

## THE SATISFACTION COMPARISON OF *BANTUAN PANGAN NON TUNAI* RECIPIENTS AND *RASTRA* RECIPIENTS IN CAKUNG DISTRICT, EAST JAKARTA

**Mayang Shahira Junaidi**

Program Studi S1 Agribisnis Universitas Diponegoro  
email : [mayangshahira27@gmail.com](mailto:mayangshahira27@gmail.com)

**Bambang Mulyatno Setiawan**  
Universitas Diponegoro

**Wahyu Dyah Prastiwi**  
Universitas Diponegoro

### ABSTRACT

*The purpose of this research was to analyze the level of Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) and Beras Sejahtera (RASTRA) recipient satisfaction, also to analyze whether the level of BPNT recipients satisfaction is higher than the level of RASTRA recipients satisfaction. The research methods used is survey with multistage random sampling to take the number of research samples. The samples selected by applying proportional sampling dan random sampling. The data compiled by interview used structured questionnaires. Data analysis methods used are Customer Satisfaction Index (CSI) and z analysis hypothesis testing. According to the research result, it can be found that the CSI satisfaction rate of BPNT recipients is 74.3%, while the satisfaction rate of RASTRA recipients is 62.9%. The result of z hypothesis testing calculation is significant on the 5% level. The interpretation of CSI rate of BPNT recipients was categorized as 'cause for concern', meanwhile the rate of RASTRA was categorized as 'very poor'. Alternatively, the government should evaluate and increase the number of food supplies and e-Warong in BPNT Program in order to increase satisfaction rate of the program recipients. It is intended to reduce inconvenient and reduce BPNT recipients risk which did not receive the food supply.*

**Keywords:** *BULOG, RASTRA, BPNT, CSI.*

### PENDAHULUAN

Penyaluran RASKIN (Beras untuk Rumah Tangga Miskin) atau RASTRA (Beras Sejahtera) sudah dimulai sejak Tahun 1998. Krisis moneter Tahun 1998 merupakan awal pelaksanaan RASTRA oleh pemerintah dengan tujuan memperkuat ketahanan pangan

rumah tangga terutama rumah tangga yang tergolong kurang mampu. (BULOG, 2017). Program RASTRA di DKI Jakarta dan kota besar lainnya telah dialihkan menjadi program kartu Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) tepatnya pada pertengahan Tahun 2017. Program Kartu Bantuan Pangan Non Tunai tidak hanya memberikan subsidi

beras, tetapi pada program ini Rumah Tangga Sasaran penerima program RASTRA juga dapat memperoleh sembako lainnya selain beras dengan jumlah yang ditentukan dengan menggunakan sebuah kartu (KEMENSOS, 2017).

Menurut penelitian Andrida *et al.* (2011) tentang kepuasan konsumen terhadap program RASTRA, kepuasan konsumen dapat dilihat dari kualitas pelayanan petugas yang dikelompokkan kedalam lima dimensi yaitu dimensi *reliability, responsiveness, emphaty, tangible,* dan *assurance*.

Lokasi penelitian adalah Kecamatan Cakung yang memiliki jumlah penerima program RASTRA terbanyak yaitu 22,8% di Jakarta Timur (BULOG, 2017). Penelitian komparasi kepuasan penerima kartu bantuan pangan non tunai dan penerima RASTRA di Kecamatan Cakung menjadi penting dilakukan karena adanya perubahan program baru dari pemerintah yaitu program Bantuan Pangan Non Tunai di DKI Jakarta sehingga belum ada evaluasi keberhasilan program ini. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar kajian pelaksanaan program subsidi sejenis di masa yang akan datang.

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis tingkat kepuasan penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dan penerima Beras Sejahtera (RASTRA).
2. Menganalisis apakah tingkat kepuasan penerima BPNT lebih tinggi daripada penerima RASTRA.

## KAJIAN PUSTAKA

### Program RASTRA

Program subsidi beras bagi masyarakat miskin (RASKIN atau RASTRA) memiliki manfaat untuk: peningkatan ketahanan pangan di tingkat RTS, sekaligus sebagai mekanisme perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan; peningkatan akses pangan baik secara fisik maupun ekonomi; stabilisasi harga beras di pasaran; pengendalian inflasi melalui intervensi pemerintah dan menjaga stok pangan nasional (Sananugraha, 2016). Program Raskin/Rastra merupakan program pemerintah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, serta melibatkan berbagai pihak seperti Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, serta aparat Desa atau Kelurahan, Lembaga Musyawarah Desa, LSM, serta tokoh masyarakat (Suharjo, 2006).

Keberhasilan distribusi RASTRA dapat dinilai dari keefektifan indikator 6 Tepat yaitu tepat sasaran, tepat harga, tepat jumlah, tepat waktu, tepat kualitas, dan tepat administrasi (Sari, 2014). Tepat sasaran yaitu ketepatan penerima raskin sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Tepat jumlah yaitu jumlah beras yang di terima sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tepat harga yang dimaksud ialah harga yang berikan sesuai dengan harga yang telah di tetapkan oleh Pemerintah Pusat yaitu 1.600/kg. Tepat waktu yaitu waktu yang ditentukan untuk penerimaan Raskin ini tepat pada saat yang ditentukan dan tidak terlambat. Tepat kualitas yang dimaksud yaitu mutu dari beras

yang di terima atau kebersihan dari beras ini, apakah layak konsumsi atau tidak. Tepat administrasi yang dimaksud yaitu pengelolaan data penyaluran Raskin secara tepat guna dan tepat sasaran (Jacobus, 2015).

