupakan subsidi pangan sebagai upaya pemerintah untuk meningkatkan ketahanan pangan dan memberikan perlindungan pada keluarga miskin atau berpendapatan rendah melalui pendistribusian beras yang diharapkan mampu menjangkau keluarga miskin. Untuk menjamin efektivitas penyaluran Raskin, maka pemerintah menunjuk Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (Perum Bulog) sebagai lembaga atau badan yang bertanggung jawab untuk mendistribusikan (menyalurkan) Raskin tersebut. Sasarannya adalah terbantu dan terbukanya akses beras keluarga miskin di tingkat desa/kelurahan dengan harga bersubsidi setempat sehingga dapat membantu meningkatkan ketahanan pangan keluarga miskin<sup>2</sup>.

Dalam pelaksanaannya selama 16 (enam belas) tahun, Pemerintah telah mengambil berbagai kebijakan untuk melakukan penyesuaian terhadap kondisi yang berkembang, misalnya penyesuaian jumlah Rumah Tangga Sasaran (RTS), durasi penyaluran, alokasi jumlah beras untuk setiap RTS (kuantum Raskin) dan penyesuaian Harga Tebus Raskin di Titik Distribusi (TD) dari Rp 1.000/kg menjadi Rp 1.600/kg. Untuk Tahun 2012–2015 Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) Raskin berhak untuk menebus Raskin 15 kg per RTS-PM per bulan dengan harga tebus sebesar Rp 1.600/kg di titik distribusi<sup>3</sup>.

Fenomena yang terjadi dari titik distribusi hingga rumah tangga sasaran rata-rata memiliki jenis permasalahan yang relatif sama di seluruh daerah di Sumatera Utara dari tahun ke tahun. Penelitian tentang implementasi, evaluasi dan efektifitas Program Raskin secara umum menunjukkan bahwa permasalahan Program Raskin ditandai oleh kurangnya sosialisasi dan transparansi program; tidak tepatnya sasaran penerima, harga, jumlah, dan frekuensi penerimaan beras; tingginya biaya pengelolaan program; lambatnya penyaluran Raskin setiap periodenya; belum optimalnya pelaksanaan monitoring dan evaluasi; dan kurang berfungsinya mekanisme pengaduan. Hal tersebut banyak dikeluhkan masyarakat penerima Program Raskin yang menganggap

bahwa program penyaluran tersebut kurang efektif<sup>4</sup>.

Penyaluran Raskin di Kabupaten Langkat juga mengalami berbagai masalah yang sama seperti yang terjadi di daerah lain seperti yang telah dipaparkan oleh Kadinas Pertanian Kabupaten Langkat dalam “Sosialisasi dan Evaluasi Raskin 2013” diantaranya: Pertama, mengenai salah sasaran. Program Raskin yang semestinya disalurkan atau dijual kepada keluarga-keluarga miskin ternyata banyak juga yang jatuh pada kelompok masyarakat lain (keluarga sejahtera). Salah sasaran ini banyak disebabkan oleh para petugas lapangan justru membagi-bagikan kupon Raskin pada keluarga dekat atau teman kerabatnya. Kedua, jumlah beras yang dibagikan sering tidak sesuai dengan apa yang telah diprogramkan. Banyak RTS di beberapa desa/kelurahan mendapat jatah dibawah 15 kg/bulan. Ketiga, mengenai kualitas beras. Meski pemerintah menjamin kualitas Raskin berkondisi baik, namun banyak dikeluhkan beras dibagikan apek, pera, kotor dan banyak kutu. Kualitas tersebut diakui oleh pihak bulog karena manajemen penyimpanan yang kurang baik. Keempat, harga yang tidak sesuai yaitu Rp 1.600/kg. Naiknya harga Raskin yang harus ditebus warga disebabkan oleh alasan yang seringkali dimunculkan para petugas untuk menjawab ketidakterediaan dana untuk pengangkutan (distribusi beras atau biaya transportasi), pengadaan kantong plastik, dan lain-lain. Akibatnya, biaya ini dibebankan kepada warga, sehingga tidak heran kalau harga awal berbeda dengan harga di lapangan. Kelima, hutang setoran pembayaran. Akibat hasil penjualan Raskin yang tidak disetorkan ke pihak Bulog, maka pihak Bulog tidak mau menyalurkan lagi jatah Raskin sebelum hutang dilunasi. Hal ini tentu sangat merugikan penerima manfaat Raskin, karena mereka membeli secara tunai, sedangkan urusan penyetoran uang hasil pembelian tidak diketahui. Tunggakan itu diduga akibat penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oknum-oknum tertentu mulai dari Kepala Dusun (Kadus), Kepala Desa (Kades) dan pihak Kecamatan, dengan tidak menyetorkan uang Raskin tepat waktu<sup>5</sup>.

