

ANALISIS KEPUASAN RUMAH TANGGA PENERIMA MANFAAT RASKIN DI DKI JAKARTA

Rini Andrida^{*)}, Setiadi Djohar^{**)}, Idqan Fahmi^{***)}

^{*)} Perum BULOG

^{**)} Sekolah Tinggi PPM Manajemen Jakarta

^{***)} Departemen Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor

ABSTRACT

Aiming to investigate the satisfaction level of household beneficiaries towards Raskin Program, the study attempts to determine the gap between households' expectation and Raskin Program performance of each satisfaction attribute. By collecting data from 125 respondents of legal beneficiaries, the primary data is processed using descriptive and survey method through questionnaires and interviews and gathered using convenience sampling (non probability sampling). The objectives of the study are to: (1) analyze household's perception and satisfaction index of Raskin Program; (2) analyze factors that influence household's satisfaction towards Raskin Program; (3) analyze the official perception of Raskin Program performance; (4) analyze the gap between households' expectation and Raskin Program performance; and (5) formulate strategy to increase Raskin Program effectiveness. The study has shown significant contribution of all dimensions in influencing customer satisfaction. The application of Gap Analysis has revealed the fact that there is a significant gap in tangible dimension, with reliability dimension is having the largest contribution, sequentially followed by tangible, responsiveness, assurance and empathy dimension with the least contribution. This implies that the priority of factors to be improved is also.

Keywords: Raskin, Household beneficiaries Satisfaction, Effectiveness, Gap Analysis, and Customer Satisfaction Index.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan rumah tangga penerima manfaat Raskin (RTS) terhadap Program Raskin dan menentukan kesenjangan antara harapan RTS dengan kinerja Program Raskin untuk setiap atribut kepuasan. Data primer diperoleh dari 125 responden penerima manfaat Raskin melalui kuesioner dan wawancara. Penentuan responden secara non probability sampling. Tujuan penelitian adalah untuk: (1) Menganalisis tingkat kepuasan pelaksanaan Raskin di DKI Jakarta; (2) Menganalisis tingkat kinerja dan harapan RTS terhadap pelaksanaan Program Raskin dan kesenjangan (Gap) diantara keduanya selama ini; dan (3) Merumuskan strategi peningkatan kepuasan RTS terhadap Program Raskin. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kinerja dan harapan RTS terhadap semua variabel indikator umumnya berada di bawah nilai harapan RTS. Dimensi yang membentuk kualitas pelayanan Program Raskin terdiri dari dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Dari analisis kesenjangan (gap) antara kinerja dan harapan, ditemukan lima variabel indikator yang mempunyai kinerja lebih tinggi dari harapan RTS dan satu variabel indikator bernilai sama dengan harapan. Untuk meningkatkan efektivitas Raskin, dilakukan pemeringkatan variabel indikator prioritas yang paling urgent untuk segera ditindaklanjuti sebagai strategi peningkatan pelayanan Program Raskin.

Kata kunci: Raskin, Kepuasan Rumah Tangga Penerima Manfaat, Efektivitas, Analisis Gap, dan Customer Satisfaction Index, Importance-Performance Analysis.

PENDAHULUAN

Krisis ekonomi yang terjadi pada pertengahan 1997 dan diperburuk oleh penurunan produksi beras akibat El-Nino telah menyebabkan ketahanan pangan berada pada posisi yang sangat rawan. Menyadari sulitnya akses penduduk miskin terhadap pangan di pasar bebas, mulai Juli 1998 pemerintah menerapkan kebijakan baru berupa *targeted price subsidy* yang dikenal dengan Operasi Pasar Khusus (OPK). Dalam kebijakan ini, keluarga miskin yang rawan pangan diberikan jatah beras murah dengan harga Rp 1.000,- per kg, atau 54 persen dari harga beras di pasar umum saat itu. Program yang kemudian dikenal sebagai program Raskin (Beras Bersubsidi Untuk Rumah Tangga Miskin) ini bertujuan untuk memberikan perlindungan sosial dalam rangka menjamin akses rakyat miskin terhadap kecukupan pangan.

Keberhasilan pelaksanaan program Raskin didasarkan pada enam indikator ketepatan yang terdiri dari tepat sasaran, jumlah, harga, waktu, administrasi dan kualitas. Ketepatan Sasaran penerima manfaat didasarkan pada data Rumah Tangga Sasaran (RTS) yang ada di tingkat desa/kelurahan. Ketepatan Jumlah dipersepsikan RTS berdasarkan jumlah beras yang diterima RTS setiap bulannya. Ketepatan harga terjadi apabila harga yang dibayarkan RTS sebesar Rp. 1.600/kg di Titik distribusi. Indikator tepat waktu diukur dari ketepatan waktu pengiriman beras antar bulan. Ketepatan Kualitas adalah beras yang didistribusikan kepada RTS sesuai dengan standar kualitas beras dalam Inpres Perberasan. Sedangkan tepat administrasi lebih banyak terkait dengan pelaksana di lapangan (Satker).

