

**KUALITAS PELAYANAN DISTRIBUSI BERAS BERSUBSIDI  
PERUM BULOG DIVISI REGIONAL SUMATERA SELATAN PADA  
KELURAHAN 35 ILIR KECAMATAN ILIR BARAT II PALEMBANG**

Oleh :  
Deri Darfin<sup>1</sup>

**Abstract**

This study entitled the quality of subsidized rice distribution service of Bulog Cooperation of South Sumatera Regional Division in the Village of 35 Ilir. Formulation of the problem in this study is how the quality of subsidized rice distribution service Palembang Municipality work unit to the distributor of Sub District of West Ilir II, subsidized rice distribution service of Sub District of West Ilir II to the distributor of 35 Ilir Village, and subsidized rice distribution service of 35 Ilir Village to the rice subsidized beneficiary of RTS-PM. The method use in this study is a descriptive study with a qualitative approach. Assessment of subsidized rice distribution service quality is determined by five dimensions on three distribution services. The results of the data analysis showed that the quality of subsidized rice distribution services on the three services has met indicators on five dimensions, only in the subsidized rice distribution service there is no means for receiving complaints and suggestions and the lack of access to information that can be reached. There is a delay for subsidized rice distribution services in the Village of 35 Ilir to the RTS-PM beneficiary because it depends on the freight cars and deposited cost. Focus on attention of the equipment improvement and official physic facilities in the service of subsidized rice distribution.

**Key Words :** Distribution services, Subsidized Rice, Rice Distribution, RTS-PM Beneficiary

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang semakin berkualitas dari aparat pemerintah sudah menjadi tuntutan yang harus dipenuhi. Perkembangan ini tidak lepas dari pengaruh kemajuan dan perubahan yang terjadi di dalam masyarakat. Sehingga berdampak pada perubahan yang terjadi di dalam masyarakat, terutama dalam menilai mutu setiap pekerjaan yang dilakukan oleh aparat pemerintah. Dengan demikian, pemerintah sebagai sebuah organisasi yang kehadirannya di tengah masyarakat untuk memenuhi sebagian kebutuhan masyarakat, mau tidak mau harus senantiasa menyesuaikan dirinya dengan berbagai keinginan dan tuntutan dari masyarakat.

Dalam kaitan ini, Widono (2001:8) mengatakan bahwa “fungsi utama dari pemerintah ialah mengatur, memerintah, menyediakan fasilitas, serta memberi pelayanan kepada masyarakat. Tidak ada organisasi lain dalam negara yang lebih tinggi dari organisasi pemerintahan itu”. Pendapat Widono ini menunjukkan bahwa kehadiran pemerintah di tengah masyarakat sebagai sebuah organisasi, karena

---

<sup>1</sup> Dosen Politeknik Negeri Sriwijaya

adanya kebutuhan masyarakat akan pelayanan. Dalam hubungan inilah, pelayanan sebagai salah satu fungsi dari pemerintah, pada tingkat operasionalnya harus dapat melindungi dan memenuhi keinginan serta tuntutan masyarakat.

Untuk memenuhi layanan yang berkualitas, diperlukan pemerintah yang aspiratif dan responsif untuk dapat bertanggung jawab terhadap pelayanan, pemenuhan kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Pada konteks ini, Rasyid (1997:59) berpendapat bahwa : fungsi-fungsi pemerintahan adalah fungsi pengaturan, pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan.

Perusahaan milik pemerintah yang melakukan pembaharuan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik adalah Badan Urusan Logistik (Bulog).Dimana sebagai salah satu lembaga yang bertanggung jawab di bidang ketahanan pangan (Bulog) nasional melakukan perubahan paradigma dan menempatkan diri pada suatu tatanan yang tepat.

Program Raskin di Sumatera Selatan dilaksanakan oleh Perum Bulog Divisi Regional Sumatera Selatan di 16 kecamatan di Kotamadya Palembang Satker (Satuan Kerja Pelaksana Penyaluran Raskin) di Kotamadya Palembang mempunyai pagu Raskin tahun 2012 dan tahun 2013 berdasarkan pada SPA (Surat Perintah Alokasi) beras setiap bulannya dari Walikota.