### **Program Bantuan Pangan Non Tunai**

Subsidi adalah kewajiban pemerintah kepada rakyat yang berhak menerimanya. Tujuan pemerintah memberikan subsidi adalah untuk membantu konsumen secara tidak langsung melalui produsen dalam bentuk pengurangan/penurunan harga faktor produksi dan semacamnya (Putong, 2015). Subsidi Produksi adalah pemberian subsidi pada para pemasok oleh pemerintah untuk mendorong mereka agar dapat meningkatkan output dari produk tertentu yang tujuannya untuk memperluas produksi beberapa produk dengan harga rendah yang dianggap sangat penting (Nazir dan Hassanudin, 2004).

Bantuan Pangan Non Tunai merupakan bantuan sosial pangan dalam bentuk non tunai dari pemerintah yang diberikan kepada Keluarga Penerima Manfaat setiap bulannya melalui mekanisme akun elektronik yang digunakan hanya untuk membeli bahan pangan di pedagang bahan pangan/*e-warong* KUBE yang bekerjasama dengan bank HIMBARA (Choesni *et al.*, 2017). Tujuan adanya program ini yaitu mengurangi beban pengeluaran KPM melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan, memberikan nutrisi yang lebih seimbang kepada KPM, meningkatkan ketepatan sasaran dan waktu penerimaan

Bantuan Pangan bagi KPM, memberikan lebih banyak pilihan dan kendali kepada KPM dalam memenuhi kebutuhan pangan dan mendorong pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (Kemensos, 2017).

Bantuan sosial pangan non tunai dilakukan dengan cara mengirimkan uang sebesar Rp 110.000,- per bulan bagi penerima program melalui sebuah kartu. Kartu tersebut dapat dibelanjakan barang-barang sembako seperti beras, minyak goreng, telur, gula pasir dan lain-lain di *e-Warong* KUBE (Perhepi, 2017). *e-Warong* KUBE singkatan dari Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama merupakan warung penjual sembako/bahan pangan yang bekerja sama dengan Bank Himbara (Kemensos, 2017).

### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan yang merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen (Bitner dan Zeithmal, 2003). Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seorang konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapat *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa (Alma, 2006). Kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor

lain yaitu kualitas pelayanan atau jasa, kualitas produk, harga, faktor situasi, dan faktor pribadi dari konsumen (Bitner dan Zeithmal, 2003).

Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) dapat ditentukan oleh persepsi pelanggan atas kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui. Tingkat kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) (Suryawan dan Dharmayanti, 2013). CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur (Syukri, 2014). Kepuasan pelanggan dihitung menggunakan metode CSI dengan tahap menghitung *Weighted Factor*, *Weighting Score*, *Weighted Total*, dan *Customer Satisfaction Index* (Amran dan Ekadeputra, 2010).

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan sangat bergantung pada tiga hal, yaitu: sistem, teknologi dan manusia, tetapi faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan kualitas produk dan harga. Berdasarkan konsep ini, kualitas layanan diyakini memiliki lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* (Sitinjak *et al.*, 2004). Penjelasan dari kelima dimensi kualitas pelayanan adalah: 1)

*Tangibility*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. 2) *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. 3) *Responsiveness*, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. 4) *Assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. 5) *Emphaty*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan (Darfin, 2014).

Menurut Tjiptono (2002) sepuluh dimensi kualitas pelayanan yang ada sebelumnya dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok yang meliputi: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Dimensi pertama dari kualitas pelayanan yang menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan menurut konsep *Servqual* adalah *tangible* karena, suatu *service* tidak bisa dilihat (Irawan, 2009).

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi *reliability* yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. *Responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Dimensi keempat dari 5 dimensi kualitas pelayanan adalah *assurance* yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dalam

menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Dimensi *emphaty* adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan yang umumnya dipersepsi kurang penting dibandingkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* di mata pelanggan (Irawan, 2009).

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Sasaran responden dalam penelitian ini adalah penerima program bantuan pangan non tunai yang sebelumnya merupakan penerima program RASTRA.

### Metode Penentuan Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Oktober sampai November 2017. Pemilihan lokasi dilakukan secara *purposive* dengan memilih Kecamatan Cakung, Jakarta Timur dengan pertimbangan kecamatan tersebut merupakan kecamatan dengan jumlah terbanyak penerima RASTRA.

### Metode Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan cara *multistage random sampling*. Tingkat pertama yang dilakukan adalah *purposive sampling*, kemudian dilakukan *proportional sampling*. *Multistage random sampling* adalah pengambilan sampel yang dilakukan secara acak bertingkat dengan skala wilayah penelitian yang luas (Swarjana, 2016).

