**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PENERIMA BERAS BERSUBSIDI DI KECAMATAN SANDAI KABUPATEN KETAPANG**

***ANALYSIS OF SUSTAINED RICE RECEIVER CUSTOMER SATISFACTION IN SANDAI DISTRICT KETAPANG DISTRICE***

**Ayu Lestari\*, Dewi Kurniati, Abdul. Hamid A. Yusra**

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Tanjungpura

Jl. Prof. Dr. H. Nawawi, 78124

e-mail: \*Ayu42528@gmail.com

***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to analyze the level of customer satisfaction recipients of subsidized rice in Sandai District, Ketapang Regency. The samples used in the study were as many as 100 respondents selected by the purposive sampling method. Data were collected using questionnaires then analyzed by Importance Performance Analysis (IPA) using SPSS 20. Software Important Performance Analysis was used to determine the relationship of importance and performance assessment of the quality of services provided by officers, so they could know what attributes should be improved , maintained, corrected and eliminated or evaluated. Then analyzed again with the Customer Statisfaction Index (CSI) using Microsoft Office Excel to determine the level of customer satisfaction. The results of this study indicate that recipients of subsidized rice are satisfied with the distribution of subsidized rice in Sandai Sub-District, Ketapang District, but it is expected that officers can continue to increase the satisfaction of consumers receiving subsidized rice.*

*Keyword: Consumer Satisfaction, Ketapang Regency, Subsidized Rice.*

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen penerima beras bersubsidi di Kecamatan Sandai Kabupaten Ketapang. Sampel yang digunakan dalam adalah sebanyak 100 reponden yang dipilih dengan metode *purposive sampling.* Data dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner kemudian dianalisis dengan Importance Performance Analisis (IPA) menggunakan software SPSS 20.Importantance Performance Analysis digunakan untuk mengetahui hubungan tingkat kepentingan dan penilaian kinerja terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, sehingga bisa mengetahui atribut-atribut apa saja yang harus ditingkatkan, dipertahankan, diperbaiki dan dihilangkan atau dievaluasi. Selanjutnya dianalisis lagi dengan Customer Statisfaction Index (CSI) mengunakan microsof office excel untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa penerima beras bersubsidi merasa puas terhadap pembagian beras bersubsidi di Kecamatan Sandai Kabupaten Ketapang akan tetapi diharapkan petugas dapat terus meningkatkan kepuasan konsumen penerima beras bersubsidi.

Kata kunci : Beras Bersubsidi, Kabupaten Ketapang, Kepuasan Konsumen.

**Pendahuluan**

 Indonesia merupakan negara agraris dan maritin yang masih menghadapi masalah kemiskinan dan kerawanan pangan. Pertumbuhan penduduk yang pesat menyebabkan lahan-lahan pertanian beralih fungsi menjadi pemukiman warga. Alih fungsi lahan menimbulkan produksi bahan pangan nasional semakin menurun sehingga isu kerawanan pangan di berbagai daerah di Indonesia menjadi semakin meningkat. Harga kebutuhan bahan pangan pun semakin melambung tinggi di berbagai pasar tradisional di berbagai wilayah. Hal tersebut menyebabkan penduduk miskin akan semakin sulit dalam memenuhi kebutuhannya. Masalah ini menjadi perhatian nasional dan penanganannya perlu dilakukan secara terpadu dengan melibatkan berbagai sektor baik di tingkat pusat maupun daerah . Kecamatan sandai merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Ketapang yang melaksanakan program beras bersubsidi. Jumlah keluarga miskin di Kecamatan sandai sebanyak 1.141 kepala keluarga (KK) yang merupakan penerima beras bersubsidi. Berdasarkan pedoman pembagian beras bersubsidi masing-masing KK menerima 15kg/bulan. Namun pada pelaksanaan sering mengalami berbagai masalah dan hambatan sehingga merugikan masyarakat serta dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan beras bersubsidi. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Kepuasan pelanggan terhadap organisasi publik dalam memberikan pelayanan sangat penting karena berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat.