Bagi kantor Bulog divre Sumsel persoalan distribusi raskin tidak akan pernah selesai jika masyarakat sendiri tidak ikut mengawasi. Kelompok-kelompok wakil masyarakat yang paling memiliki kesempatan luas untuk turut andil mengawasi distribusi raskin adalah mahasiswa, lembaga swadaya masyarakat (LSM), organisasi pemuda seperti KNPI, badan perwakilan desa (BPD), serta anggota dewan berdasarkan daerah pemilihan masing-masing.

Berdasarkan uraian di latar belakang mengenai distribusi beras Raskin di Kecamatan Ilir Barat II Kelurahan 35 Ilir, tentunya membutuhkan kajian dan bahasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana kualitas pelayanan distribusi beras bersubsidi pada Perum Bulog Divisi Regional Sumatera Selatan khususnya di Kecamatan 35 Ilir.

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan pada uraian di latar belakang, maka perumusan masalah yang akan diteliti adalah "Bagaimana kualitas pelayanan distribusi beras bersubsidi Perum Bulog Divisi Regional Sumatera Selatan di Kelurahan 35 Ilir?"

## **LANDASAN TEORITIS**

### **1. Pelayanan Publik**

Boediono (2003:60), menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Menurut Soetopo (Napitupulu, 2007:164), pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi yang ditujukan kepada masyarakat yang dapat berbentuk barang atau jasa yang memberikan kepuasan bagi yang menerimanya.

### **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Tjiptono (Kurniawan, 2005:52) pengertian kualitas adalah:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan
- 2) Kecocokan untuk pemakaian
- 3) Perbaikan berkelanjutan
- 4) Bebas dari kerusakan dan cacat
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Dari pengertian tersebut, kualitas dapat diartikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan.

### 3. Penilaian Kualitas Pelayanan

Parasuraman (1985:88) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan (jasa). Dengan kata lain, penilaian kualitas pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan.

Dari penelitian ini ditemukan bahwa penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Penjelasan dari kelima dimensi tersebut adalah :

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

Berbagai pendapat diatas dapat mensyaratkan bahwa apabila suatu kinerja pelayanan organisasi dinilai atau diukur, maka hasilnya sangat berpengaruh terhadap bagaimana seharusnya roda organisasi itu dijalankan dalam rangka mencapai tujuannya.

### PERSPEKTIF PENDEKATAN PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan kualitatif, maka berkaitan dengan pendekatan tersebut, dalam penelitian ini dilakukan penguraian dan penjelasan secara sistematis dan komprehensif seluruh data baik data primer maupun data sekunder. Metode penelitian kualitatif digunakan karena desain penelitian yang dibuat tidaklah mengikat peneliti (elastis) sesuai dengan kondisi lapangan. Pendekatan kualitatif dianggap oleh peneliti sangat sesuai dalam memberikan gambaran yang menyeluruh (*holistic*) mengenai realitas yang ada. Realitas diasumsikan bersifat ganda, rumit, semu, dinamis, dikonstruksikan, dan *holistic*, serta kebenaran bersifat *relative* (Sugiyono, 2005:147). Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti berusaha mengumpulkan data secara menyeluruh sesuai dengan metode yang telah ditentukan.

Penggunaan pendekatan kualitatif dengan pertimbangan bahwa dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk memperoleh gambaran secara mendalam dan menyeluruh

mengenai kualitas pelayanan distribusi beras bersubsidi pada Perum Bulog Divisi Regional Sumatera Selatan di Kelurahan 35 Ilir. "Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi" (Sugiyono, 2005:1). Dikatakan memakai pendekatan kualitatif, karena sifat data atau jenis informasi yang dikumpulkan bersifat kualitatif yang bertujuan menggambarkan mengenai keadaan tertentu, yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat terpisah-pisah untuk memperoleh kesimpulan mengenai kualitas pelayanan dalam pendistribusian beras bersubsidi. Adapun fokus penelitian dalam hal ini ditampilkan pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Fokus penelitian**