Makalah ini mendalami permasalahan yang berkaitan dengan penilaian tingkat kepuasan RTS terhadap Raskin. Kepuasan RTS dinilai dari perbandingan kinerja Raskin selama ini dengan harapan mereka terhadap Raskin. Diantara kinerja dan harapan tersebut diperoleh informasi yang memiliki kemungkinan terjadinya kesenjangan penilaian (gap). Kesenjangan ini akan menimbulkan ketidakpuasan RTS dan penilaian yang negatif terhadap program secara keseluruhan. Oleh karena itu, informasi tentang kepuasan RTS akan sangat bermanfaat sebagai masukan bagi peningkatan pelayanan Raskin di masa yang akan datang khususnya di DKI Jakarta sebagai ibu kota negara.

Pemilihan Jakarta sebagai lokasi penelitian dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan bahwa Jakarta adalah salah satu kota terpadat di Indonesia yang berpotensi mempunyai banyak masalah kependudukan, antara lain persoalan kemiskinan. Aspek-aspek permasalahan dalam penelitian ini terkait dengan pertanyaan-pertanyaan:

1. Bagaimana tingkat kepuasan secara umum terhadap pelaksanaan Raskin di DKI Jakarta?
2. Bagaimana tingkat kinerja dan harapan RTS terhadap pelaksanaan Program Raskin dan kesenjangan (Gap) diantara keduanya selama ini?
3. Bagaimana strategi peningkatan kepuasan RTS terhadap Program Raskin?

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi yang tepat dalam upaya meningkatkan kepuasan RTS Penerima Raskin. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisa tingkat kepuasan pelaksanaan Raskin di DKI Jakarta?
2. Menganalisis tingkat kinerja dan harapan RTS terhadap pelaksanaan Program Raskin dan kesenjangan (Gap) diantara keduanya selama ini?
3. Merumuskan strategi peningkatan kepuasan RTS terhadap Program Raskin.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam pengelolaan Raskin. Ruang lingkup penelitian difokuskan pada persepsi RTS penerima Raskin terhadap pelaksanaan Raskin selama ini.

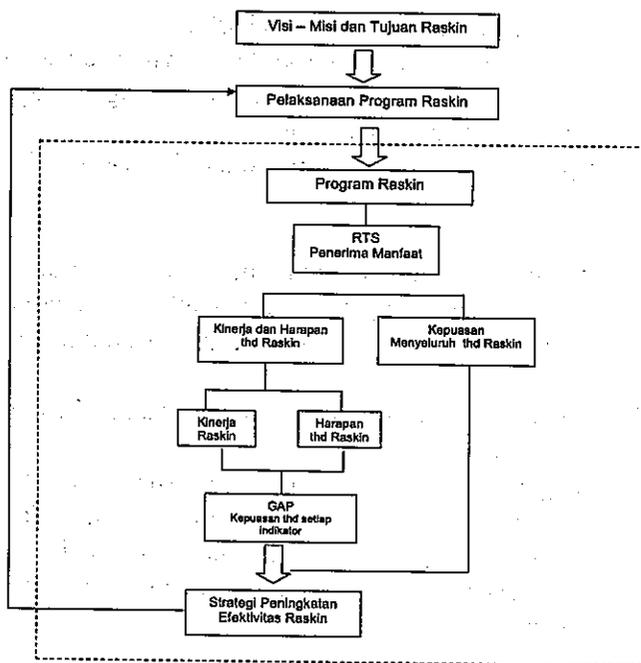
KERANGKA PEMIKIRAN KONSEPTUAL

Kepuasan RTS terhadap Program Raskin dilihat dari kualitas pelayanan petugas yang dikelompokkan kedalam lima dimensi yaitu dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Untuk melihat kepuasan RTS, dilakukan analisis GAP untuk melihat kesenjangan diantara variabel indikator. Kesenjangan terjadi apabila proporsi harapan RTS lebih besar dari kinerja yang dilakukan oleh para pelaksana Raskin.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi peningkatan efektivitas Program Raskin melalui berbagai strategi prioritas dalam upaya meningkatkan kepuasan RTS terhadap pelayanan Raskin. Secara skematis alur kerangka pemikiran konseptual penelitian seperti Gambar 1.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di lima kelurahan di Jakarta selama 2 bulan yaitu bulan Mei – Juni 2010. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan survei. Data yang dihimpun meliputi data sekunder dan data primer. Penentuan responden RTS dilakukan dengan non probability sampling untuk mendapatkan informasi dari para penerima manfaat di wilayah sampel penelitian.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Konseptual Penelitian

Penelitian ini menggunakan jumlah sampel masing-masing 25 orang dari 5 kelurahan terpilih, sehingga total sampel sebanyak 125 RTS. Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara langsung kepada responden.

Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan pendekatan metode deskriptif, tabulasi, analisis persepsi dan analisis kepuasan. Menurut Nazir (1999) analisis deskriptif dapat menggambarkan situasi yang tengah berlangsung baik dalam bentuk narasi, gambar maupun matriks. Analisis deskriptif dipakai untuk mendeskripsikan implementasi Raskin sebagai sebuah sistem pemberian subsidi pangan bagi RTS.

Penelitian ini menggunakan variabel sebanyak 25 (X_1 hingga X_{25}). Variabel indikator itu dikelompokkan berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, seperti pada Tabel 1.