Beras Bersubsidi merupakan bantuan pangan yang sudah dilaksanakan Pemerintah Indonesia sejak Juli 1998 dengan tujuan awal menanggulangi kerawanan pangan akibat krisis moneter 1997/1998. Program yang sebelum 2002 bernama Operasi Pasar Khusus (OPK) ini awalnya merupakan program darurat bagian dari jaring pengaman sosial, namun kemudian fungsinya diperluas menjadi bagian dari program perlindungan sosial .

Subidi beras merupakan subsidi pangan dalam bentuk beras yang di peruntukan bagi rumah tangga berpenghasilan rendah, sebagai upaya dari pemerintah untuk meningkatkan ketahanan pangan dan memberikan perlindungan sosial pada rumah tangga sasaran. Program Beras Bersubsidi adalah program nasional yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Melalui program ini pemerintah memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mendapatkan hak atas pangan. Program Raskin yang dilakukan pemerintah yakni, dalam bentuk barang, dengan harapan program ini dapat memenuhi sebagian dari program pokok keluarga miskin .

Rumah tangga yang dikategorikan miskin berarti orang atau rumah tangga tersebut tidak mampu memenuhi kebutuhan dasarnya, sekalipun pada tingkat minimum. Hal ini berarti rumah tangga berpenghasilan rendah dengan kondisinya tersebut memiliki keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan dasar sehingga membutuhkan bantuan dari pemerintah untuk meringankan beban mereka/masyarakat. Namun dalam Program Subsidi Beras penggunaan istilah masyarakat berpenghasilan rendah untuk lebih mencerminkan bahwa sasaran program Subsidi Beras bukan hanya kelompok penduduk yang masuk dalam \kategori miskin, namun juga kelompok penduduk yang sedikit berada diatas garis kemiskinan yang disebut hampir miskin dan rentan miskin.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan lalu dibandingkan dengan harapannya . Kepuasan konsumen adalah tingkat dimana anggapan terhadap produk sesuai dengan harapan seorang pembeli. Harapan konsumen umumnya merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya bila seorang itu membeli atau mengkonsumsi suatu produk .

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 dari kualitas pelayanan yang di berikan oleh perusahaan. Menurut Nasution (2004), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh seseorang karyawan atau petugas kepada konsuemnny. Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen.

1. Bukti Langsung (*tangible*)

Definisi bukti langsung dalam bukunya Lupiyoadi (2001), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penanpilan dan kemampuan sarana dan prasarana, fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang melipitu fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya). Perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

1. Keandalan (*reliability*)

Keandalan atau *realibility* merupakan tingkat kemampuan perusahaan dalam menampilkan jasa pelayanan yang dapat dipercaya dan yang akurat sesuai dengan janji yang diterapkan. Kehandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja *(performance)* dan kemampuan untuk dipercaya *(dependability)*.

*Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah dan harga. Kemampuan memberiakn pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. *Reliabilitas*, meliputi dua aspek utama, yaitu kosistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability).*

1. Daya tanggap (*responsiveness*)

Kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan layanan yang tepat waktu*. Responssivitas* atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Menurut Lupiyoadi (2001), daya tanggap adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat *(responsif)* dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

1. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*), merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas/karyawan bebas dari bahaya, resiko ataupun keragua-raguan. Persaingan dangan kompotitif, anggota petugas setiap kecapatan maupun kelurahan harus kompeten artinya memeiliki pengetahian dan keahlian di bidang masing-masing. Penggetahuan dan keramahan seseorang setra mampu melakuakan tugasnya dengan spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen (Fandy Tjiptono, 2006).

1. Empati (*empathy*)

Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Kemampuan untuk mengerti keinginan pelanggan, serta memperhatikan emosi atau perasaan pelanggan dan juga tersedianya perhatian atau atensi untuk para pelanggan. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen.

Menurut Simamora (2002) *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah teknik yang sederhana dan digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut atau dimensi-dimensi dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang di harapkan konsumen dan sangat berguna bagi pengembangan progam strategi pemasaran yang efektif. Analisis IPA atau analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja ini merupakan dasar bagi masyarakat dalam pengambilan keputusan tentang tindakan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki kinerja petugas demi meningkatkan kepuasan pelayanan. Kelebihan metode ini yaitu dapat memisahkan pertanyaan yang digunakan untuk perhitungan dalam mencari atribut terbaik.