Pemerintah telah berupaya memperbaiki konsep dan pelaksanaan Program Raskin. Pada Program Raskin, keberhasilan pelaksanaan diukur berdasarkan tingkat pencapaian indikator 6T yaitu: tepat sasaran, tepat jumlah, tepat harga, tepat waktu, tepat mutu dan tepat administrasi. Pemerintah harus bekerja untuk kepentingan publik sehingga target dan ukuran keberhasilannya dapat terwujud demi

## ANALISIS TINGKAT KESEJAHTERAAN DAN TINGKAT KEPUASAN RUMAH TANGGA SASARAN PENERIMA MANFAAT PROGRAM RASKIN

kesejahteraan, kemakmuran, keadilan, dan ketentraman rakyat. Pengetahuan tentang tingkat kepuasan suatu program akan menjadi acuan bagi pemangku kepentingan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan sasaran dan melakukan perbaikan kinerja demi terselenggaranya keefektifan program sampai tahun-tahun mendatang.

Penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui lebih mendalam bagaimana implementasi Program Raskin (beras untuk masyarakat miskin) terkait dengan Tingkat Kesejahteraan dan Tingkat Kepuasan Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) Program Raskin. Tingkat kepuasan RTS dinilai dari perbandingan kinerja Raskin selama ini dengan harapan mereka terhadap Program Raskin. Penelitian diharapkan dapat memberi informasi terhadap pelaksanaan Program Raskin dalam rangka merumuskan strategi perbaikan pelaksanaan Program Raskin.

### B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode studi kasus (*case study*) yaitu dengan melihat secara langsung ke lapangan, sehingga mampu menjelaskan secara detail mengenai suatu objek tertentu selama kurun waktu dimana fenomena yang terjadi disuatu daerah belum tentu sama dengan daerah lain.

Penentuan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*) yaitu di Desa Batu Malenggang, Kecamatan Hinai, Kabupaten Langkat dengan pertimbangan bahwa Kabupaten Langkat merupakan penerima pagu Raskin terbesar di Sumatera Utara Tahun 2015<sup>6</sup>.

Alasan dipilih Kecamatan Hinai adalah karena merupakan daerah yang mendapatkan pagu Raskin yang cukup besar di Kabupaten Langkat yaitu sebesar 72.285 kg/bulan yang disalurkan ke-13 Desa/Kelurahan<sup>7</sup>.

Tabel 1. Jumlah RTS-PM Raskin per Desa/ Kelurahan di Kecamatan Hinai, Kabupaten Langkat Tahun 2015

No	Desa/Kelurahan	RTS-PM Raskin
1	Perkebunan Tanjung Beringin	120
2	Sukajadi	257
3	Baru Pasar 8	269
4	Paya Rengas	385
5	Hinai Kanan	425
6	Suka Damai	344
7	Kebun Lada	364
8	Tanjung Mulia	447
9	Muka Paya	531
10	Cempa	546
11	<b>Batu Malenggang</b>	<b>710</b>
12	Tamaran	75
13	Suka Damai Timur	346
<b>Jumlah</b>		<b>4819</b>

Sumber: BPS Langkat, 2015

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa Desa Batu Malenggang merupakan desa dengan RTS-PM Raskin terbesar di Kecamatan Hinai yaitu sebesar 710 KK. Oleh karena itu, lokasi penelitian dilakukan di Desa Batu Malenggang, Kecamatan Hinai, Kabupaten Langkat.

Sampel dalam penelitian ini adalah Kepala Keluarga (KK) atau Rumah Tangga Sasaran (RTS) penerima Raskin yang telah terdaftar di Kantor Desa Batu Malenggang, Kecamatan Hinai, Kabupaten Langkat.

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara acak sederhana (*Simple Random Sampling Method*), dimana pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Pengambilan sampel untuk penelitian, apabila subjeknya kurang dari 100 orang maka lebih baik diambil semuanya dan jika subjeknya lebih besar dari 100 orang maka dapat diambil 10% - 15% atau 20% -25%<sup>8</sup>. Anggota populasi/jumlah Kepala Keluarga (KK) penerima Raskin di Desa Batu Malenggang, Kecamatan Hinai, Kabupaten Langkat adalah 710 KK. Dari anggota populasi tersebut diambil 10% dari populasi sehingga jumlah sampelnya adalah 10% x 710 KK = 71 KK atau responden.