*Purposive sampling* dilakukan dengan memilih responden yang

menjadi penerima program bantuan pangan non tunai dan sebelumnya juga merupakan penerima program RASTRA. *Proportional sampling* dilakukan dengan memilih jumlah responden berdasarkan besar jumlah populasi di setiap kelurahan di Kecamatan Cakung. Sebelum dilakukan *Proportional sampling*, jumlah total sampel penelitian ditentukan menggunakan metode Slovin. Pemilihan responden dilakukan secara *random sampling* dengan membuat nomor undian sesuai dengan nomor urut pada data sekunder yang telah diperoleh dari Kelurahan. Menurut Tarigan (2013) rumus Slovin untuk menentukan sampel dapat dilihat pada rumus 1:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

- n = Ukuran sampel/jumlah responden
- N = Ukuran populasi
- e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e = 0,1

Phitungan jumlah sampel di Kecamatan Cakung terdapat pada Ilustrasi 1.

$$n = \frac{13.137}{1 + 13.137(0,1)^2} = 99,5 = 100$$

Ilustrasi 1. Phitungan Slovin

### Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu pengumpulan data primer dan sekunder. Data primer meliputi perbandingan tingkat kepuasan penerima program RASTRA dan penerima program

Bantuan Pangan Non Tunai. Pengumpulan data ini dilakukan dengan melakukan wawancara dengan responden yang telah dipilih dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang telah disiapkan. Data sekunder meliputi jumlah dan data penerima program RASTRA dan penerima program Bantuan Pangan Non Tunai di Kecamatan Cakung. Data yang telah diperoleh, dianalisis secara deskriptif dan dibandingkan dengan berbagai sumber literatur.

### Metode Analisis Data

Metode komparatif dan kuantitatif digunakan untuk menganalisis data. Metode yang digunakan untuk menganalisis data yaitu metode komparatif yang bertujuan untuk yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sebuah sampel (Sugiyono, 2010). Metode kuantitatif yang digunakan untuk pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah. Tujuan 1 dianalisis menggunakan uji *Customer Satisfaction Index* (CSI), sedangkan tujuan 2 dianalisis menggunakan uji hipotesis z.

Tabel 1. Interpretasi CSI

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	Very Poor
$65\% \leq X \leq 70\%$	Poor
$71\% \leq X \leq 76\%$	Cause for Concern
$77\% \leq X \leq 79\%$	Borderline
$80\% \leq X \leq 84\%$	Good
$85\% \leq X \leq 87\%$	Very Good
$88\% \leq X$	Excellent

Sumber: Novel *et al.* (2013).

### Rumus Uji Z

$$z = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{n_1} + \frac{\sigma_2^2}{n_2}}}$$

### Keterangan :

$\bar{X}_1$  = rata-rata sampel untuk sampel pertama

$\bar{X}_2$  = rata-rata sampel untuk sampel kedua

$\mu_1$  = rata-rata populasi untuk populasi pertama

$\mu_2$  = rata-rata populasi untuk populasi kedua

$\sigma_1$  = Standar deviasi sampel pertama

$\sigma_2$  = Standar deviasi sampel kedua

$n_1$  = Jumlah sampel pertama

$n_2$  = Jumlah sampel kedua

Nilai kritis uji z di tingkat signifikansi 5% pada uji dua sisi yaitu sebesar  $\pm 1,96$

## HASIL PENELITIAN

### Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini yaitu warga Kelurahan Jatinegara, Penggilingan, dan Ujung Menteng yang dahulunya menjadi penerima program RASTRA dan sekarang beralih menjadi penerima Bantuan Pangan Non Tunai. Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak berdasarkan usia yaitu pada kategori 36-45 tahun dengan jumlah responden sebanyak 43 orang atau 43%. Angka ini menunjukkan bahwa sebenarnya penduduk yang menerima bantuan masih tergolong umur produktif. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiharto

dan Deny (2015) yang menyatakan bahwa kelompok umur produktif yaitu pada usia 15 – 64 tahun.

Jumlah responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin pada Tabel 2 yaitu pada kategori perempuan dengan jumlah responden sebanyak 97 orang atau 97%. Berdasarkan pengamatan di lapangan, peneliti lebih banyak mendapatkan responden wanita dibandingkan pria karena pada saat penelitian pria sedang bekerja, sedangkan kebanyakan wanita hanya sebagai ibu rumah tangga. Menurut Amron dan Taufik (2009) secara universal, tingkat produktivitas laki – laki lebih tinggi dari perempuan karena faktor yang dimiliki oleh perempuan seperti fisik yang kurang kuat, dalam bekerja atau faktor biologis seperti harus cuti ketika melahirkan.

Tabel 2. Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan, Jumlah Keluarga

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Presentase ---%---
Usia	>25	-	-
	26-35	10	10
	36-45	43	43
	46-55	39	39
	56-65	5	5
	66<	3	3
Jenis Kelamin	Laki-Laki	3	3
	Perempuan	97	97
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga	59	59
	Buruh	3	3
	Buruh Cuci	29	29
	Pedagang	8	8
	Supir	1	1
Pendidikan	Tidak Sekolah	28	28

	SD	43	43
	SMP	20	20
	SMA/ SMK	8	8
	D3	1	1
Jumlah	1-5	70	70
Keluarga	6-10	28	28
	11-15	2	2

Sumber: Data Primer Penelitian, 2017.

