

**KUALITAS PELAYANAN PENERIMAAN BERAS SEJAHTERA (RASTRA)  
DI DESA BINANGGA KECAMATAN PARIGI TENGAH KABUPATEN PARIGI MOUTONG**

**Quality of Service of Prosperous Rice (Rastra) Revenue in Binangga Village, Central Parigi District, Parigi Moutong Regency**

Tri Wahyuni<sup>1)</sup>, Slamet Riadi<sup>1)</sup>, Suasa<sup>1)</sup>, Haedar Akib<sup>2)</sup>, Hasan Rachmany<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tadulako, Palu Indonesia

Email: [trywahyunitry7@gmail.com](mailto:trywahyunitry7@gmail.com)

<sup>2)</sup>Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

Email: [haedarakib@unm.ac.id](mailto:haedarakib@unm.ac.id), [rudisalam@unm.ac.id](mailto:rudisalam@unm.ac.id)

<sup>3)</sup>Sekolah Tinggi Perpajakan Indonesia (STPI) Jakarta

<sup>3)</sup>Graduate Program Universitas Indonesia, Faculty of Administrative Sciences Jakarta

<sup>3)</sup>Graduate Program Institute of STIAM I Jakarta

***Abstract***

This study aims to determine the quality of receiving services for Prosperous Rice in Binangga Village, Central Parigi District. The basis of the research used is qualitative and type of research that is descriptive. Where the withdrawal for informants is done by Purposive techniques. Data types are primary and secondary data. Data collection techniques used are library research, field research (observation, interviews, and documentation). While the informants numbered 9 people. The aspects used in the study consisted of 5 indicators proposed by Zeithami, Parasuraman, Berry, (Harbani Pasolong) which were used to measure service quality. where the five indicators are Tangibles (Physical Appearance), Reability (Reliability), Responsiveness (Reaponsive) (Assurance), Assurance (Guarantee), Emphaty (Treatment or Attention). Based on the results of the research obtained, it can be concluded that the Prosperous Rice Service Quality in Central Parigi District, Parigi Moutong District has not run well seen from the five indicators used in terms of Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty (Treatment or Attention). In terms of physical appearance in terms of facilities and infrastructure in the village it is not yet adequate, in terms of responsiveness in providing services that have not been appropriate and fast in serving the community, and in terms of empathy or attitude of justice provided by the officers who are responsible for distributing prosperous rice have not fully applied fair in providing services to the community.

**Keywords: Service, Guarantee, Emphaty, Responsiveness**

## **I. PENDAHULUAN**

Mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan perlu mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah tentang pelayanan yang baik (Akib & Salam, 2016; Farida, 2017; Isma et al., 2017; Saggaf et al., 2014). Pemerintah adalah sebuah sistem multiproses yang bertujuan dan melindungi kebutuhan dan tuntunan yang di perintahkan. Jelas pemerintah sangat berperan sebagai pelayanan bagi masyarakat melalui hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat demi tercapainya tujuan yang tercantum dalam UUD 1945 yakni mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil dan makmur (Samsir, 2017a, 2017b; Samsir et al., 2017).

Pemerintah telah mengeluarkan berbagai macam kebijakan peraturan perundang-undangan untuk mengatur kegiatan pelayanan ini mulai dari keputusan-keputusan menteri perdayagunaan aparatur negara sampai pada terbitnya undang-undang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan (Akib, 1997, 2012; Akib & Niswaty, 2015; Simatupang & Akib, 2011).

Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih di dahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas (Lukman, 1999:11). Kehidupan masyarakat yang tergolong klarifikasi penduduk miskin berdasarkan kemampuan kebutuhan hidupnya: 1) Penduduk dikatakan miskin apabila kemampuan memenuhi konsumsi makanan hanya mencapai 900/kalori/orang/hari ditambah kebutuhan dasar atau setara dengan Rp. 120.000/orang/hari, 2) Penduduk dikatakan miskin apabila kemampuan memenuhi konsumsi makanan hanya mencapai antara 1900/2100 kalori/orang/hari ditambah kebutuhan dasar atau setara dengan Rp. 120.000-Rp. 150.000/orang/bulan, dan 3) Penduduk dikatakan mendekati miskin apabila kemampuan memenuhi konsumsi makanan hanya mencapai 2100/23000 kalori/orang/hari dan kebutuhan dasar atau setara dengan Rp. 175.000/orang/bulan. (Badan Pusat Statistik, oleh Widyakara Pangan dan Gizi 1998).