Data yang diambil terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara langsung kepada responden Rumah Tangga Sasaran (RTS) penerima Raskin melalui daftar pertanyaan (kuisisioner) yang telah disiapkan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari instansi atau lembaga terkait yang berhubungan dengan penelitian.

Metode analisis data yang digunakan untuk analisis karakteristik sosial dan ekonomi Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) Program Raskin dianalisis menggunakan statistika deskriptif.

Tingkat kesejahteraan RTS-PM Raskin diukur dengan menggunakan pendekatan rata-rata pengeluaran rumah tangga perkapita/bulan yang dibandingkan dengan garis kemiskinan Kabupaten Langkat Tahun 2014 sebesar Rp. 294.175 perkapita/bulan<sup>9</sup>. Jika rata-rata pengeluaran perkapita/bulan lebih kecil dari nilai garis kemiskinan maka sebuah rumah tangga dikatakan miskin dan sebaliknya.

Untuk menganalisis tingkat kepuasan responden dengan menilai tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan program digunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), sedangkan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari indikator atau atribut-atribut kualitas jasa dan produk digunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Atribut-atribut (indikator) kepuasan yang dianalisis meliputi:

1. Tepat sasaran; penerima Raskin adalah Rumah Tangga yang tergolong miskin/berpendapatan rendah yang terdaftar dalam Daftar Penerima Manfaat (DPM) dan diberi identitas (Kartu Raskin).
2. Tepat Jumlah; kesesuaian jumlah Raskin yang diterima adalah 15 kg/RTS-PM/bulan selama 12 bulan.
3. Tepat Harga; kesesuaian pembayaran Harga Tebus Raskin (HTR) adalah Rp 1.600/kg dititik bagi.
4. Tepat Waktu; ketepatan waktu penyaluran Raskin kepada RTS-PM Raskin secara rutin setiap bulan sesuai rencana distribusi.
5. Tepat Mutu; kesesuaian kondisi beras yaitu kualitas medium (beras utuh, sebagian kecil beras pecah, warna putih dan halus), layak konsumsi dan tidak berhama, sesuai dengan standar kualitas pembelian pemerintah. Tepat mutu dapat diuraikan menjadi:
  - 5a. Bentuk beras
  - 5b. Warna beras
  - 5c. Wangi beras
  - 5d. Kebersihan beras
6. Tepat Administrasi; terpenuhinya persyaratan administrasi secara benar dan tepat waktu. Tepat administrasi dapat diuraikan menjadi:
  - 6a. Pendataan awal penerima raskin
  - 6b. Pendaftaran ulang penerima raskin
  - 6c. Administrasi pembagian raskin

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dianalisis dengan tahapan berikut: Perhitungan Tingkat kesesuaian (Tki) antara tingkat kinerja program dan harapan responden terhadap atribut program<sup>10</sup> dapat diuji dengan:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja program

Yi = skor penilaian kepentingan responden

Kriteria penilaian persentase tingkat kesesuaiannya yaitu:

Sangat Sesuai = 100 – 81%

Sesuai = 80 – 61%

Cukup Sesuai = 60 – 41%

Kurang Sesuai = 40 – 21%

Tidak Sesuai = 20 – 1%

Perhitungan rata-rata kinerja  $\bar{X}$  dan harapan  $\bar{Y}$  seluruh responden dianalisis dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

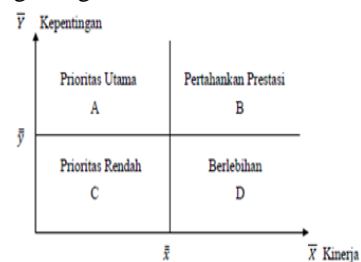
Keterangan:

$\bar{X}$  = skor rata-rata tingkat kinerja responden pada atribut ke-i

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan responden pada atribut ke-i

n = jumlah responden

Selanjutnya hasil skor rata-rata tingkat kinerja dan rata-rata tingkat kepentingan akan dijelaskan dalam diagram kartesius yang terdiri dari 4 kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus



Gambar 1. Matriks *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode pengukuran terhadap *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang<sup>11</sup>. Indeks kepuasan pelanggan (CSI) dapat dihitung dengan tahapan berikut:

- a. Menghitung Skor (S), yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kepentingan/harapan masing-masing atribut ( $\bar{Y}$ ) dengan nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut ( $\bar{X}$ ).
- b. Menghitung Total Skor (TS), yaitu menjumlahkan seluruh nilai skor (S) dari masing-masing atribut.
- c. Menghitung total ( $\bar{Y}$ ), yaitu menjumlahkan seluruh nilai ( $\bar{Y}$ ) dari masing-masing atribut.
- d. Menghitung nilai  $5\bar{Y}$  yaitu, perkalian antara nilai total ( $\bar{Y}$ ) dengan skala maksimal (dalam penelitian skala maksimal adalah 5).