Penelitian ini juga menemukan bahwa jumlah responden terbanyak berdasarkan pekerjaan yaitu pada kategori Ibu Rumah Tangga dengan jumlah responden sebanyak 59 orang atau 59%. Jumlah jenis kelamin yang mayoritas perempuan juga mempunyai relevansi dengan pekerjaan responden yang sebagian besar bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga. Pekerjaan responden lainnya dapat digolongkan dalam pekerjaan non formal karena pekerjaan responden seperti buruh, buruh cuci, supir, dan pedagang tidak memiliki ikatan waktu bekerja. Menurut Riyadi (2009) sektor informal merupakan sektor pekerjaan yang tidak mempunyai hubungan dengan pemerintah, baik dalam hal perizinan, perlindungan dan perpajakan. Tabel 2 menjelaskan bahwa jumlah responden terbanyak berdasarkan jenjang pendidikan yaitu pada kategori SD dengan jumlah responden sebanyak 43 orang atau 43%. Rendahnya jenjang pendidikan responden membuat responden tidak dapat memiliki pekerjaan yang lebih layak seperti yang tercantum pada jenis pekerjaan responden. Menurut Mahendra (2014) kualitas dari tenaga kerja dapat dilihat dari tingkat pendidikan, karena pendidikan yang dimiliki seseorang akan mempengaruhi produktivitas kerjanya.

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak berdasarkan jumlah anggota keluarga yaitu pada kategori 1-5 jiwa dengan jumlah responden sebanyak 70 orang atau 70%. Jumlah anggota keluarga tersebut sudah cukup baik. Menurut BKKBN dalam Oktavia *et al.* (2014) jumlah anggota keluarga yang ideal adalah 4 orang yang terdiri dari satu ayah, satu ibu dan dua anak cukup.

Berdasarkan pada Tabel 3 dapat diketahui bahwa jumlah konsumsi beras keluarga per bulan terbanyak yaitu pada kategori 5-15 kg/bulan/rumah tangga dengan jumlah responden sebanyak 45 orang atau 45%. Menurut BPS (2017) pada tahun 2016 rata-rata konsumsi beras per kapita dalam seminggu yaitu sebanyak 1,668 kg yang artinya rata-rata konsumsi beras per kapita sebanyak 7,1 kg/bulan. Dengan demikian jumlah konsumsi beras pada penelitian ini tergolong sedikit terkait dengan pendapatan yang rendah.

Tabel 3 menunjukkan bahwa pendapatan keluarga per bulan terbesar yaitu pada kategori Rp 1.000.000,00 - Rp 1.499.999,00 dengan jumlah responden sebanyak 41 orang atau 41%. Angka pendapatan dibawah Rp 1.500.000,00 masih tergolong rendah. Hal ini sesuai dengan kriteria BPS (2008) yang menjelaskan bahwa pendapatan digolongkan menjadi 4 yaitu: golongan pendapatan sangat tinggi yaitu sebesar >Rp 3.500.000 per bulan; golongan pendapatan tinggi dengan kisaran Rp 2.500.000 hingga Rp 3.500.000 per bulan; golongan pendapatan sedang dengan kisaran antara Rp 1.500.000 hingga Rp 2.500.000 per bulan; golongan

pendapatan rendah yaitu sebesar < Rp 1.500.000.

Tabel 3. Jumlah Konsumsi Beras, Pendapatan, dan Lama Menerima Manfaat

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
			---%--
Jumlah Konsumsi Beras (kg)	5-15	45	45
	16-25	35	35
	26-35	23	23
	36-45	3	3
	46-55	2	2
Pendapatan (Rp)	56-65	2	2
	>499.999,00	9	9
	500.000,00-999.999,00	13	13
	1.000.000,00-1.499.999,00	41	41
	1.500.000,00<	37	37
Lama Menjadi Penerima Program RASTRA	>2000	7	7
	2001-2005	14	14
	2006-2010	52	52
	2011-2016	27	27

Sumber: Data Primer Penelitian, 2017.

Tabel 3 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak berdasarkan lama menjadi penerima program RASTRA yaitu pada kategori tahun 2006-2010 dengan jumlah responden sebanyak 52 orang



atau 52%. Peningkatan jumlah penerima RASTRA dikarenakan adanya sensus penduduk tahun 2010, sehingga pada tahun tersebut banyak masyarakat yang terdaftar. Menurut Sananugraha (2016) data penerima manfaat RASTRA didapatkan dari sensus dan/atau survei yang dilakukan sendiri dan didukung data sekunder dari lembaga pemerintah lainnya. BULOG (2017) menyatakan bahwa awal penyaluran RASKIN (Beras untuk Rumah Tangga Miskin) atau RASTRA (Beras Sejahtera) sudah dimulai sejak krisis moneter tepatnya pada tahun 1998.

### **Implementasi RASTRA**

Menurut BULOG (2017) alur distribusi raskin diawali dari Surat Permintaan Alokasi (SPA) yang diterbitkan oleh Pemerintah Kota yang ditujukan kepada Divre setempat. Gudang Bulog akan menerbitkan beberapa dokumen. Sulistyowati dan Andrian (2017) menjelaskan apabila semua dokumen sudah disepakati, Beras bersubsidi akan disalurkan ke rumah tangga sasaran melalui titik distribusi yang terdapat di kelurahan. Kemudian dari titik distribusi diteruskan ke titik bagi yang biasanya terdapat di RT/RW.

