

ABSTRAKSI

Nama : HENRI KURNIAWAN
NIM : D0C006050
**Judul : PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PERUM BULOG DIVRE
JATENG MENGENAI PELAYANAN PROGRAM RASKIN**

Perum Bulog merupakan lembaga ketahanan pangan yang menangani masalah pangan terutama beras. Pelayanan Perum Bulog terutama Perum Bulog Divre Jateng dibidang program raskin dinilai buruk seperti kualitas buruknya raskin yang dikeluhkan di Semarang seperti raskin bau dan hitam (Jawa Pos 01/09/2009 hal:2). Masalah tersebut mendasari untuk melakukan penelitian dengan tujuan mengetahui gambaran tentang persepsi masyarakat terhadap Perum Bulog terutama Perum Bulog Divre Jateng mengenai pelayanan program raskin.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan tentang karakteristik (ciri-ciri) individu. Dapat meneliti pada hanya satu variabel (Ruslan, 2003:12). Alat pengumpul data pada penelitian disini adalah menggunakan kuesioner. Responden yang dipilih adalah masyarakat di Kelurahan Karang Kidul Semarang dengan tehnik *purposive sampling*, yaitu peneliti melakukan pengumpulan data responden yang sudah dipilih atau didata dari pemerintahan dengan syarat-syarat sebagai penerima raskin.

Persepsi masyarakat terhadap Perum Bulog secara keseluruhan dinilai baik. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya masyarakat yang setuju dari segi *reliability* (kehandalan) yakni kemampuan Perum Bulog dalam memberikan pelayanan yang memuaskan terutama pelayanan dalam program raskin sehingga bisa diandalkan oleh masyarakat, *empathy* (empati) yakni memahami harapan masyarakat dalam pelayanan program raskin sehingga masyarakat mudah untuk mengakses raskin, dan *tangible* (kasat mata) yakni kemampuan Bulog dalam menjaga kualitas raskin agar tetap terpelihara, terawat, dan terjaga kebersihannya sehingga masyarakat akan merasa puas dalam mengonsumsi raskin.

Sedangkan pelayanan pada segi *responsiveness* (daya tanggap) yakni kemampuan Bulog dalam memberikan tanggapan atas berbagai keluhan dari masyarakat dan *assurance* (jaminan) yakni kemampuan Bulog dalam memberikan jaminan atas kualitas raskin seperti tepat harga, tepat jumlah dan tepat waktu dinilai biasa saja.

Dari hasil penelitian ini masyarakat menilai puas terhadap pelayanan program raskin yang dilakukan oleh Perum Bulog Divre Jateng. Sehingga pelayanan yang dilakukan oleh Perum Bulog Divre Jateng telah memenuhi harapan atau keinginan masyarakat.

Semarang, Februari 2010

Drs. Tandiyo Pradekso, M.Sc
NIP. 19590518.198710.1.001