*Castemer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen melalui perhitungan terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut yang melekat pada suatu produk/jasa. Hal ini tergantung pada kebutuhan informasi yang ingin didapatkan perusahaan terhadap konsumen (Stauss, 1997). Nilai *Castemer Satisfaction Index* (CSI) bisa didapat setelah hasil dari perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh.

Hubungan antara *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Castemer Satisfaction Index* (CSI) terletak pada tujuan digunakan alat analisis tersebut. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk lebih menjelaskan mengenai tingkat kepentingan dan kinerja peratribut, sehingga dapat diketahui atribut mana saja yang sudah baik dalam pelaksanaannya dan atribut mana yang masih harus dipebaiki lagi dan CSI lebih menjelaskan mengenai tingkat kepuasan yang berdasarkan hasil perhitungan jumlah keseluruhan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari seluryh atribut. Keduanya memiliki hubungan saling keterkaitan dimana sebelum mengukur CSI terlebih dahulu haruslah menghitung nilai kepentingan dan kinerja yang bisa diperoleh dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

# Metode Penelitian

 Penelitian ini dilakukan menggunakan metode *survey* penelitian dilaksanakan dengan mengabil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang utama. Lokasi penelitian ditentukan secara sengaja (*purposive)* di Kecamatan Sandai Kabupaten Ketapang.

Populasi dari penelitian ini yaitu semua Rumah Tangga Miskin Penerima Beras Bersubsidi di Kecamatan Sandai yaitu berjumlah 1.141 KK Rumah Tangga Miskin yang terdiri dari 12 Desa.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang bersifat representif . Penentuan sampel dilakukan dengan mengunakan rumus Slovin dengan persentase kelongaran ketidak telitian (e) 10% . Untuk memperoleh jumlah dari populasi, digunakan perhitung Slovin yaitu: $n=\frac{N}{1+Ne^{2}}$ = $\frac{1.141}{1+1.141(10\%)^{2}}=100$

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

# Hasil dan Pembahasan

Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan konsumen penerima beras bersubsidi di Kecamatan Sandai. Berdasarkan jenis kelamin penerima beras bersubsidi didominasi oleh perempuan yaitu sebesar 54 %. Hal ini kerena secara umumnya perempuan selalu berada dirumah sehingga lebih berhak menerima beras bersubsidi

Sebaran usia konsumen yang menerima beras berusubsidi didominasi usia 35-45 tahun yaitu 61%. Angka ini menunjukan bahwa sebenarnya penduduk yang menerima beras bersubsidi masih tergolong umur produktif. Hal ini sesuai dengan pendapat (Sugiharto dan Dany, 2015) menyatakan bahwa kelompok umur produktif yaitu pada usia 15-64 tahun.

Secara garis besar mata pencarian responden yang diambil adalah masyarakat Kecamatan Sandai yang bekerja sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 54 responden atau sebesar 54%.

Jumlah anggota keluarga 1-5 orang merupakan jumlah responden terbanyak yakni 57 reponden atau sebesar 57%.. Menurut BKKBN dalam Oktavia*.* (2014) jumlah anggota keluarga yang ideal adalah 4 orang yang terdiri dari satu ayah, satu ibu dan dua anak cukup.

Tingkat pendidikan tertinggi adalah Sekolah Dasar yaitu dengan persentase 54%. 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, sedangkan penghasilan Rp.1.000.000,00 memiliki persentase sebesar 75%. Hal ini menunjukan bahwa responden tersebut berhak mendapatkan bantuan beras bersubsidi.

 Hasil uji validitas terdapat 16 pertanyaan yang valid. Hal ini berdasarkan kriteria pengambilan keputusan yaitu rhitung> rtabel dimana rtabel adalah 0.165 pada tingkat signifikan sebesar 10%. Sedangkan uji menunjukkan bahwa nilai *cronbach’s alpha* adalah 0,804 > 0,6 yang berarti konstruk kuisioner pada penelitian ini bisa dikatakan reliabel atau handal.

keduanya menggambarkan bahwa konsumen merasa harapannya belum dapat

Pada analisis analisis *Important Performance Analysis* (IPA) dapat menggambarkan kombinasi nilai kepentingan dan kinerja berdasarkan penilaian responden. Hubungan antara keduanya akan dapat memetakan prioritas perbaikan atribut berdasarkan kuadran dari atribut masing-masing. Adapun dalam melakukan analisis IPA, penulis menggunakan alat bantu *software* SPSS Statistics Ver.28. Pada gambar 4.8 ini memperlihatkan hasil diagram kartesius.