Pelayanan penerimaan beras sejahtera (Rastra) untuk membantu mencukupi kebutuhan pangan masyarakat yang berpendapatan rendah. Dalam hal penerima bantuan beras sejahtera yang seharusnya berhak untuk menerima yaitu masyarakat yang ekonominya lemah, seperti orang tua yang berusia lanjut, para janda, dan masyarakat yang perekonomiannya dibawah rata rata atau ketidakmampuan memenuhi kebutuhan dasar seperti makanan, pendidikan, kesehatan, dan lain-lain.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### ***Konsep Pelayanan***

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan oranglain atau secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konokasinya lebih kepada hal yang di abstrak (intangibile). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. (Samparalukman, 2008:8)

Kualitas pelayanan terdiri dari: transparansi, akuntabilitas, kondisioanal, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban (Sinambela, 2006). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, bahwa Pelayan umum adalah segala bentuk pelayanan yang di laksanakan oleh Pemerintah Pusat, Daerah, dan Badan Usaha Miliki Negara (BUMN) untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan melalui peraturan perundang-undangan (Prayudi, 2013).

Bahwa segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik menjadi tanggung jawab dan di laksanakan oleh pemerintah di Pusat, di Daerah dan BUMN dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2007). Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu: layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara (Akib & Tarigan, 2008; Simatupang & Akib, 2011).

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang maupu jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Agi et al., 2015; Saggaf et al., 2014). Dalam konsep pelayanan publik dirumuskan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 adalah pelayanan publik yang berdasarkan pembiayaan dan sifat pembiayaan, dengan peraturan undang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan dari beberapa pendapat para ahli tersebut, pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah, dimana masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat, oleh karena itu dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif,serta lebih efisien dan menjadi salah satu indikator dari kualitas suatu instansi pemerintah.

## **Beras Sejahtera(Rastra) dan Masyarakat Miskin**

Sesuai dengan Undang-Undang dengan Nomor 18 Tahun 2012 tentang pangan merupakan hak asasi manusia yang harus dipenuhi. dengan adanya program penyaluran bantuan untuk rakyat kecil terus menjadi perhatian pemerintah yang tujuannya agar mengurangi beban pengeluaran masyarakat miskin melalui pemenuhan pangan pokok dalam bentuk beras.dengan adanya bantuan tersebut masyarakat miskin bisa memenuhi pemenuhan kebutuhan lain.

Seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang No 18 Tahun 2012 tentang pangan secara mandiri, menyediakan pangan yang beraneka ragam dan memenuhi persyaratan keamanan, mutu, dan gizi konsumsi masyarakat, mewujudkan tingkat kecukupan pangan, terutama pangan pokok dengan harga yang wajar dan terjangkau sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Rachmat, 2015). Beras sejahtera (RASTRA) adalah beras yang disubsidi pemerintah untuk masyarakat yang berekonomi lemah. Bantuan Sosial Beras Sejahtera adalah bantuan pangan dalam bentuk beras (natura) yang diberikan oleh pemerintah untuk disalurkan setiap bulannya kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) tanpa dikenakan biaya tebus/harga. Beras yang disalurkan adalah beras berkualitas medium sejumlah 10 kg. Bantuan sosial rastra pada mulanya adalah bantuan Rastra yang disalurkan kepada penerima manfaat sebesar 15 kg per keluarga dengan biaya tebus Rp 1.600,-/kg kemudian bertransformasi menjadi bantuan sosial rastra dan berubah fungsi dari pola bantuan bersubsidi menjadi bantuan sosial yang bertujuan untuk mengurangi beban pengeluaran keluarga penerima manfaat melalui pemberian beras sejahtera tanpa dikenakan biaya tebus.

### **III. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif Kualitatif (Creswell & Creswell, 2017). Sumber Data peroleh dari data primer merupakan peneliti sendiri yang berperan penting dalam mencari data, fakta dan realitas di lapangan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari Dokumen, Arsip, Laporan, Evaluasi kajian Ilmiah. Lokasi penelitian di;aksanakn di Desa Binangga Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi Moutong. **Teknik Pengumpulan Data menggunakan** Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Sedangkan Teknik analisis data melihat dari pendapat Miles, Huberman dan Saldana (2014) yang menyajikan empat point penting yang saling keterkaitan yaitu: Reduksi Data (Data Reduction), Kondensasi ata (Data Condensation), Penyajian Data (Data Display), dan Penarikan Kesimpulan (Conclusions Drawing/Verification).

### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan serta kemudahan dan sikap ramah yang ditujukan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para penerima pelayanan, sehingga tercapai kepuasan (Koshal et al., 1985a, 1985b; Koshala et al., 1999; Rachmany, 2003). Kualitas pelayanan itu sendiri tergantung pada pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat yang mengharapkan pelayanan yang mereka berikan sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Masyarakat menilai kualitas pelayanan yang tidak hanya dilihat dari segi hasil yang mereka terima, tetapi penilaian ini dilihat dari segi proses pelayanan yang mereka berikan. Sebagai mana di ketahui bahwa pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah sudah semestinya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, untuk melayani serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan demi mencapai tujuan bersama. Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat (*public service*) seharusnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas selain bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap aparat pemerintah itu sendiri.

#### **Tangible.**

Dalam suatu organisasi public, dituntut mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Untuk itu sangat diperlukan berupa sarana prasarana dalam memberikan pelayanan yang maksimal untuk masyarakat. Demi terlaksananya pelayanan yang berkualitas sesuai

keinginan masyarakat. *Tangibles* atau ketampakan fisik dapat dilihat dari ketampakan gedung atau sarana perkantoran, peralatan, ruang tunggu, dan pegawai. Faktor tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam pemberian sebuah pelayanan kepada masyarakat karena sangat diperlukan fasilitas dalam memberikan suatu pelayanan demi kenyamanan yang diberikan kepada masyarakat. Karena sebagai pelayanan aparat yang ada di desa harus mengutamakan kepuasan masyarakat.

### **Reability**

*Reability* atau reabilitas dalam indikator ini dimaksudkan kemampuan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sesuai dengan prosedur. Kemampuan organisasi publik dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh dengan sumber daya manusia yang tersedia pada organisasi tersebut. Jika pegawai dalam sebuah organisasi mampu memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan alur waktu yang telah ditentukan maka masyarakat akan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

### **Responsivitas**

*Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan dengan ikhlas. Artinya, kerelaan pegawai yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan secara ikhlas. Pelayanan yang secara tepat dan cepat dalam memberikan pelayanan sangat besar pengaruhnya untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, sehingga dalam melayani masyarakat pegawai harus berusaha menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, karena dengan pelayanan yang baik akan mendapat respon yang baik pula dari orang-orang yang menerima pelayanan.

### **Assurance**

*Assurance* atau jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja atau pegawai serta kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada konsumen. Artinya tingkat kemampuan dan sikap sopan santun yang dimiliki tiap aparat yang ada di Desa Binangga dalam memberikan pelayanan beras sejahtera kepada masyarakat.

### **Emphaty**

*Emphaty* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Pada umumnya organisasi pelayanan publik dituntut memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada public. Keadilan yang dimaksud dalam pelayanan adalah tidak ada perlakuan khusus yang diberikan pegawai secara pihak. Keadilan merupakan sikap dan tindakan seorang aparatatur Negara yang memperlakukan orang lain sesuai dengan fungsi, peran dan tanggung jawabnya, dan memperhatikan hak dan kewajiban masyarakat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan penerimaan beras sejahtera, belum dikatakan baik karena dari kelima indikator yaitu *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. ada tiga yang bermasalah dalam kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* atau ketampakan fisik berupa sarana dan prasarana yang ada di desa belum memadai, dari segi *Responsiveness* atau daya tanggap dari kualitas pelayanan yang belum secara cepat dan tepat dalam memberikan beras sejahtera, dimana dalam proses pengambilan beras tersebut masih sangat lama demi mendapatkan beras sejahtera dikarenakan harus melakukan pengantrian panjang. Sedangkan dari segi *Emphaty* atau sikap keadilan yang diberikan aparat yang bertugas dalam membagikan beras sejahtera masih membedakan masyarakat dalam proses pembagiannya. yang seharusnya masih mendapat jatah beras sejahtera dalam hal ekonominya lemah malah diganti dengan yang ekonominya mampu. Seharusnya ini ditujukan untuk masyarakat yang berhak untuk menerima beras sejahtera bukan yang mampu dalam hal ekonomi yang mendapatkannya tapi masyarakat yang terbilang tidak mampu yang harus mendapat beras sejahtera

tersebut. Sehingga masih perlu ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan agar kedepannya lebih baik, sekalipun terdapat beberapa masalah terkait dalam pelayanannya.