Berdasarkan pengamatan di lapangan dapat diketahui bahwa banyak RT dan RW membagi rata beras dari BULOG yang seharusnya hanya diberikan kepada Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) yang telah terdaftar yaitu berkisar antara 5-10 liter. Pembagian rata beras BULOG juga berdampak ketidaktepatan jumlah, karena yang seharusnya RTS-PM menerima 15 kg/bulan, jumlah beras tersebut harus dikurangi karena mereka harus

membagi ke masyarakat yang tidak terdaftar pada program RASTRA. Menurut pendapat Nisak (2014) sesuai dengan ketentuan pemerintah, bantuan program beras bersubsidi sebanyak 15 kg/bulan/rumah tangga. Berdasarkan keadaan di lapangan, penerima manfaat menjelaskan bahwa tidak ada alat timbang saat penyaluran yang kemudian beras diberikan dalam jumlah liter. Adanya perubahan ukuran dari berat ke volume membuat tidak tepat jumlah. Menurut Andrida *et al.* (2011) tepat sasaran dapat berhasil apabila penerima program yaitu sesuai dengan data RTS-PM yang ada di tingkat desa/kelurahan. Ketepatan jumlah dipersepsikan RTS menerima jumlah beras sesuai dengan aturan pemerintah yaitu 15 kg/bulan.

Penelitian menemukan bahwa harga untuk menebus RASTRA berkisar antara Rp 2.000,00/liter hingga Rp 2.500,00/liter. Dengan demikian harga tersebut lebih tinggi daripada harga yang ditetapkan BULOG yaitu sebesar Rp 1.600,00/kg. Hal ini disebabkan karena adanya biaya-biaya yang harus dibayarkan seperti biaya transportasi dan biaya operasional lainnya untuk mendistribusikan RASTRA. Sari (2007) menjelaskan bahwa masyarakat terpaksa harus menebus RASTRA dengan harga lebih dari yang ditentukan BULOG karena ada biaya tambahan seperti biaya administrasi, ongkos angkut, dan lainnya.

Menurut penerima manfaat penyaluran RASTRA selalu lancar tiap bulan, hanya saja tanggal penyaluran tidak bisa dipastikan. Beras yang diberikan kepada warga memiliki kualitas dan mutu yang

cukup buruk. Mutu beras tidak bagus karena menurut warga beras BULOG memiliki bau yang tidak sedap, terkadang beras tersebut terdapat kutu dan warna beras kurang segar sehingga konsumen harus mencampurkan beras tersebut dengan beras yang dibeli dari warung agar dapat dikonsumsi. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Adawiyah *et al.* (2017) yang menemukan bahwa kualitas beras Raskin yang diterima oleh RTS-PM dapat dikatakan buruk.

RTS-PM menjelaskan bahwa penyaluran Program RASTRA hanya melibatkan PKK, RT dan RW. Petugas kelurahan hanya mengantarkan beras ke RT/RW saja. Oleh karena itu, pemerintah tidak mengetahui penyimpangan yang terjadi di lapangan. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan Program RASTRA di Kecamatan Cakung, Jakarta Timur hingga saat ini belum dikatakan berhasil karena keberhasilan indikator 6T belum tercapai. Menurut pendapat Jacobus (2015) keberhasilan Program RASTRA diukur berdasarkan tingkat pencapaian indikator 6T, yaitu: tepat sasaran, tepat jumlah, tepat harga, tepat waktu, tepat kualitas, dan tepat administrasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa program RASTRA memiliki kelebihan dibandingkan program BPNT yaitu setiap bulan sudah terjamin mendapatkan beras dari pemerintah, kemudian lokasi pengambilan beras relatif dekat karena mereka cukup datang ke RW/RT untuk mengambil beras. Adapun kekurangan atau masalah pada program ini yaitu beras dibagi rata, tidak adanya alat timbang,

masyarakat tidak bisa menyampaikan keluhan dan saran karena tidak ada petugas kelurahan yang hadir saat penyaluran beras ke masyarakat, kualitas beras yang tidak bagus dan sensus penerima manfaat jarang diperbaharui sehingga apabila terdapat warga yang meninggal/pindah alamat, pemerintah tidak mengetahui.

### **Implementasi BPNT**

Program BPNT merupakan peralihan dari program RASTRA atau RASKIN. Program ini dimulai pada tahun 2017 di beberapa kota-kota di Indonesia salah satunya di DKI Jakarta. Program BPNT diberikan kepada masyarakat yang kurang mampu berdasarkan data TNP2K Kementerian Sosial. Menurut Choesni *et al.* (2017) bantuan Pangan Non Tunai merupakan bantuan sosial pangan dalam bentuk non tunai dari pemerintah yang diberikan kepada Keluarga Penerima Manfaat setiap bulannya melalui mekanisme akun elektronik yang digunakan hanya untuk membeli bahan pangan di pedagang bahan pangan/*e-warong* Kelompok Usaha Bersama (KUBE) yang bekerjasama dengan bank Himpunan Bank Negara (HIMBARA). Program ini merupakan program lanjutan dari PKH. Menurut KEMENSOS (2017) PKH merupakan singkatan dari Program Keluarga Harapan, yaitu program perlindungan sosial melalui pemberian uang non tunai kepada Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM).