Untuk mengetahui harapan dan penilaian kinerja, kepada responden diajukan pertanyaan-pertanyaan sub indikator dari setiap dimensi penilaian Raskin. Setiap dimensi diukur dalam variabel yang dijabarkan kembali dalam indikator pertanyaan, dan dalam setiap pertanyaan dibuatkan skala 1-5 untuk jawabannya.

Untuk membahas analisis persepsi RTS terhadap Raskin terdapat 2 variabel yang harus diukur yaitu variabel kinerja dan variabel harapan sehingga diketahui kesenjangan yang terjadi. Semakin besar perbedaan nilai, semakin tidak efektif pelaksanaan program dan sebaliknya.

Dalam setiap sub indikator diberikan skala nilai, mulai 1 = Tidak Setuju, 2 = Kurang Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju dan 5 = Sangat Setuju. RTS diminta untuk memberikan nilai antara 1- 5 untuk setiap pertanyaan sub indikator yang diajukan. Perhitungan kesenjangan untuk masing-masing dimensi adalah: $Gap(G) = \text{Rata-rata } perception \text{ terhadap } service - \text{Rata-rata } expectation \text{ terhadap } service$.

Importance Performance Analysis merupakan salah satu alat analisis yang mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang diberikan oleh perusahaan. Atau sering juga disebut dengan analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Importance Performance Analysis (IPA) secara konsep merupakan suatu model multi-atribut/variabel indikator. Daftar variabel indikator dikembangkan dengan mengacu kepada literatur atau wawancara dengan responden terkait tingkat kinerja yang telah diterima dan harapan responden. Dengan menggunakan mean, median atau pengukuran ranking, skor harapan dan kinerja dikumpulkan dan diklasifikasikan ke dalam kategori tinggi atau rendah; kemudian dengan memasang kedua set rangking tersebut, masing-masing variabel indikator ditempatkan ke dalam salah satu dari empat kuadran kepentingan kinerja (Crompton dan Duray, 1985). Skor mean kinerja dan kepentingan digunakan sebagai koordinat untuk memplotkan variabel indikator individu pada matriks dua dimensi yang ditunjukkan pada diagram kartesius.

Diagram kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y). Titik X merupakan rata-rata skor tingkat kinerja atau kepuasan responden terhadap variabel indikator dan Y adalah rata-rata dari skor tingkat harapan dari seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Tabel 1. Variabel Dalam Penelitian

Atribut	Simbol
Dimensi Tangibles	
Jumlah petugas	X_1
Ketersediaan jadwal	X_2
Lokasi pembagian beras	X_3
Ketersediaan alat timbang	X_4
Petugas pengecek kualitas	X_5
Tempat menyimpan sisa beras yang belum ditebus	X_6
Jumlah beras telah sesuai dengan alokasi per RTS	X_7
Dimensi Reliability	
RTM dan petugas saling kenal	X_8
Tim raskin kecamatan ikut memantau raskin kelurahan	X_9
Pelayanan petugas di kelurahan telah sesuai dengan keinginan RTS	X_{10}
Penetapan RTS sebagai penerima manfaat melalui musyawarah	X_{11}
Dimensi Responsiveneess	
Petugas sudah tahu ada Program Raskin sejak awal tahun	X_{13}
Petugas siap memberi informasi kepada RTS apabila diperlukan	X_{14}
Petugas sigap menanggapi keluhan RTS dan masyarakat	X_{15}
Petugas siap mengganti beras berkualitas jelek atau beratnya kurang	X_{16}
Dimensi Assurance	
RTM yakin pemerintah menyediakan Raskin tiap tahun	X_{17}
RTM yakin telah terdaftar sebagai penerima Raskin	X_{18}
Pelaksana telah memastikan harga Raskin Rp. 1.600/kg	X_{19}
Jaminan keamanan pada saat pendistribusian Raskin	X_{20}
Jaminan kelancaran pengantaran beras setiap bulan	X_{21}
Dimensi Empathy	
Kesediaan petugas memahami keinginan RTS	X_{22}
Petugas melibatkan tokoh masyarakat dalam program Raskin	X_{23}
Petugas melibatkan PKK, Karang Taruna dan Posyandu dalam mendistribusikan Raskin	X_{24}
Petugas melaksanakan tugas sesuai aturan	X_{25}

Kuadran A menunjukkan variabel indikator yang mempunyai tingkat harapan diatas rata-rata dan skor kinerja dibawah rata-rata. Kuadran B menunjukkan variabel yang mempunyai tingkat harapan dan kinerja diatas rata-rata. Kuadran C menunjukkan variabel yang mempunyai tingkat harapan dengan kinerja dibawah

rata-rata. Kuadran D menunjukkan faktor yang mempunyai harapan dibawah rata-rata tetapi sudah berkinerja diatas rata-rata.

Kuadran A Prioritas Utama	Kuadran B Pertahankan Prestasi
Kuadran C Prioritas Rendah	Kuadran D Berlebihan

Gambar 2. Diagram Kartesius

Dalam penentuan nilai harapan dan kinerja digunakan skala Likert yang terdiri dari sangat setuju, setuju, cukup setuju, kurang setuju dan tidak setuju. Kelima penilaian tersebut diberikan skor sebagai berikut.