**Gambar 1 : Diagram Kartesius**

Gambar 1 ini menujukan bahwa atribut-atribut mana saja yang berada pada masing-masing kuadran.

**Kuadran I (Prioritas Utama)**

Berdasarkan kuadran I diagram kartesius *Important Performance Analysis* (IPA) dapat dilihat dari tingkat kepentingan atribui-atribut berada pada tingkat tinggi, tetapi jika dilihat dari tingkat kinerjanya masih dikatakan rendah, sehingga konsumen mengharapkan adanya perbaikan pada atribut-atribut tersebut. Berikut ini adalah variabel/atribut yang berada pada kuadran I yaitu:

* Jaminan harga raskin

Harga beras yang dibayar oleh konsumen penerima beras bersubsidi di Kecamatan Sandai Kabupaten Ketapang berkisaran antara Rp 3.000 – 5.000/kg. Jaminan harga raskin memiliki tingkat kepetingan atau harapan adalah sebesar 4.71 dan tingkat kinerjanya sebesar 3.18 sehingga dapat diketahui kinerja dari jaminan harga ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian menyatakan bahwa kepastian harga tebus yang ditetapkan akan berubah-uabah apabila lokasi tempat tingal warga jauh dari perkotaan, karena adanya biaya-biaya yang harus ditangung oleh konsuemen yaitu biaya transportasi, biaya pengepakan ulang beras.

* Petugas Melakukan Pengecekan Kualitas Beras

 Petugas melakukan pengecekan kualitas beras merupakan hal yang paling penting dalam proses pembagian beras bersubsidi, akan tetapi pengecekan beras ini dinilai masih rendah karena hampir setiap Desa yang ada di Kecamatan Sandai Kabupaten Ketapang Kalimantan Barat tidak melakukan pengecekan beras. Berdasarkan dari pada hasil tingkat kepentingan sebesar 4.45 dan tingkat Kinerja sebesar 3.26 ini masih dikatakan rendah, karena kualitas beras yang dibagikan belum sesuai dengan ketentuan Pedoman Umum Raskin. Hal ini dinilai penting oleh konsumen namun belum memenuhi harapan. Hal ini sejalan dengan penelitian kualitas produk adalah proses produksi suatu barang, dimana kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan terhadap perusahaan dan menghasilkan suatu kepuasan bagi konsumen.

**Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Berdasarkan kuadran II diagram kartesius *Important Performance Analysis* (IPA), dapat dilihat dari tingkat kepentingan atribut-atribut konsumen yang tinggi, dan dari tingkat kinerjanya juga tinggi. Adapun variable yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

* Jumlah Petugas

Jumlah petugas yang melakukan pembagian raskin seharusnya ada 2 yaitu petugas pengecek kualitas dari raskin, petugas yang melayani pembayaran serta petugas yang melayani pengambilan beras bersubsidi. Jumlah petugas dinilai baik karena dianggap telah memenuhi kebutuhan konsuemen, dilihat dari tingkat kepentingan sebesar 4.44 dan tingkat kinerja sebesar 3.88 dinilai sudah puas karena sudah melebihi rata-rata setiap atribut.

* Lokasi Pembagian Beras Bersubsidi

Lokasi pembagian beras bersubsidi di Kecamatan Sandai Kabupaten Ketapang berpariasi yaitu di rumah ketua RT dan kantor desa/kelurahan. Menurut responden lokasi yang dipilih sangat strategis sehingga mudah di jangkau oleh konsumen. Berdasarkan dari hasil tingkat kepentingan sebesar 4.33 dan tingkat kinerja sebesar 3.43 sehingga dapat diketahui bahwa kinerja dari atribut ini belum sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian bahwa lokasi tidak terlalu diprioritaskan oleh konsumen.