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan dan temuan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran hal-hal sebagai berikut :

1. Perlu adanya sarana dan prasarana yang ada di Desa harus lengkap agar kedepannya dapat meningkatkan pelayanan yang baik untuk masyarakat.
2. Kinerja aparat dalam melayani masyarakat perlu ditingkatkan baik dari segi tepat dan cepat dalam melayani, agar dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.
3. Bagi aparat desa harus lebih teliti dalam melakukan pembagian beras sejahtera. Agar masyarakat yang seharusnya berhak untuk menerima bantuan beras sejahtera tersebut sampai kepada masyarakat yang membutuhkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agi, A. A., Kahar, F., & Akib, H. (2015). Persepsi Mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran Tentang Pelayanan Administrasi Akademik pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Makassar. *Jurnal Office*, 1(2), 192–197.
- Akib, H. (1997). *Analisis ekonomi politik kebijakan distribusi pupuk di Indonesia*. FISIP-UI.
- Akib, H. (2012). Implementasi kebijakan: Apa, mengapa dan bagaimana. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 1–11.
- Akib, H., & Niswaty, R. (2015). *Dampak Kebijakan Pemekaran Wilayah Terhadap Pengembangan Kompetensi Lokal Sebagai Basis Kerjasama Antar-Daerah Di Provinsi Sulawesi Barat*.
- Akib, H., & Salam, R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Importance Performance Analysis (IPA) pada Kecamatan Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Scientific Pinisi*, 2(April 2016), 16–20.
- Akib, H., & Tarigan, A. (2008). Artikulasi konsep implementasi kebijakan: Perspektif, model dan kriteria pengukurannya. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Farida, U. (2017). *Analysis of Empowerment Program that was Implemented in Mamuju Regency East Sulawesi Indonesia*. 149(Icest), 19–21.
- Isma, E. W., Darwis, M., Saleh, S., & Salam, R. (2017). Kualitas Pelayanan Administrasi pada Puskesmas Gattareng Kecamatan Gantarang Kabupaten Bulukumba. *JURNAL ILMU ADMINISTRASI PERKANTORAN (JIAP)*, 21–28.
- Koshal, R. K., Shukla, V., & Rachmany, H. (1985a). Demand for gasoline in Indonesia. *Ekonomi Dan Keuangan Indonesia*, 33, 165–175.
- Koshal, R. K., Shukla, V., & Rachmany, H. (1985b). Demand for Kerosene in Indonesia: A Statistical Analysis. *Manuscript, University of Ohio, Athens, OH*.
- Koshala, R. K., Koshal, M., Boyd, R. G., & Rachmany, H. (1999). Demand for kerosene in developing countries: A case of Indonesia. *Journal of Asian Economics*, 10(2), 329–336.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. 3rd. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Prayudi, A. (2013). Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 46 Tahun 2004 Tentang Pelaksanaan Pengawasan Melekat (Studi Kasus Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Dan Pematusan Kota Surabaya). *Publika*, 1(3).
- Rachmany, H. (2003). *Teori dan Dasar Pengenaan Pajak atas Properti, Bahan Kuliah Program Studi Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Indonesia*. Jakarta.
- Rachmat, M. (2015). Percepatan pembangunan pangan menuju pencapaian ketahanan pangan yang mandiri dan berdaulat. *Forum Penelitian Agro Ekonomi*, 33(1), 1–17.
- Ratminto, R. (2007). Evaluasi Kebijakan Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan Struktural. *Civil Service Journal*, 1(1 Juni).
- Saggaf, S., Salam, R., Kahar, F., & Akib, H. (2014). Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal Ad'ministrare*, 1(1), 20–27.
- Samsir, A. (2017a). Determinan Pertumbuhan Ekonomi Propinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Office*, 3(1), 51–55.
- Samsir, A. (2017b). Studi Komperatif Model Bumdes Di Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Ad'ministrare*, 3(2), 45–58.

- Samsir, A., Ma'ruf, M. I., & Salam, R. (2017). Impact of Income on Households Patterns of Consumption of Street Vendors in Makassar City. *8th International Conference of Asian Association of Indigenous and Cultural Psychology (ICAAIP 2017)*.
- Simatupang, P., & Akib, H. (2011). Efektivitas Implementasi dan Dampak Kebijakan dalam Konteks Desentralisasi Pemerintahan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1–9.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: teori, Kebijakan dan implementasi*.