- Jawaban sangat setuju diberi skor 5
- Jawaban setuju diberi skor 4
- Jawaban cukup setuju diberi skor 3
- Jawaban kurang setuju diberi skor 2
- Jawaban tidak setuju diberi skor 1

Rumus yang digunakan dalam IPA adalah sebagai berikut :

$$TK_i = (X_i / Y_i) \times 100\%$$

Keterangan :

TK_i = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian tingkat kinerja

Y_i = Skor penilaian harapan

Berdasarkan hasil penilaian tingkat harapan dan kinerja maka diperoleh perhitungan mengenai kesesuaian antara keduanya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang berjenis kelamin perempuan jauh lebih banyak (88,80%) dari pada responden yang berjenis kelamin laki-laki (11,2%) karena umumnya kaum perempuan ini lebih banyak ibu rumah tangga atau bekerja serabutan sehingga masih dapat mengurus kegiatan rumah tangganya. Responden umumnya berada pada usia produktif berumur antara 30 – 50 tahun, artinya penerima manfaat adalah rumah tangga yang masih potensial untuk berkarya dan bekerja sesuai dengan kemampuannya, namun tidak tertampung dalam lapangan kerja formal akibat berbagai faktor penyebab. Hampir setengah dari responden (56%) hanya mengenyam pendidikan dasar dan menengah pertama dan 21,6% mempunyai tingkat pendidikan sekolah menengah atas. Hal ini menyebabkan para

responden kesulitan untuk bersaing bekerja di sektor formal yang mensyaratkan tingkat pendidikan yang baik.

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 49,60% responden adalah ibu rumah tangga yang sehari – hari mengurus keluarga dan mendukung tugas suami sebagai pencari nafkah keluarga. Tingkat pengeluaran per bulan responden berada pada kisaran antara Rp 500.001 sampai dengan Rp 750.000 yaitu sebanyak 44,00 persen. Selain itu 35,20% responden memiliki tingkat pengeluaran kurang dari 500.000; 16,80% reponden memiliki pengeluaran antara 750.001 – 1.000.000 dan hanya 3,20% responden memiliki pengeluaran antara 1.000.000 – 1.200.000. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah rumah tangga dengan penghasilan di sekitar batas garis kemiskinan apabila diasumsikan rata rata anggota keluarga adalah 4 orang.

Kepuasan Terhadap Raskin Secara Umum

Berbagai pendekatan ketepatan Raskin sangat berpengaruh terhadap kepuasan RTS serta penilaian terhadap Program Raskin secara keseluruhan. Responden secara umum telah memiliki tingkat kepuasan yang tinggi yaitu sebesar 85,60%. Sebagian besar RTS (72,80%) menganggap bahwa sasaran penerima Raskin sudah tepat; sedangkan terhadap jumlah beras yang dibagikan, sebanyak 65,60% RTS menyatakan sudah tepat. Ketepatan Harga Raskin menurut 58,40% responden sudah tepat; sedangkan menurut 83,2% responden, kedatangan beras Raskin sudah sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Lebih dari setengah responden (53,60%) menyatakan puas terhadap beras Raskin, meskipun kualitasnya tidak sesegar beras yang ada di pasar umum, namun masih dapat diterima untuk dikonsumsi.

Tingkat Kinerja dan Harapan terhadap Variabel Indikator Program Raskin

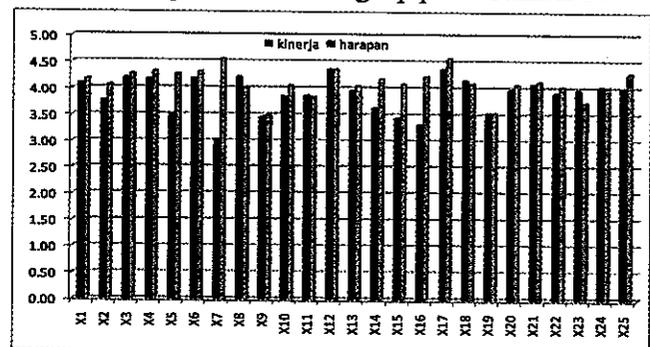
Setiap dimensi kualitas pelayanan terdiri atas beberapa variabel indikator yang membentuk dimensi tersebut. Dimensi *tangible* digunakan untuk mengukur keberadaan fasilitas fisik; dimensi *reliability* digunakan untuk mengukur kemampuan petugas di Titik Distribusi dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan; dimensi *responsiveness* digunakan untuk mengukur kesediaan petugas dan pengelola Raskin dalam memberikan bantuan dan pelayanan kepada RTS dalam proses pendistribusian beras. Dimensi *assurance* digunakan untuk mengukur tingkat profesionalisme petugas yang meliputi pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dari RTS. Dimensi *empathy* digunakan untuk mengukur

tingkat perhatian petugas terhadap para RTS. Rata-rata Nilai Kinerja dan Harapan Variabel indikator Dalam Setiap Dimensi seperti pada Tabel 2.