* Penetapan Rumah Tangga Penerima Beras Bersubsidi

Konsumen penerima beras bersubsidi menilai bahwa atribut penetapan rumah tangga sebagai penerima beras bersubsidi melalui musyawarah merupakan aspek yang sangat penting. Upaya untuk mempertahankan atribut ini tetap pada kuadrannya yaitu dengan selalu memberikan pemahaman kepada konsumen. Dilihat dari hasil rata-rata tingkat kepentingan yang tinggi yaitu sebesar 4.58 dan juga tingkat kinerja yang tinggi yaitu sebesar 4.04 sehingga konsumen sudah merasa puas terhadap kinerja atribut ini. Hal ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan yang menyatakan bahwa musyawarah tidak dilaksanakan di kelurahan Kwala bekala, sehingga masih ada beberapa masyarakat miskin yang tidak meneriam karena tidak terdaftar sebagai rumah tangga sasaran penerima raskin.

* Pelayanan Yang Diberikan Sesuai Dengan Keinginan Konsumen

Pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian produk. Petugas yang melayani konsumen yang sesuai dengan keinginan konsumen dapat menciptakan kenyamanan bagi konsumen, sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Dilihat dari tingkat kepentingan sebesar 4.39 dan tingkat kinerja sebesar 3.73 hasil ini melebihi dari rata-rata setiap atribut. Pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan keinginan rumah tangga penerima beras bersubsidi akan tetapi masih harus dingkatkan lagi karena hasil dari kinerja petugas masih belum dilakukan sepenuhnya seperti melakukan pengecekan pada setiap karung yang dibagikan, akan tetapi konsumen merasa atribut ini sudah sesuai dengan keinginannya kerena petugas langsung membagikan beras bersubsidi jika beras sudah ada dilokasi pembagian beras bersubsidi. Hal ini sejalan dengan penelitian bahwa layanan dapat mempengaruhi keinginan konsumen sehingga pada atribut ini harus dipertahankan.

* Kesiapan Petugas Dalam Membatu Pelayanan

Kesiapan petugas dalam membatu pelayanan merupakan kunci utama dalam pemasaran karena sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kesiapan petugas dalam pelayanan adalah kemampu petugas dalam melayani konsumen kapanpun mereka diperlukan. Hal ini dapat dilihat dari hasil tingkat kepentingan sebesar 4.50 dan hasil tingkat kinerja sebesar 3.67 dikatakan sudah melebihi dari keseluruhan rata-rata setiap atribut.

* Kecepatan Petugas Dalam Pelayanan

Pengiriman beras bersubsidi dari Perum Bulog dilakukan sesuai dengan permintaan dari kelurahan dan kecamatan. Hal ini dapat dilihat dari seberapa cepat petugas menyampaikan kepada konsumen bahwa beras bersubsidi sudah tersedia ditempat pembagian beras bersubsidi dan sudah siap untuk dibagikan kesemua penerima beras besubsidi. Dilihat dari hasil tingkat kepentingan yaitu sebesar 4.57 dan tingkat kinerja sebesar 3.57 hal ini dapat dikatakan bahwa kecapatan petugas dalam pelayanan sudah sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini menunjukan bahwa petugas yang membagikan beras merupakan orang yang sigap dengan baik. (Saendaren, 2015) menyatakan bahwa layanan yang dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan mampu menangani keluhan pembeli dapat memenuhi keinginan konsumen sehingga pada atribut ini pertahankan prestasi.

* Rumah Tangga Penerima Beras Bersubsidi Yakin Telah Terdaftar Sebagai Penerima Beras

Penerima beras bersubsidi merupakan rumah tangga yang dikategoriakan miskin. Menurut Badan Pusat Statistik (2006), yang dikategorikan miskin adalah kondisi kehidupan serba kekurangan yang dialami seorang sehingga tidak mampu memenuhi kebutuhan minimal kehidupannya. Strandar minimal kebutuhan ini berbeda antara suatu daerah dengan daerah yang lain. Dilihat dari tingkat kepentingan sebesar 4.44 dan tingkat kinerja sebesar 3.67 diangap sudah cukup tinggi, akan tetapi hasil dari tanggapan beberapa responden menyatakan bahwa masih ada masyarakat miskin tidak mendapatkan jatah beras sehingga dapat disimpulkan bahwa konsumen peneriama beras bersubsidi dari kinerja atribut ini diangap belum memenuhi harapan konsumen, karena masih ada konsumen yang tidak terdaftar dalam peneriman beras bersubsidi.