## ANALISIS TINGKAT KESEJAHTERAAN DAN TINGKAT KEPUASAN RUMAH TANGGA SASARAN PENERIMA MANFAAT PROGRAM RASKIN

- e. Menghitung *satisfaction index*, yaitu nilai Total Skor (TS) dibagi nilai  $5\bar{Y}$  kemudian dikali 100%.

Kriteria persentase tingkat kepuasan, yaitu:

- 100 – 81% = Sangat Puas  
80 – 61% = Puas  
60 – 41% = Cukup Puas  
40 – 21% = Kurang Puas  
20 – 1% = Tidak Puas

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Karakteristik Sosial RTS-PM Raskin

Karakteristik besar anggota keluarga berdasarkan penelitian yang diambil dari 71 Kepala Keluarga (KK) menunjukkan bahwa 37 keluarga responden masuk kedalam kategori keluarga sedang (5-6 orang) atau sebesar 52,1%, yang masuk kategori keluarga besar ( $\geq 7$  orang) hanya 11 keluarga atau 15,5% dan kategori keluarga kecil ( $\leq 4$  orang) sebesar 23 keluarga atau 32,4%.

Besar anggota keluarga usia sekolah berdasarkan penelitian dari 71 KK atau responden adalah sebanyak 50 rumah tangga atau 70,4% rumah tangga sampel memiliki anggota yang masih sekolah yaitu antara 0-2 orang anggota sedangkan antara 3-4 orang anggota sebanyak 21 atau sebesar 29,6% rumah tangga sampel.

Karakteristik umur kepala keluarga (suami dan istri) berdasar hasil penelitian bahwa umur kepala keluarga/rumah tangga suami dan istri paling banyak berada pada kategori dewasa menengah (30-49 tahun) yaitu sebesar 50 dan 59 orang atau sekitar 74,6% dan 83,1%. Usia dewasa akhir untuk suami dan istri sebanyak 13 dan 10 orang atau 19,4% dan 14,1%. Sedangkan umur suami dan istri untuk kategori dewasa muda dan lansia sama banyaknya yaitu 2 dan 1 orang atau sekitar 3,0% dan 1,4%.

Tingkat pendidikan yang telah ditempuh kepala keluarga (suami dan istri) RTS-PM Raskin berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat pendidikan kepala rumah tangga suami dan istri paling banyak berada pada tingkat SMA/SMK yaitu sama sebanyak 26 orang atau sekitar 38,8% dan 36,6%. Tingkat pendidikan suami dan istri yang paling sedikit adalah sarjana yaitu sama sebanyak 2 orang atau 3,0% dan 2,8%. Sedangkan untuk yang tidak sekolah sebanyak (suami dan istri) 4 dan 2 orang atau 6 dan 2,8%. Tingkat SD (suami dan istri) yaitu 10 dan 18 orang atau 14,9% dan 25,4%. Tingkat SMP (suami dan istri) sebanyak 25 dan 23 orang atau 37,3% dan 32,4%.

Berdasarkan hasil penelitian untuk karakteristik jenis pekerjaan kepala keluarga

(suami dan istri) dari 71 responden yaitu bahwa semua suami bekerja (pensiun dihitung bekerja karena punya penghasilan) dan suami paling banyak bekerja sebagai pedagang/wiraswasta yaitu sebanyak 24 orang atau 35,8%, sebagai supir truk/angkot/becak sebanyak 16 orang atau 23,9% dan selebihnya bekerja pada jenis pekerjaan lain yaitu sebagai buruh 11 orang (16,4%), karyawan swasta dan petani yaitu sama hanya 7 orang (10,4%), sebagai guru honor dan pensiun yaitu sama hanya 1 orang (1,5%).

Istri paling banyak hanya sebagai ibu rumah tangga/tidak bekerja yaitu sebanyak 44 orang atau 62,0%, ada juga sebagai pedagang/wiraswasta 14 orang (19,7%), buruh cuci 10 orang (14,1%) dan honorer/guru 2 orang (2,8%) untuk membantu menambah pendapatan keluarga. Istri yang statusnya pensiun hanya 1 orang (1,4%).