Kesenjangan Antara Harapan RTS dengan Kinerja Petugas

Kesenjangan terjadi apabila RTS mempersepsikan kinerja petugas pelaksana lebih tinggi atau lebih rendah daripada kenyataan yang dirasakan. Selisih dari nilai harapan dan kenyataan tersebut akan memberikan informasi seberapa besar masing-masing variabel indikator telah memenuhi harapannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa umumnya kinerja variabel indikator pelayanan Raskin masih berada di bawah harapan RTS. Namun demikian, terdapat lima variabel indikator yang bernilai positif dan satu variabel indikator bernilai nol. Nilai kesenjangan terbesar terjadi pada variabel indikator Jumlah beras yang dibagikan sesuai dengan kebutuhan RTS (X_7) sebesar -1,54. Artinya, harapan RTS terhadap jumlah beras yang sesuai dengan kebutuhan keluarga, masih belum terpenuhi oleh alokasi Raskin yang dibagikan setiap bulan. Besarnya gap dari masing-masing variabel indikator disajikan secara lengkap pada Gambar 3.



Gambar 3. Grafik Nilai Kesenjangan Antara Kinerja Raskin Dengan Harapan RTS

Lima kinerja pelayanan Raskin yang memiliki nilai terendah secara berurutan adalah variabel indikator ke-7 (jumlah beras yang dibagikan telah sesuai dengan kebutuhan RTS), variabel indikator ke-16 (Petugas siap mengganti beras berkualitas jelek atau beratnya kurang), variabel indikator ke-9 dan 15 (Tim Raskin kecamatan ikut memantau pembagian Raskin di tempat pembagian beras; dan Petugas menanggapi saran dari RTS dan masyarakat), variabel indikator ke-5 (Petugas telah mengecek kualitas beras Raskin), dan variabel indikator ke-19 (Pelaksana memastikan harga Raskin Rp. 1.600/kg di Kelurahan/Titik Distribusi). Variabel indikator tersebut memiliki kesenjangan paling tinggi.

Hasil analisis kesenjangan antara kinerja dengan harapan diurutkan dari nilai kesenjangan terbesar untuk mendapatkan penilaian terhadap kinerja Raskin. Nilai kesenjangan yang besar dari variabel indikator

Tabel 2. Rata-rata Nilai Kinerja dan Harapan Variabel Indikator Dalam Setiap Dimensi

Dimensi	Atribut		Kinerja	Harapan	GAP	Uji Beda
Tangibles	Jumlah petugas yang melayani Raskin cukup	X_1	4,10	4,18	-0,08	0,186
	Jadwal pembagian Raskin disediakan petugas	X_2	3,78	4,08	-0,30	0,000
	Lokasi pembagian beras di kelurahan atau tempat yg disepakati	X_3	4,21	4,29	-0,08	0,284
	Alat timbang beras tersedia di tempat pembagian beras	X_4	4,18	4,34	-0,16	0,047
	Petugas mengecek kualitas beras Raskin	X_5	3,53	4,29	-0,76	0,000
	Tempat menyimpan sisa beras yang belum ditebus disediakan oleh petugas	X_6	4,19	4,33	-0,14	0,040
	Jumlah beras yang dibagikan sesuai dengan kebutuhan RTS	X_7	3,03	4,57	-1,54	0,000
Reliability	RTS dan petugas saling kenal	X_8	4,22	4,02	0,21	0,005
	Tim Raskin kecamatan/kelurahan ikut memantau pembagian Raskin	X_9	3,46	3,50	-0,04	0,658
	Pelayanan yang diberikan petugas di tempat pembagian beras telah sesuai dengan keinginan RTS	X_{10}	3,86	4,07	-0,21	0,002
	Penetapan RTS sebagai penerima manfaat telah melalui musyawarah	X_{11}	3,88	3,85	0,03	0,674
Responsiveness	Petugas memberi tahu ada Program Raskin sejak awal tahun kepada RTS	X_{12}	4,37	4,37	0,00	1,000
	Petugas siap memberi informasi kepada RTS apabila diperlukan	X_{13}	3,97	4,06	-0,10	0,046
	Petugas menanggapi keluhan RTS dan masyarakat	X_{14}	3,64	4,20	-0,56	0,000
	Petugas menanggapi saran dari RTS dan masyarakat	X_{15}	3,46	4,10	-0,65	0,000
Assurance	Petugas siap mengganti beras berkualitas jelek atau beratnya kurang	X_{16}	3,33	4,25	-0,92	0,000
	RTS yakin Pemerintah selalu menyediakan Raskin setiap tahun	X_{17}	4,38	4,59	-0,22	0,002
	RTS yakin telah terdaftar sebagai penerima Raskin yang sah	X_{18}	4,17	4,11	0,06	0,369
	Pelaksana memastikan harga Raskin Rp. 1.600/kg di Kelurahan /Titik Distribusi	X_{19}	3,54	3,56	-0,02	0,855
	RTS yakin keamanan pada saat pendistribusian Raskin telah dijamin petugas	X_{20}	3,99	4,10	-0,10	0,073
Empathy	Petugas menjamin kelancaran pengantaran beras setiap bulan	X_{21}	4,10	4,15	-0,06	0,196
	Petugas telah memahami keinginan RTS	X_{22}	3,93	4,06	-0,13	0,009
	Tokoh masyarakat dilibatkan dalam program Raskin	X_{23}	3,99	3,76	0,23	0,000
	Petugas melibatkan PKK/ Karang Taruna/ Posyandu dalam pendistribusian Raskin	X_{24}	4,06	4,04	0,02	0,652
	Petugas telah melaksanakan tugas sesuai aturan	X_{25}	4,03	4,30	-0,27	0,000

Keterangan : *) signifikan pada taraf nyata 5%

merupakan indikasi kinerja pelayanan Raskin yang kurang baik atau belum memuaskan menurut persepsi RTS, seperti pada Tabel 3.