* Jaminan Bersedia Menangapi Keluhan Dan Saran Dari Masyarakat

Jaminan bersedia menangapi keluhan dan saran merupakan salah satu cara untuk petugas atau tim koordinir memahami keinginan konsumen. Beberapa masyarakat belum banyak memahami cara pengaduan yang baik internal maupun eksternal. Akan tetapi masyarakat tidak terlalu memprioritaskan atribut ini hal ini dapat diliht dari hasil tingkat kepentingan yang tinggi yaitu sebesar 4.58 dan juga memiliki tingkat kinerja yang tinggi yaitu sebesar 4.05 sehingga konsumen sudah merasa puas terhadap tingkat kinerja atribut ini. Hal ini sejalan dengan penelitian bahwa jaminan menanggapi keluhan dan saran masyarakat tidak terlalu penting bagi masyarakat karena banyak saranpun petugas juga tidak akan menindaklanjutinya.

**Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Kuadran III memuat tingakat kepentingan dan kinerja beberapa atribut yang terdapat pada kuadran ini relative rendah, sehingga perlu diperhatikan bagi petugas agar dapat memperbaiki kinerja artibut yang berada di wilayah ini. Atribut-atribut yang masuk dalam wilayah kuadran III adalah sebagai berikut:

* Ketersediaan Alat timbangan

Ketersedian alat timbang di Kecamatan Sandai Kabupaten Ketapang yaitu sebanyak 2 alat timbang. Atribut ini memiliki tingkat kepentingan sebesar 4.33 dan tingkat kinerja sebesar 3.43 sehingga dapat dikatakan dari hasil kinerja yang dilakukan petugas sudah cukup memuaskan, akan tetapi konsumen tidak terlalu mementingkan atribut adanya alat timbang ini. Penilaian untuk kinerja pada atribut ini dinilai oleh konsumen biasa saja.

* Tingkat Kedekatan Petugas Dan Rumah Tangga Penerima Beras Bersubsidi

Tingkat kedekatan antara rumah tangga penerima beras bersubsidi dan petugas merupakan atribut yang dinilai tidak akan mempengaruhi jatah pembagian beras yang mereka terima. Konsumen penerima beras bersubsidi menilai bahwa rumah tangga penerima beras bersubsidi dan petugas saling kenal memiliki tingkat kepentingan sebesar 4.26 dan tingkat kinerja sebesar 3.18 sehingga dapat diketahui bahwa tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut ini masih rendah bila dibandingkan dengan rata-rata jumlah keseluruhan pada setiap atribut, karena atribut ini rata-rata responden sudah saling mengenal dan sudah sesuai dengan keharapan konsumen.

* Peran Kepala Desa/Kelurahan Dalam Pembagian Beras Bersubsidi

Peran Kepala Desa/Kelurahan dalam pembagian beras bersubsidi dinilai konsumen memiliki tingkat kepentingan sebesar 4.14 dan tingkat kinerja dengan nilai sebesar 2.12 masih rendah.

**Kuadran IV (Berlebihan)**

Atribut pada kuadran IV dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah oleh konsumen dan kinerjanya dianggap berlebihan. Karena itu, Perusahaan dapat mempertimbangkan untuk menguranginya sehingga dapat mempertimbangkan hal yang dilakukan. Adapun atribu-atribut yang terdapat dalam Kuadran IV ini adalah sebagai berikut:

* Jaminan Akan Menerima Beras Bersubsidi Tepat Waktunya

Jaminan akan menerima beras bersubsidi tepat waktunya seharusnya dalam setahun 12 kali pembagian beras bersubsidi akan tetapi pembagian beras bersubsidi di Kecamatan Sandai Kabupaten Ketapang dalam setahun sebanyak 4 kali Pembagian beras bersubsidi keterlamatan pembagian beras tersebut disebakan karena keterlamabatan pembayaran hutang oleh konsumen kepetugas sehingga tim koordinir pembagian beras bersubsidi terlambat melakukan pembayaran di Kecamtan/Kelurahan/Desa, akan tetapi petugas menebus keterlambatan tersebut dengan satu kali pembagian beras bersubsidi setiap rumah tangga penerima beras bersubsidi mendapatkan jatah 3 karung dalam satu kali pembagian.