Program BPNT diberikan pemerintah dengan cara memberikan subsidi non tunai melalui sebuah

kartu elektronik (Ilustrasi 2) yang digunakan untuk transaksi pembelian sembako. Setiap Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) menerima saldo sebesar Rp



110.000,00 per bulan melalui kartu elektronik tersebut. Saldo tersebut hanya dapat digunakan untuk membeli sembako yang disediakan di warung tertentu yang bekerjasama dengan pemerintah atau disebut *e-Warong*. Hal ini didukung dengan pendapat KEMENSOS (2017) yang menjelaskan bahwa bantuan Pangan Non Tunai merupakan bantuan pangan dari pemerintah yang diberikan kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) setiap bulannya melalui Mekanisme akun Elektronik yang digunakan hanya untuk membeli pangan di *e-Warong*.  
Ilustrasi 2. Kartu Elektronik Bantuan Pangan Non Tunai.

Berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa program BPNT menyediakan 3 paket sembako untuk dibeli melalui kartu elektronik. Paket I yaitu beras sebanyak 10 kg dan gula sebanyak 2 kg. Paket II yaitu beras sebanyak 5 kg, gula sebanyak 2 kg, dan minyak sebanyak 4 liter. Paket III yaitu beras sebanyak 5 kg, gula sebanyak 2 kg, minyak sebanyak 2 liter, 1 buah susu kaleng, dan 1 buah sarden. Paket-paket tersebut tidak bisa dipilih sendiri oleh konsumen. Paket tersebut

ditentukan oleh *e-Warong* sendiri karena pemilihan jenis paket disesuaikan dengan persediaan barang-barang sembako di *e-Warong*, karena setiap *e-Warong* persediaannya berbeda. Hal ini didukung oleh pendapat Perhepi (2017) yang menjelaskan bahwa bantuan sosial pangan non tunai dilakukan dengan cara mengirimkan uang sebesar Rp 110.000,- per bulan bagi penerima program melalui sebuah kartu. Kartu tersebut dapat dibelanjakan barang-barang sembako seperti beras, minyak goreng, telur, gula pasir dan lain-lain di *e-Warong*.

Hasil penelitian menemukan bahwa program BPNT memiliki kelebihan seperti: kualitas sembako terutama beras jauh lebih bagus, Ketersediaan jenis sembako lebih banyak dan masyarakat tidak perlu mengeluarkan uang untuk menebus sembako tersebut. Adapun pada program BPNT ini juga memiliki kekurangan, yaitu stok sembako cepat habis karena jumlah *e-Warong* masih sedikit sedangkan masyarakat yang memiliki kartu elektronik BPNT sangat banyak. Masyarakat juga mengeluhkan antrian yang sangat panjang. Apabila masyarakat tidak mendapatkan sembako karena persediaan sudah habis, maka mereka harus menunggu hingga



waktu tertentu saat sembako sudah

tersedia kembali di *e-Warong*. Masyarakat merasa kecewa karena jenis paket sembako yang diterima telah ditetapkan oleh petugas *e-Warong* dan masyarakat merasa kurang informasi pada pelaksanaan program BPNT. Oleh karena itu, masyarakat harus berinisiatif mengunjungi *e-Warong* (Ilustrasi 3) untuk mengecek saldo apakah sudah dikirim dari pemerintah atau belum. Pengambilan sembako dapat diwakilkan apabila datang dengan membawa KTP pemegang kartu elektronik tersebut. Hal ini bertujuan meringankan konsumen yang tergolong sudah lanjut usia agar sembako yang diberikan dapat diambil dengan diwakilkan.

Ilustrasi 3. Mesin Transaksi BPNT dan *e-Warong*.

### Nilai Kepuasan RASTRA dan BPNT

Tabel 3. Perbandingan CSI RASTRA dan BPNT

	Nilai CSI	Keterangan
RASTRA	62,9%	<i>Very poor</i>
BPNT	74,3%	<i>Cause for concern</i>

Sumber: Data primer penelitian terolah, 2017.

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dapat diketahui bahwa hasil perhitungan CSI pada RASTRA yaitu sebesar 62,9% dan CSI pada BPNT yaitu sebesar 74,3%. CSI pada RASTRA tergolong dalam kategori sangat buruk (*very poor*), sedangkan CSI pada BPNT tergolong dalam kategori perlu diperhatikan (*cause for concern*). Hal ini diperkuat oleh pendapat Novel *et al.* (2013) yang

menjelaskan bahwa interpretasi nilai CSI dengan angka indeks  $X \leq 64\%$  tergolong dalam kategori *very poor*. Apabila angka indeks  $71\% \leq X \leq 76\%$  dapat digolongkan pada kategori *cause for concern*.

Hal ini disebabkan oleh tingginya harapan konsumen yang tidak disertai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Konsumen akan merasa puas ketika kenyataan/kinerja sesuai dengan harapannya atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui. Menurut pendapat Suryawan dan Dharmayanti (2013) yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dapat ditentukan oleh persepsi pelanggan atas kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui.