#### Karakteristik Ekonomi RTS-PM Raskin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase pendapatan terbesar dari rumah tangga sampel yaitu 69,0% yaitu berkisar antara Rp 1.000.001 – Rp 2.000.000, sedangkan pendapatan yang tinggi diatas Rp 3.000.000 hanya 2,8%. Persentase pendapatan perkapita/bulan terbesar dari rumah tangga sampel 49,3% berkisar antara Rp 300.001 – Rp 500.000, sisanya sebesar 43,7% memiliki pendapatan perkapita yang rendah yaitu Rp 100.000 – Rp 300.000 dan hanya 7,0% memiliki pendapatan/kapita yang tinggi yaitu diatas Rp 500.000/bulan.

Pengeluaran rumah tangga sampel berdasar penelitian menunjukkan bahwa persentase pengeluaran terbesar dari rumah tangga sampel yaitu 78,9% yaitu berkisar antara Rp 1.000.001 – Rp 2.000.000, sedangkan pengeluaran diatas Rp 2.000.000 hanya 8,4%. Persentase pengeluaran perkapita/bulan dari rumah tangga sampel yaitu sebanyak 39 rumah tangga atau 54,9% berada dibawah garis kemiskinan Kabupaten Langkat Tahun 2014 (Rp 294.175), dan sebesar 32 rumah tangga (45,1%) yang memiliki pengeluaran perkapita/bulan diatas garis kemiskinan Kabupaten Langkat Tahun 2014.

#### Tingkat Kesejahteraan RTS-PM Raskin

Perbandingan pengeluaran perkapita rumah tangga sampel dengan garis kemiskinan Kabupaten Langkat tersebut dapat menggambarkan tingkat kesejahteraan suatu rumah tangga. Suatu rumah tangga dikatakan sejahtera/tidak miskin, jika pengeluaran

**Muhammad Thamrin, Desi Novita, Dinda Ardrina Tanjung**

perkapitanya diatas garis kemiskinan begitupun sebaliknya.

Tabel 2. Tingkat Kesejahteraan Rumah Tangga Sampel Berdasarkan Perbandingan Pengeluaran/kapita Dengan Garis Kemiskinan Kabupaten Langkat, 2016

No	Keterangan	N	%	Tingkat Kesejahteraan
1	Pengeluaran/kapita/bulan ≤ Rp294.175	39	54,9	Miskin
2	Pengeluaran/kapita/bulan > Rp 294.175	32	45,1	Tidak miskin
<b>Jumlah</b>		<b>71</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat lebih dari separuh rumah tangga sampel (54,9%) masuk kategori miskin, dan sisanya sebesar 45,1% masuk kategori sudah sejahtera. Kondisi ini memperlihatkan bahwa lebih dari separuh rumah tangga sampel belum bisa memenuhi kebutuhan dasar keluarganya baik makanan maupun non makanan dan layak menerima manfaat dari program raskin (beras miskin).

**Tingkat Kepuasan RTS-PM Terhadap Program Raskin**

a. Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil analisis tingkat kepentingan dan pelaksanaan atribut Program Raskin bagi RTS-PM Raskin dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. Hasil Bobot dan Rata-Rata dari Penilaian Kinerja dan Harapan Terhadap Atribut Program Raskin

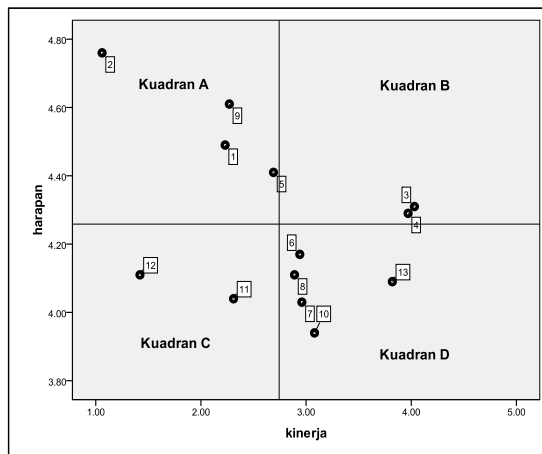
No	Atribut	Bobot kinerja	$\bar{X}$	Bobot harapan	$\bar{Y}$	Tingkat Kesesuaian	Ket
1	Tepat sasaran	158	2,23	319	4,49	50 %	Cukup
2	Tepat jumlah	75	1,06	338	4,76	22 %	Kurang
3	Tepat harga	286	4,03	306	4,31	94 %	Sangat
4	tepat waktu	282	3,97	305	4,29	93 %	Sangat
5	Tepat mutu	191	2,69	313	4,41	61 %	Sesuai
5a	Bentuk beras	209	2,94	296	4,17	71 %	Sesuai
5b	Warna beras	210	2,96	286	4,03	73 %	Sesuai
5c	Wangi beras	205	2,89	292	4,11	70 %	Sesuai
5d	Kebersihan beras	161	2,27	327	4,61	51 %	Cukup
6	Tepat administrasi	219	3,08	280	3,94	78 %	Sesuai
6a	Pendataan awal penerima Raskin	164	2,31	287	4,04	57 %	Cukup
6b	Pendaftaran ulang penerima Raskin	101	1,42	292	4,11	35 %	Kurang
6c	Administrasi pembagian Raskin	271	3,82	291	4,09	93 %	Sangat
<b>Rata-rata</b>			<b>2,74</b>		<b>4,26</b>		