Apabila seluruh indikator dari kelima dimensi akan diperbaiki, maka dibutuhkan sumber daya yang sangat besar. Oleh karena itu, Tim Koordinasi Raskin perlu membuat prioritas terhadap indikator yang harus diperbaiki terlebih dahulu. Lima prioritas utama yang perlu ditingkatkan adalah variabel indikator Jumlah beras yang dibagikan sesuai dengan kebutuhan RTS (X_7); Petugas siap mengganti beras kualitas jelek atau beratnya kurang (X_{16}), Petugas mengecek kualitas beras Raskin (X_5), Petugas menanggapi saran dari RTS dan masyarakat (X_{15}) dan Petugas menanggapi keluhan

RTS dan masyarakat (X_{14}). Kelima variabel indikator tersebut termasuk dalam dimensi *tangible* dan *responsiveness*. Artinya, variabel indikator - variabel indikator dalam kedua dimensi tersebut menjadi prioritas dalam penyempurnaan program Raskin di masa yang akan datang.

Dari Gambar 4, terlihat bahwa variabel indikator yang dianalisis tersebar ke dalam empat kuadran diagram yang dibatasi oleh garis datar dan tegak lurus. Garis batas pada sumbu X sebesar 3,90 merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja, sedangkan garis batas pada sumbu Y adalah nilai rata-rata tingkat harapan RTS terhadap Program Raskin.

Kuadran A (*underact*) menunjukkan bahwa posisi variabel indikator yang ada pada kuadran tersebut perlu diprioritaskan penanganannya karena variabel tersebut dinilai sangat penting dengan harapan tinggi oleh RTS sedangkan kinerja yang diberikan belum sebaik yang diharapkan. Pada posisi ini yang utama adalah variabel Jumlah beras yang diberikan sesuai kebutuhan RTS (X_7) dan petugas mengecek kualitas beras Raskin (X_5).

Kuadran B (*maintain*) menunjukkan posisi variabel indikator yang perlu dipertahankan karena kinerja variabel tersebut dinilai telah memenuhi harapan RTS terhadap pelayanan Program Raskin. Pada posisi ini yang utama adalah variabel RTS yakin Pemerintah selalu menyediakan Raskin setiap tahun (X_{17}), Petugas telah melaksanakan tugas sesuai aturan (X_{25}), RTS yakin Pemerintah selalu menyediakan Raskin setiap tahun (X_{17}). Petugas memberi tahu ada Program Raskin sejak awal tahun kepada RTS (X_{12}). Tempat menyimpan sisa beras yang belum ditebus disediakan oleh petugas (X_6) dan Alat timbang beras tersedia di tempat pembagian beras (X_4).

Kuadran C (*low priority*) menunjukkan posisi variabel indikator yang dianggap tidak terlalu penting oleh RTS dan kinerja yang diberikan juga biasa saja. Pada posisi ini terdapat variabel Tim Raskin kecamatan/kelurahan ikut memantau pembagian Raskin (X_9), Pelaksana memastikan harga Raskin Rp. 1.600/kg di Kelurahan /Titik Distribusi (X_{19}), Penetapan RTM sebagai penerima manfaat telah melalui musyawarah (X_{11}), Pelayanan yang diberikan petugas di tempat pembagian beras telah sesuai dengan keinginan RTS (X_{10}), Jadwal pembagian Raskin disediakan petugas (X_2) dan Petugas menanggapi saran dari RTM dan masyarakat (X_{15}).

Kuadran D (*overact*) menunjukkan posisi variabel indikator yang dianggap berlebihan dalam pelaksanaannya, dan menurut RTS variabel tersebut tidak terlalu penting. Pada posisi ini terdapat variabel Petugas menjamin kelancaran pengantaran beras setiap bulan (X_{21}), Petugas telah memahami keinginan RTM (X_{22}), Tokoh masyarakat dilibatkan dalam program Raskin (X_{23}), Petugas melibatkan PKK/ Karang Taruna/ Posyandu dalam pendistribusian Raskin (X_{24}).

Strategi Peningkatan Kepuasan RTS Terhadap Program Raskin

Strategi peningkatan pelayanan Raskin yang dapat direkomendasikan kepada pihak pengelola Raskin untuk dimensi *tangible* adalah penentuan alokasi beras bagi RTS oleh pemerintah harus sesuai dengan kebutuhannya, agar kepuasan terhadap Raskin lebih meningkat. Selain itu, disarankan untuk lebih mengaktifkan upaya pengecekan kualitas dan kuantitas beras yang diterima oleh petugas di kelurahan. Hal ini dimaksudkan sebagai kontrol terhadap ketepatan mutu dan jumlah beras sehingga akan lebih aman, tepat sasaran, tepat jumlah, tepat kualitas sampai di titik bagi.