Nilai CSI BPNT lebih tinggi dibandingkan nilai CSI RASTRA karena berdasarkan pada hasil pengamatan, penerima manfaat program BPNT lebih banyak mendapatkan jenis sembako. Penerima manfaat tidak hanya mendapatkan beras saja, tetapi penerima manfaat juga dapat mendapat gula, minyak, susu, dan sarden. Menurut Perhepi (2017) Keluarga Penerima Manfaat (KPM) berhak membeli bahan pangan yang dibutuhkan selain beras yaitu: telur, minyak goreng, gula, bawang, daging. Nilai bantuan tetap tersimpan dalam *e-voucher* jika tidak habis dalam 1 bulan. Sedangkan pada program RASTRA sesuai dengan pengamatan dapat diketahui bahwa indikator 6 tepat belum tercapai. Menurut Hastuti *et al.* (2012) program Raskin masih perlu

perbaikan agar lebih efektif dalam mencapai tujuan program.

### Perbandingan RASTRA dan BPNT

$$\begin{aligned} z &= \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{n_1} + \frac{\sigma_2^2}{n_2}}} \\ &= \frac{(4,59 - 3,2) - 0}{\sqrt{\frac{0,530943^2}{100} + \frac{0,959166^2}{100}}} \\ &= \frac{1,39}{0,10963} = 12,68 \end{aligned}$$

#### Ilustrasi 4. Perhitungan Analisis Perbandingan RASTRA dan BPNT

Berdasarkan hasil perhitungan uji z dapat diketahui nilai  $Z_{hitung}$  yaitu sebesar 12,68. Nilai  $Z_{hitung}$  lebih besar daripada  $Z_{tabel}$  ( $\pm 1,96$ ). Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kepuasan penerima program bantuan pangan non tunai lebih tinggi dibanding kepuasan penerima program RASTRA. Hasil perhitungan uji hipotesis z yaitu signifikan ( $p < 0,05$ ).

Kepuasan penerima program BPNT lebih tinggi dibandingkan kepuasan penerima program RASTRA karena dalam program BPNT ini, penerima manfaat tidak perlu menebus sembako dengan uang tunai dan penerima manfaat dapat memperoleh sembako lainnya selain beras. Sedangkan pada program RASTRA pemerintah hanya menyediakan bantuan beras dan masyarakat harus menebus menggunakan uang tunai. Menurut Choesni *et al.* (2017) penerima manfaat Bantuan Pangan Non Tunai setiap bulannya mendapatkan saldo

sebesar dalam kartu elektronik yang dapat ditukar dengan sembako seperti beras dan telur. Hal ini diperkuat oleh Perhepi (2017) yang menjelaskan bahwa Keluarga Penerima Manfaat (KPM) berhak membeli bahan pangan yang dibutuhkan selain beras yaitu: telur, minyak goreng, gula, bawang, dan daging.

### SIMPULAN DAN SARAN

#### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai kepuasan konsumen BPNT lebih tinggi dibandingkan kepuasan konsumen RASTRA
2. Interpretasi nilai CSI pada BPNT tergolong dalam kategori *cause for concern*, sedangkan nilai CSI pada RASTRA tergolong dalam kategori *very poor*.

#### Saran

Sebaiknya pada program RASTRA, beras tidak dibagi rata kepada warga yang tidak terdaftar karena hal ini akan mengurangi jumlah beras yang diterima oleh penerima manfaat yang terdaftar. Oleh karena itu, petugas kelurahan sebaiknya ikut serta dalam penyaluran beras agar mengetahui kuantitas dan kualitas beras yang dibagikan. Pemerintah hendaknya mengevaluasi dan menambah jumlah persediaan sembako dan *e-Warong* pada Program BPNT agar dapat meningkatkan kepuasan penerima program. Hal ini untuk mengurangi ketidaknyamanan dan mengurangi risiko penerima manfaat tidak mendapatkan sembako.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, R. Sitti, F. Yayat, S. 2017. Implementasi Program Beras untuk Keluarga Miskin (RASKIN) dan Dampaknya bagi Keluarga di Kelurahan Kenanga Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon. *Jurnal Pengembangan Masyarakat. Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati, Cirebon.* **1** (2) : 1-14.
- Alma, B. 2006. Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta, Bandung. Amron. Taufik, I. 2009. Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Pada Outlet Komunikasi Seluler Kota Makasar. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nubel Indonesia. STIE Nubel, Makasar.*
- Amran, T.G. Ekadeputra, P. 2010. Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metoda Kano dan Root Cause Analysis (Studi Kasus PLN Tangerang). *Jurnal Teknik Industri, ISSN: 1411 – 6340* : 160-172.
- Andrida, R. Setiadi, D. Idqan, F. 2011. Analisis Kepuasan Rumah Tangga Penerima Manfaat Raskin di DKI Jakarta. *Jurnal Manajemen Agribisnis. Perum Bulog, Jakarta.* **1** (8).
- BULOG. 2017. Sekilas Raskin. Diakses tanggal 23 September 2017. [http://www.bulog.co.id/sekilas\\_raskin.php](http://www.bulog.co.id/sekilas_raskin.php)
- BPS. 2008. Penggolongan Pendapatan Penduduk. Badan Pusat Statistik, Jakarta.
- BPS. 2017. Rata-Rata Konsumsi per Kapita Seminggu Beberapa Macam Bahan Makanan Penting. Badan Pusat Statistik, Jakarta.
- Bitner, M. J. Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing* 3rd edition. McGraw Hill, New Delhi.
- Choesni, T.A. *et al.* 2017. Pedoman Pelaksanaan Bantuan Pangan Non Tunai. Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Jakarta.
- Darfin, D. 2014. Kualitas Pelayanan Distribusi Beras Bersubsidi Perum Bulog Divisi Regional Sumatera Selatan pada Kelurahan 35 Ilir Kecamatan Ilir Barat Palembang. *Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya.* **3** (12) : 138-149
- Hastuti. Bambang, S. Sulton, M. 2012. Tinjauan Efektivitas Pelaksanaan Raskin dalam Mencapai Enam Tepat. Lembaga Penelitian SMERU, Jakarta.
- Harinaldi. 2005. Prinsip- Prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains. Erlangga, Jakarta.
- Irawan, H. 2009. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Elex Media Komputindo, Jakarta.