* Pemahaman Petugas Terhadap Penerima Beras Bersubsidi

Memahami keinginan rumah tangga penerima beras bersubsidi merupakan faktor utama dalam proses pembagian beras bersubsidi, karena tugas tim koordinir pembagian beras bersubsidi adalah selalu mendahulukan pelanggan dalam pelayanan distribusi beras bersubsidi. Hal ini dilihat dari tingkat kepentingan sebesar 4.14 dan tingkat kinerja sebesar 4.04 ini dikatakan nilai yang tinggi karena melebihi nilai rata-rata keseluruhan atribut. Hal ini sejalan dengan penelitian dengan penelitian (Fissamawatu, 2009) karena secara garis besar mereka adalah orang yang berpendidikan rendah sehingga perusahan harus bisa memahai keinginan konsumennya.

* Kelibatkan Tokoh Masyarakat Dalam Pembagian Beras

Tokoh masyarakat merupakan seseorang yang memiliki pengaruh dan dihormati oleh masyarakat karena kekayaan pengetahuan maupun kesuksesan dalam menjalani kehidupannya . Atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi yaitu sebesar 4.19 dan juga memiliki tingkat kinerja yang tinggi yaitu sebesar 4.02, selain itu tingkat kenerja atribut ini melebih dari nilai rata-rata keseluruhan atribut.

Tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dapat diukur menggunakan *Customer Satisfaction* *Index* (CSI) dengan melihat atau mempertimbangkan tingkat kepentingan dari tiap variabel yang diukur.

Metode ini berperan dalam menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu atribut penerimaan beras bersubsidi secara keseluruhan dengan menilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut tersebut. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1 Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Atribut | Rata-rata Kepentingan | *weighting factor* (WF) | Rata-rata Kinerja | *weighted score* (WS) |
| 1 | Jumlah petugas yang melayani penerima beras bersubsidi dapat mempercepat masyarakat dalam mendapatkan beras | 4.44 | 0.06 | 3.88 | 0.26 |
| 2 | lokasi pembagian beras yang dekat dengan Rumah Tangga Penerima Beras bersubsidi maka akan mempermudah masyarakat | 4.44 | 0.06 | 3.69 | 0.24 |
| 3 | Adanya timbangan Rumah Tangga Penerima Beras Bersubsidi bisa melihat berat beras yang diterima | 4.33 | 0.06 | 3.43 | 0.21 |
| 4 | Petugas melakukan pengecekan kualitas beras | 4.45 | 0.06 | 3.26 | 0.19 |
| 5 | Rumah Tangga Penerima Beras Bersubsidi dan petugas saling kenal | 4.26 | 0.06 | 3.18 | 0.18 |
| 6 | Kepala Desa/Kelurahan ikut memantau pembagian beras bersubsidi | 4.14 | 0.06 | 2.12 | 0.07 |
| 7 | Penetapan Rumah Tangga sebagai Penerima Beras Bersubsidi melalui musyawarah | 4.58 | 0.06 | 4.04 | 0.29 |
| 8 | Pelayanan yang diberikan Petugas di Desa telah sesuai dengan keinginan Rumah Tangga Penerima Beras | 4.39 | 0.06 | 3.73 | 0.24 |
| 9 | Petugas siap memberikan informasi kepada Rumah Tangga Penerima Beras Bersubsidi apabila diperlukan | 4.50 | 0.06 | 3.67 | 0.24 |
| 10 | Petugas membagikan beras bersubsidi kepada Rumah Tangga Penerima Beras Bersubsidi secara cepat | 4.57 | 0.07 | 3.57 | 0.22 |
| 11 | Rumah Tangga Penerima beras bersubsidi yakin telah terdaftar sebagai penerima beras bersubsidi | 4.48 | 0.06 | 3.67 | 0.24 |
| 12 | Jaminan harga raskin Rp 9.200/kg membuat Rumah Tangga Penerima Beras Bersubsidi tidak kesulitan dalam pembayaran  | 4.71 | 0.06 | 3.18 | 0.17 |
| 13 | Jaminan bersedia menangapi keluhan dan saran bagi masyarakat | 4.58 | 0.07 | 4.05 | 0.29 |
| 14 | Jaminan akan menerima beras bersubsidi tepat waktunya | 4.12 | 0.06 | 3.67 | 0.24 |
| 15 | Petugas telah memahami keinginan rumah tangga penerima beras bersubsidi | 4.14 | 0.06 | 4.04 | 0.29 |
| 16 | Petugas Melibatkan tokoh masyarakat dalam progam pembagian beras | 4.19 | 0.06 | 4.02 | 0.28 |
|  | TOTAL | **70.32** | **1** | **57.20** | **3.64** |
| **CSI = ( 3.64 / 5 ) x 100% = 72.8%** |