Pemantauan oleh Tim Raskin kecamatan dan kelurahan dalam dimensi *reliability* perlu dilakukan secara rutin dan terjadwal. Dengan monitoring seperti ini, apabila terjadi permasalahan di lapangan lebih cepat terdeteksi dan ditemukan solusinya. Diperoleh informasi bahwa di DKI Jakarta pemantauan oleh Tim Raskin kecamatan tidak rutin dilakukan.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa penetapan RTS di lingkungan mereka sudah melalui musyawarah baik di tingkat RW maupun kelurahan. Strategi peningkatan pelayanan Raskin yang dapat disampaikan kepada pengelola Raskin adalah sebaiknya Tim Raskin lebih memberikan pengawalan terhadap pelaksanaan musyawarah ini. Hasil musyawarah berupa RTS yang sah sebagai penerima Raskin adalah benar dan sesuai dengan kriteria kemiskinan yang telah ditetapkan BPS.

Dalam dimensi *responsiveness* indikator prioritas tertinggi adalah petugas siap mengganti beras berkualitas jelek atau beratnya kurang (X_{16}); Petugas menanggapi keluhan dari RTS dan masyarakat secara umum (X_{14}); dan Petugas menanggapi saran dari RTS dan masyarakat luas (X_{15}). Dalam hal ini, pihak pengelola Raskin perlu lebih tegas menerapkan pengecekan beras pada saat penyerahan. Secara lebih luas, pengadaan dan pendistribusian beras Raskin adalah tanggung jawab Perum Bulog. Hasil pengadaan gabah beras petani yang lebih berkualitas dan perawatan yang memadai selama penyimpanan, akan menjamin beras yang disalurkan ke RTS lebih baik. Pada akhirnya keluhan terhadap kualitas beras diharapkan tidak terjadi lagi.

Pada dimensi *assurance*, indikator prioritas yang perlu diperbaiki adalah Pelaksana memastikan harga Raskin Rp. 1.600/kg di Kelurahan (X_{19}) dan Pelayanan yang diberikan petugas di tempat pembagian beras sesuai dengan keinginan RTS (X_{10}) serta RTS yakin keamanan pada saat pendistribusian Raskin dijamin

petugas (X_{20}). Kepastian harga tebus yang ditetapkan sebesar Rp. 1.600/kg di Titik Distribusi, umumnya tidak dapat diterapkan apabila lokasi tempat tinggal warga jauh dari kantor kelurahan. Harga akan menjadi lebih dari Rp.1.600 karena adanya tambahan biaya angkut dari kelurahan ke titik yang lebih dekat dengan lokasi warga. Untuk mengurangi tambahan beban pengeluaran RTS ini, Menko Kesra selaku pembina Raskin telah menghimbau partisipasi Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota untuk mengalokasikan dana pendamping dari APBD. Namun, belum seluruh Pemda menyediakannya, sehingga banyak RTS yang menanggung tambahan biaya tersebut.

Indikator Petugas telah melaksanakan tugas sesuai aturan (X_{25}) dalam dimensi empathy merupakan satu-satunya indikator yang paling urgent diperbaiki. Implikasi manajerial yang dapat diberikan kepada pengelola Raskin untuk dimensi ini adalah mengintensifkan sosialisasi, monitoring dan evaluasi terhadap para pelaksana Raskin mulai di tingkat kelurahan yang dilakukan oleh Tim Raskin kecamatan; selanjutnya oleh Tim Raskin kota dan Tim Raskin provinsi serta nasional. Hal ini juga didukung oleh adanya panduan yang ringkas dan tepat bagi pelaksana. Dari penelitian belum semua wilayah menyediakan panduan tersebut.

Secara umum responden menyatakan puas terhadap kinerja Program Raskin. Walaupun demikian, para pengambil kebijakan Raskin perlu selalu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan untuk mengetahui variabel indikator-variabel indikator layanan yang harus diperbaiki. Pelayanan yang baik mempengaruhi kepuasan RTS terhadap Program Raskin.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian, diperoleh beberapa kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian yaitu:

1. Tingkat kepuasan pelaksanaan Raskin di DKI Jakarta menurut RTS secara umum cukup tinggi (85,60 persen).
2. Tingkat kinerja dan harapan RTS terhadap semua variabel indikator umumnya berada di bawah nilai harapan RTS. Dimensi yang membentuk kualitas pelayanan Program Raskin terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Dari analisis kesenjangan (gap) antara kinerja dan harapan, ditemukan lima variabel indikator yang mempunyai kinerja lebih tinggi dari

harapan RTS dan satu variabel indikator bernilai sama dengan harapan. Nilai kesenjangan paling rendah terjadi pada variabel indikator Jumlah beras yang dibagikan sesuai dengan kebutuhan RTM (X_7) sebesar -1,54.

3. Untuk meningkatkan efektivitas Raskin, dilakukan pemeringkatan variabel indikator prioritas yang paling urgent untuk segera ditindaklanjuti sebagai strategi peningkatan pelayanan Program Raskin. Indikator prioritas pembentuk kepuasan mencakup semua variabel dalam dimensi kepuasan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Indikator prioritas pertama yang perlu mendapat perhatian adalah Jumlah beras yang dibagikan sesuai dengan kebutuhan RTS (X_7); Petugas siap mengganti beras berkualitas jelek atau beratnya kurang (X_{16}); dan Petugas melakukan pengecekan kualitas beras Raskin (X_5). Dari berbagai alat analisis yang digunakan, terlihat bahwa pengelola Raskin perlu meningkatkan efektivitas pelaksanaan Raskin sehingga memberikan kepuasan kepada RTS.