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 3, dapat diketahui bahwa atribut program yang paling sesuai (94%) antara kinerja dan harapannya adalah “tepat harga”: pembayaran Harga Tebus Raskin (HTR) adalah Rp 1.600/kg, hal ini berarti harga beras Rp 1.600/kg yang ditetapkan oleh pemerintah sudah sangat sesuai/tepat pelaksanaannya (kinerja) dengan kenyataan dilapangan (titik bagi) saat penyaluran Raskin kepada RTS-PM. Atribut yang paling rendah tingkat kesesuaiannya/kurang sesuai (22%) antara kinerja dan harapan adalah “tepat jumlah”: jumlah beras 15kg/RTS/bulan selama 12 bulan, hal ini dikarenakan bahwa ternyata Raskin yang di bagikan kepada RTS-PM Desa Batu Malenggang hanya sebesar 5kg/RTS/bulan jumlah tersebut sangat jauh dari ketetapan pemerintah 15kg/RTS/bulan.

Nilai  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  dari atribut-atribut yang ada pada Tabel 3 kemudian dimasukkan kedalam diagram matriks importance performance analysis. Adapun hasilnya sebagai berikut:

## ANALISIS TINGKAT KESEJAHTERAAN DAN TINGKAT KEPUASAN RUMAH TANGGA SASARAN PENERIMA MANFAAT PROGRAM RASKIN



Gambar 2. Hasil Matriks *Importance Performance Analysis* (IPA)

- Keterangan:
- |                  |                                       |
|------------------|---------------------------------------|
| 1) Tepat sasaran | 8) Wangi beras                        |
| 2) Tepat jumlah  | 9) Kebersihan beras                   |
| 3) Tepat harga   | 10) Tepat administrasi                |
| 4) Tepat waktu   | 11) Pendataan awal penerima Raskin    |
| 5) Tepat mutu    | 12) Pendaftaran ulang penerima raskin |
| 6) Bentuk beras  | 13) Administrasi pembagian Raskin     |
| 7) Warna beras   |                                       |

Adapun penjelasan dari matriks IPA adalah sebagai berikut:

1. Kuadran A (prioritas utama) dimana atribut-atribut dianggap sangat penting oleh responden, namun manajemen pelaksanaan program belum sesuai keinginan responden, sehingga responden tidak puas. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah tepat sasaran, tepat jumlah, tepat mutu dan kebersihan beras. Pada pelaksanaannya, empat atribut tersebut masih jauh dari harapan responden. Ketidakpuasan terhadap atribut tepat sasaran dikarenakan menurut responden penerima Raskin di Desa Batu Malenggang tidak hanya yang terdaftar di DPM 2 dan mempunyai kartu Raskin, tetapi KK yang tidak terdaftar dan tidak mempunyai kartu juga diberi jatah Raskin hal ini berarti keluarga yang masuk golongan menengah ke atas juga mendapatkan jatah Raskin. Ketidakpuasan terhadap atribut tepat jumlah dikarenakan beras yang diberi hanya 5kg/RTS/bulan sangat tidak sesuai dengan jatah yang telah ditetapkan 15kg/RTS/bulan hal ini dikarenakan keluarga yang tidak tercatat sebagai penerima Raskin juga diberi jatah Raskin tentu saja menyebabkan jatah Raskin untuk RTS-PM yang terdaftar menjadi sedikit/dikurangi. Atribut tepat mutu dan kebersihan beras sebagai bagian dari atribut tepat mutu dirasa juga jauh dari harapan