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan kepuasan nilai indek kepuasan konsumen pada penelitian ini adalah 72,8%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan kepuasan konsumen dengan nilai CSI yang berada pada rentan skala 60% kurang dari 80% dapat diinterpretasikan konsumen merasa puas. Sehingga secara umum konsumen sudah merasa puas terhadap pembagian beras bersubsidi tetapi bagi petugas diharapkan untuk terus meningkatkan kepuasan konsumen penerima beras bersubsidi.

# Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis kepuasan konsumen penerima beras bersubsidi di Kecematan Sandai Kabupaten Ketapang, dapat disimpulan.

Tingkat Kepuasan Konsumen Penerima Beras Bersubsidi di Kecamtan Sandai Kabupaten Ketapang adalah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas beras bersubsidi di Kecamatan Sandai Kabupaten Ketapang.

**Daftar Pustaka**

Amstrong, Gery & Philip, Kotler (2002). *Dasar-dasarpemasaran.* Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.

Andrida, R. (2011). Analisis Kepuasan Rumah Tangga Penerima Manfaat Raskin di DKI Jakarta. *Jurnal Manajemen & Agribisnis* , Vol. 8 No. Maret .

Anneahira. (2012 , Okteber 15). *Menurut Anne Ahira (2007:1) tokoh masyarakat merupakan:*. Retrieved Okteber 15, 2012, from http://www.anneahira.com/tokoh-masyarakat.htm:

BULOG. (2012). *http://www.bulog.co.id/ sekilasraskin\_v2.php*.

Darfin, D. (2014). Kualitas Pelayanan Distribusi Beras Bersubsidi Perum Bulog Divisi Regional Suatera Selatan Pada Kelurahan 35 Ilir Kecamatan Ilir Barat II Palembang . *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* , Vol. 12 No. 3 September.

Fandy Tjiptono. (2006). *Manajemen jasa. Edisi Pertama. Yokyakarta : Andi* .

Harianto. (2001). *Pendapatan, Harga dan Konsumsi Beras.* Jakarta: LPEM FE-UI.Dalam :Bunga Rampai Ekonomi Beras (Suryana, A. Dan S. Mardianto, 2001).

Kaswita, E. E. (2010). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian buah di pasar Arengka (Pasar Tradisional dan Giant Hypermarket) pasar moderen di Kecamatan Tampan Kota Pekan Baru. *Indonesia Journal of Agricultural Ekonomi* , 1-20.

Lubis, S. U. (2011). *Respon Masyarakat Penerima Raskin Terhadap Program Beras Bagi Keluarga Miskin (Raskin) Kelurahan Kwala Bekala Kecamatan Medan Johor Kota Medan.* Medan.

Lupiyoadi, A. H. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat.

Maidawati,D. S. (2015). Analisis kepuasan konsuemen pasar Ciputat kota Tanggerang Selatan. Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Departemen Agribisnis Bogor: Institut Pertanian Bogor.

Nainggolan, K. (2005). Peningkatan Ketahanan Pangan Masyarakat dalam Rangka Revitalisasi Pertanian, Perikanan dan Kehutanan. *Dalam : Majalah Pangan.* , Edisi No.45/XIV/Juli/2005.

Saendaren. (2015). Analisis kepuasan konsumen terhadap konsumsi minyak goreng curah di pasar PinasungkulanKarobasan. Universitas Samnatu lagi: Fakultas Pertanian Jurusan Sosial Ekonomi Manado. 1-19

Sitepu, A. (2014). *Faktor-faktor Penyebab Ketidaktepatan Rumah Tangga Sasaran* , Vol. 19 No 3.

Tjiptono. (2007). *Manajemen Pemasaran .* Malang: Bayumedia.