- Jacobus, D.A. 2015. Implementasi Program Pengadaan Beras Miskin (Raskin) Di Kelurahan Paniki Kecamatan Siau Barat Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. *Jurnal Eksekutif*. Universitas Sam Ratulangi, Manado. **1** (5).
- KEMENSOS. 2017. Bantuan Pangan Non Tunai. Diakses tanggal 23 September 2017. <https://www.kemsos.go.id/page/bantuan-pangan-non-tunai>
- Mahendra, A.D. 2014. Analisis Pengaruh Pendidikan, Upah, Jenis Kelamin, Usia dan Pengalaman Kerja terhadap Produktivitas Tenaga Kerja. Universitas Diponegoro, Semarang. (Skripsi Sarjana Ekonomi)
- Nazir, H. dan Hasanuddin, M. 2004. *Ensiklopedi Ekonomi dan Perbankan Syariah. Kaki Langit, Jakarta.*
- Nisak, A.F. 2014. Implementasi Kebijakan Beras Miskin (RASKIN) di Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya: Studi Deskriptif pada Kelurahan Tanah Kalikedinding. *Jurnal Politik Muda*. Universitas Airlangga, Surabaya. **3** (2) : 17-25.
- Novel, H. Humala, L. Napitupulu D. 2013. Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Puskesmas Medan Johor dengan Metode *Servperv* dan *Customer Satisfaction Index*. *Jurnal Teknik Industri*. Univesitas Sumatera Utara, Medan. **3** (2) : 18-24.
- Oktavia, N. Trisnaningsih. Zulkarnain. 2015. Pengaruh Tingkat Pendidikan Usia Kawin Pertama Penggunaan Alat Kontrasepsi terhadap Jumlah Anak. *Jurnal Penelitian Geografi*. Universitas Lampung, Bandar Lampung. **2** (8) : 1-8.
- Perhepi. 2017. Antisipasi Penerapan Kebijakan RASTRA Menjadi Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Diakses tanggal 10 Desember 2017. <http://www.perhepi.org/wp-content/uploads/2017/05/Bahan-FGD-PERHEPI-Dirjen-Penanganan-Fakir-Miskin-Kemensos-RI.pdf>.
- Putong, I. 2015. *Ekonomi Makro: Pengantar untuk Dasar-Dasar Ilmu Ekonomi Makro Volume 1* dari *Ekonomi Makro*. Buku & Artikel Karya Iskandar Putong, Jakarta.
- Riyadi, D.M. 2009. Peran Sektor Informal sebagai Katup Pengaman Masalah Ketenagakerjaan. *Kedeputian Evaluasi Kinerja Pembangunan Badan Perencanaan Pembangunan Nasional*, Jakarta.
- Sananugraha, S. 2016. *Pedoman Umum Subsidi Beras Bagi Masyarakat Berpendapatan Rendah*. Kementerian Koordinator Bidang

- Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia, Jakarta.
- Sari, Y. 2007. Analisis Efektivitas dan Efisiensi Distribusi Raskin Studi kasus Desa Securai Utara. Universitas Sumatera Utara, Medan. (Skripsi Sarjana Pertanian)
- Sitinjak, T. Darmadi, D. Sugiarto. Holy, I.Y. 2004. Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan *Superior Customer Value*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiharto. Deny, S. 2015. Pemanfaatan Bonus Demografi melalui Peningkatan Indeks Pembangunan Manusia di Sumatera Utara. Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial. Universitas Negeri Medan, Sumatera Utara. **1** (7) : 1-12.
- Suharjo. 2006. Perencanaan Pangan dan Gizi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Sulistyowati, L. Andrian, N.R. 2017. Kajian Distribusi Raskin di Kabupaten Sumedang. Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis. Universitas Padjajaran, Jatinangor. **3** (1) : 29-39.
- Suryawan, S. Dharmayanti, D. 2013. Analisa Hubungan Antara Experiential Marketing, Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Cafe Nona Manis Grand City Mall Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran. Universitas Kristen Petra, Surabaya. **1** (2) : 38-47.
- Swarjana, I.K. 2016. Statistik Kesehatan. Andi Offset, Yogyakarta.
- Syukri, S. 2014. Penerapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. Jurnal Ilmiah Teknik Industri. UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta. **13** (2) : 103-111.
- Tarigan, Y.B.R. 2013. Penilaian Wisatawan terhadap Fasilitas Pariwisata di Wana Wisata Ciwangun Indah Camp Kabupaten Bandung Barat. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung. (Skripsi Sarjana Manajemen)
- Tjiptono, F. 2002. Strategi Pemasaran. Andi Offset, Yogyakarta.