responden. Mutu yang dimaksud adalah kualitas medium yaitu beras pecah-pecahnya hanya sebagian kecil, warnanya putih layak konsumsi dan tidak berhama. Menurut responden, beras yang dibagi sering tidak sesuai dengan kualitas medium, beras yang dibagi sering kualitas dibawah medium; pecah-pecah, warna kuning, apek dan kotor. Memang terkadang mereka juga pernah mendapatkan kualitas medium (sesuai), kadang-kadang juga mendapat beras yang bentuknya utuh, warnanya putih hanya saja kotor banyak batu dan kutu. Banyak responden yang menganggap, karena harganya sangat murah tentu tidak mungkin pemerintah memberikan beras premium yang enak, pulen, putih, bersih dan wangi. Tetapi RTS-PM tentu sangat mengharapkan beras raskin yang dibagi benar-benar kualitas medium/sesuai, karena beras yang kotor sulit untuk dibersihkan/dimasak.

2. Kuadran B (pertahankan prestasi) dimana atribut-atribut dianggap sangat penting dan manajemen telah berhasil melaksanakannya /sudah sesuai, hal itu wajib dipertahankan agar responden menjadi sangat puas. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah tepat harga dan tepat waktu. Atribut tepat harga dan tepat waktu dianggap sesuai dengan harapan. Harga yang dibayar oleh konsumen di titik bagi adalah Rp 1.600/kg atau Rp 8.000/5 kg hal ini sudah sesuai dengan harga yang ditetapkan pemerintah. Waktu penyaluran Raskin kepada RTS dilakukan sebulan sekali, walaupun kadang terlambat tetapi jatah akan di *double* dibulan berikutnya hal ini tidak menjadi masalah bagi mereka.
3. Kuadran C (prioritas rendah) dimana atribut-atribut dianggap kurang penting pengaruhnya bagi responden, dan pelaksanaannya pun biasa-biasa saja. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah pendataan awal penerima Raskin dan pendaftaran ulang penerima Raskin, atribut ini merupakan bagian dari atribut tepat administrasi. Pendataan diawal sudah cukup tepat sasaran tetapi ternyata hampir seluruh rumah tangga di Desa Batu Malenggang diberi jatah Raskin, pendataan tersebut dinilai responden menjadi hal yang tidak berarti (sia-sia) mengingat jatah Raskin diberikan secara merata kepada semua rumah tangga. Pendaftaran ulang seharusnya dilakukan setiap tahun agar lebih tepat sasaran, tetapi di desa tersebut tidak pernah ada pendaftaran ulang penerima Raskin,

sosialisasi tentang Raskin juga tidak pernah ada di desa tersebut. Responden menganggap bahwa pendaftaran ulang tidak ada gunanya jika diadakan karena sama saja, jatah Raskin juga tetap akan diberikan merata kepada seluruh warga desa tersebut.

4. Kuadran D (berlebihan) yaitu, atribut-atribut dianggap kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi memuaskan. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah bentuk beras, warna beras, wangi beras, tepat administrasi dan administrasi pembagian Raskin. Bentuk, warna dan wangi beras sebagai bagian dari tepat mutu dianggap kurang penting karena yang namanya beras subsidi maka seperti itulah kualitasnya, tidak masalah bagi mereka asalkan bersih dan masih bisa dikonsumsi. Atribut tepat administrasi dan administrasi pembagian Raskin dianggap sudah tepat karena proses penyaluran selalu lancar dan petugas tidak pernah mempersulit proses administrasi kepada RTS pada saat pembagian Raskin.

b. Costumer Satisfaction Index (CSI)

Hasil perhitungan kepuasan responden sebagai RTS-PM Raskin terhadap atribut Program Raskin secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Hasil Perhitungan Skor, Rata-Rata dari Penilaian Kinerja dan Harapan Terhadap Atribut Program Raskin

No	Atribut	Harapan ( $\bar{Y}$ )	Kinerja ( $\bar{X}$ )	Skor (S)
1	Tepat sasaran	4,49	2,23	10,01
2	Tepat jumlah	4,76	1,06	5,05
3	Tepat harga	4,31	4,03	17,37
4	Tepat waktu	4,29	3,97	17,03
5	Tepat mutu	4,41	2,69	11,86
5a	Bentuk beras	4,17	2,94	12,26
5b	Warna beras	4,03	2,96	11,93
5c	Wangi beras	4,11	2,89	11,88
5d	Kebersihan beras	4,61	2,27	10,46
6	Tepat administrasi	3,94	3,08	12,14
6a	Pendataan awal penerima Raskin	4,04	2,31	9,33
6b	Pendaftaran ulang penerima Raskin	4,11	1,42	5,84
6c	Administrasi pembagian Raskin	4,09	3,82	15,62
<b>Total</b>		<b>55,36</b>	<b>35,67</b>	<b>150,78</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Kemudian, dapat dilakukan pengujian dengan rumus analisis CSI yaitu:

$$CSI = \frac{\text{Total S}}{(\text{Skala Max}).(\text{Total } \bar{Y})} \times 100\%$$

$$= \frac{150,78}{(5).(55,36)} \times 100\% \\ = 55\% \text{ (Cukup puas)}$$

Dengan diperolehnya hasil, bahwa indeks kepuasan responden/RTS-PM Raskin secara menyeluruh terhadap seluruh atribut Program Raskin yaitu 55% dan berada pada kriteria “cukup puas”. Hal ini dikarenakan nilai CSI tersebut berada di antara rentang 60% - 41%.

Posisi CSI berada direntang cukup puas menunjukkan bahwa keseluruhan responden sudah merasa cukup puas dengan pelaksanaan program yang diselenggarakan oleh pemerintah Desa Batu Malenggang. Oleh karena itu, kinerja pelaksanaan secara keseluruhan belum/cukup baik karena belum memenuhi harapan RTS-PM Raskin, maka pemerintah dituntut untuk segera memperbaiki kinerja pelaksanaan Program Raskin agar program ini dapat berjalan lebih baik/tepat lagi.

**D. KESIMPULAN**

1. Dari 71 rumah tangga sampel di Desa Batu Malenggang, rumah tangga yang tingkat kesejahteraannya masuk kategori miskin sebanyak 39 rumah tangga/keluarga atau 54,9% dan sebanyak 32 rumah tangga atau 45,1% masuk kategori tidak miskin.
2. Atribut program yang paling sesuai (94%) antara kinerja dan harapannya adalah “tepat harga: pembayaran Harga Tebus Raskin (HTR) adalah Rp 1.600/kg”, dan atribut yang paling rendah tingkat kesesuaiannya/kurang sesuai (22%) antara kinerja dan harapan adalah “tepat jumlah: jumlah beras 15kg/RTS/bulan selama 12 bulan”.
3. Tingkat kepuasan responden/RTS-PM Raskin secara menyeluruh terhadap seluruh atribut Program Raskin yaitu sebesar 55% (cukup puas).

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Bafita, Reni. 2013. Evaluasi Pelaksanaan Program Bantuan Beras Bersubsidi. J. Adm, Pemb, Riau. 1 (1). 101-218. Pekanbaru.
2. Rini dan Djohar, S. 2011. Analisis Kepuasan Rumah Tangga Penerima Manfaat Raskin di DKI Jakarta. J. Manajemen & Agribisnis. 8 (1). Jakarta.
3. Kementrian Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat. 2015. Pedoman Umum Raskin 2015. [Http://www.menkokesra.go.id](http://www.menkokesra.go.id). Diakses 29 Nopember 2015.



**ANALISIS TINGKAT KESEJAHTERAAN DAN TINGKAT KEPUASAN RUMAH TANGGA  
SASARAN PENERIMA MANFAAT PROGRAM RASKIN**

4. Badan Penelitian dan Pengembangan Sumatera Utara. 2011. Evaluasi Pelaksanaan Program Raskin dalam Rangka Menunjang Rakyat Tidak Lapar di Sumatera Utara. [Http://www.scribd.com/doc/291335116/exsum-RASKIN-pdf#](http://www.scribd.com/doc/291335116/exsum-RASKIN-pdf#). Diakses 05 Oktober 2015.
5. Pemerintahan Kabupaten Langkat. 2014. Penyaluran Raskin Bagian Tugas Sosial. [Http://www.langkatkab.go.id](http://www.langkatkab.go.id). Diakses 12 Desember 2015.
6. Perum Bulog Sumut. 2015. Raskin. [Http://www.bulog.go.id](http://www.bulog.go.id). Diakses 30 Nopember 2015.
7. Badan Pusat Statistik Kabupaten Langkat. 2015. Kabupaten Langkat dalam Angka 2014. [Http://www.langkatkab.bps.go.id](http://www.langkatkab.bps.go.id). Diakses 29 Nopember 2015.
8. Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian. Rineka Cipta. Jakarta.
9. Badan Pusat Statistik Kabupaten Langkat. 2015. Kabupaten Langkat dalam Angka 2014. [Http://www.langkatkab.bps.go.id](http://www.langkatkab.bps.go.id). Diakses 29 Nopember 2015.
10. Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta.
11. Irawan, H. 2002. Prinsip Kepuasan Pelanggan. Elex Media Komputindo. Jakarta.