Saran

1. Tim Koordinasi Raskin dari berbagai tingkatan, perlu memperbaiki variabel indikator yang terdapat dalam indikator prioritas. Apabila sumberdaya terbatas, disarankan dimulai dari indikator yang memiliki nilai kesenjangan terbesar, karena menunjukkan tingkat kepuasan yang paling rendah.
2. Disarankan melakukan penelitian lebih lanjut yang terkait dengan upaya peningkatan pelayanan yang lebih berkualitas antara lain melalui berbagai alternatif pola distribusi Raskin yang lebih cocok dengan situasi setempat, misalnya melalui Warung Desa, Pemberdayaan Kelompok Masyarakat maupun melalui jalur lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2009. Data Susenas dan Data Kemiskinan PPLS 08. Penerbit BPS, Jakarta.
- Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UGM. 2007. Laporan Pengkajian dan Pendampingan Raskin. UGM, Yogyakarta.
- Lembaga Penelitian Universitas Brawijaya. 2006. Penajaman Sasaran dan Pendampingan Raskin di Jawa Timur. Unbraw, Malang.
- Nazir. 1999. Metode Penelitian. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml dan L. L. Berry. 1990. Delivering Quality Service; Balancing Customer Perception and Expectation. The Free Press, New York.

Pusat Pengembangan Agribisnis. 1998. Evaluasi OPK di DKI Jakarta. Hasil Tinjauan Lapang Tahap II. Jakarta.

World Bank. 2006. Making the New Indonesia Work for the Poor.

Wheelen, T. dan J.D. Hunger. 2006. Strategic Management and Business Policy. Eleventh Edition. Pearson Prentice Hall, New Jersey.

RANCANG BANGUN OPERASIONAL TEKNOLOGI INFORMASI BANK SENTRAL MELALUI SISTEM SDM *OUTSOURCING*

Tjiptogoro Dinarjo^{*)}, Eriyatno^{**)}, Aji Hermawan^{***)}, M. Joko Affandi^{****)}

^{*)}Bank Indonesia

^{**)}Center for Agricultural and Rural Development Studies Bogor Agricultural University

^{***)}Departemen Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian Institut Pertanian Bogor

^{****)}Badan Kepegawaian Negara

ABSTRACT

The key factors of successful information technology outsourcing are the procurement process of the professional and trusted provider, the contract that guarantees a committed implementation of outsourcing as agreed priorly, the implementation of outsourcing that fulfils the approved grade of quality as service level agreement, the provider's capabilities as listed in the requirement of the procurement process, and the implementation itself. Those key factors are the subjects of study, which results are applicable as the basic policy in developing a premium IT services through the outsourcing system. The case study was conducted in the Bank Indonesia, whether research approach is the combination of explorative, descriptive and explanator. Analysis endogenous and exogenous variables'll be using Structural Equation Modeling (SEM). The recommendation is formulated according to the result of SEM analysis. Result of the study stated that Structural Model 3 is the perfect fit model. The dominant factor is the capability, procurement, contracts, implementation and outsourcing of IT operations significantly on the structure of 3.

Keywords: Outsourcing, Information Technology, Structural Model, Manajemen Sumber Daya Manusia

ABSTRAK

Peran teknologi informasi (TI) di Bank Indonesia (BI) selaku bank sentral adalah mewujudkan teknik dan implementasi operasional TI terhadap strategi bisnis dan strategi sistem informasi untuk mencapai visi dan misi organisasi. TI dalam menjalankan perannya membutuhkan sumber daya baik dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi (outsourcing). Hasil studi menunjukkan bahwa faktor kunci keberhasilan guna membangun sistem outsourcing guna mendukung operasional TI adalah kapabilitas pelaksana outsourcing yang sesuai dengan manajemen strategi SDM, proses pengadaan pelaksana outsourcing yang dapat dipercaya, kontrak yang menjamin adanya komitmen untuk melaksanakan outsourcing sesuai dengan yang diperjanjikan, pelaksanaan outsourcing yang mematuhi prosedur dan tingkat kualitas yang disepakati. Faktor-faktor kunci tersebut selanjutnya dimanfaatkan sebagai dasar kebijakan dalam membangun sistem outsourcing guna mendukung operasional TI. Studi kasus dilakukan dengan pendekatan penelitian gabungan eksplorasi, deskriptif, dan explanator. Analisis untuk variabel endogen dan eksogen menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil analisis SEM kemudian dilakukan verifikasi dan validasi melalui Individual Depth Interviews (IDI) dan dilakukan pembahasan dalam Focus Group Discussion (FGD) yang melibatkan stakeholders yang berkompeten. Hasil studi menunjukkan bahwa Model Struktural 3 adalah model yang paling fit. Pada struktur 3, seluruh faktor dominan yaitu kapabilitas pengadaan, kontrak pelaksanaan outsourcing dan operasional TI berhubungan signifikan dengan pola tertentu.

Kata kunci: Outsourcing, Teknologi Informasi, Manajemen Sumber Daya Manusia, Structural Equation Modeling, Kapabilitas, Kebijakan