Variabel/Dimensi	Indikator	Arah Pertanyaan
Kualitas Pelayanan Distribusi: A. Reliabilitas ( <i>Reliability</i> )  B. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )  C. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1. Konsistensi dalam pelayanan 2. Kepercayaan dalam pelayanan	1. Apakah petugas memberikan pelayanan distribusi beras bersubsidi sesuai dengan prosedur tetap? 2. Apakah petugas memberikan pelayanan distribusi beras bersubsidi sama pada setiap kecamatan atau kelurahan? 3. Apakah petugas tepat waktu dalam memberikan pelayanan distribusi beras bersubsidi? 4. Apakah tingkat kualitas kesalahan rendah dalam pelayanan distribusi beras bersubsidi? 5. Apakah petugas memberikan informasi mengenai biaya pelayanan distribusi beras bersubsidi?
	1. Kesiapan petugas dalam membantu pelayanan 2. Kecepatan petugas dalam pelayanan	1. Apakah petugas menyediakan sarana penerimaan keluhan dan saran dalam pelayanan distribusi beras bersubsidi? 2. Apakah petugas merespon positif setiap keluhan dan saran pelanggan dalam pelayanan distribusi beras bersubsidi? 3. Petugas memberikan informasi terbaru mengenai pelayanan distribusi beras bersubsidi? 4. Apakah petugas melayani dengan cepat dalam pelayanan beras bersubsidi?
	1. Keterampilan petugas dalam pelayanan	1. Apakah petugas pelayanan memiliki keterampilan yang memadai

<p>D. Empati (<i>Emphaty</i>)</p>	<p>2. Pengetahuan petugas dalam pelayanan 3. Keramahan petugas dalam pelayanan</p>	<p>dalam penggunaan alat bantu pelayanan beras bersubsidi? 2. Apakah petugas memberikan informasi yang jelas mengenai pelayanan beras bersubsidi? 3. Apakah petugas menjawab dengan baik mengenai pelayanan beras bersubsidi dengan baik? 4. Petugas melayani dengan ramah dalam memberikan pelayanan beras bersubsidi?</p>
<p>E. Ketampakan Fisik (<i>Tangible</i>)</p>	<p>1. Kemudahan untuk menjalin komunikasi dengan pelanggan 2. Kemauan petugas untuk menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami dalam pelayanan 3. Kemauan petugas untuk mendengarkan keluhan/saran pelanggan 4. Kemauan untuk memahami kebutuhan pelanggan</p>	<p>1. Apakah petugas mudah untuk dihubungi dalam pelayanan distribusi beras bersubsidi? 2. Apakah petugas menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami mengenai pelayanan distribusi beras bersubsidi? 3. Apakah petugas menyampaikan keluhan atau saran pelanggan mengenai pelayanan distribusi beras bersubsidi? 4. Apakah petugas mendahulukan pelanggan dalam pelayanan distribusi beras bersubsidi?</p>
	<p>1. Ketersediaan fasilitas fisik perkantoran 2. Ketersediaan peralatan pelayanan 3. Ketersediaan petugas pelayanan</p>	<p>1. Apakah ruang pelayanan distribusi beras bersubsidi rapi, bersih dan nyaman? 2. Apakah ruang informasi pelayanan distribusi beras bersubsidi tersedia? 3. Apakah alat komunikasi yang dapat dihubungi pelanggan dalam pelayanan distribusi beras bersubsidi tersedia? 4. Apakah komputer tersedia untuk pelayanan distribusi beras bersubsidi tersedia dengan baik? 5. Apakah keberadaan petugas pelayanan memadai dalam pelayanan distribusi beras bersubsidi? 6. Apakah keberadaan petugas keamanan memadai dalam pelayanan distribusi beras bersubsidi?</p>

Kelima dimensi ini dilakukan pada tiga pelayanan distribusi beras bersubsidi Perum Bulog Divisi Reguler Sumatera Selatan di Kelurahan 35 Ilir. Sehingga dapat dijabarkan sebagai berikut:

- Pelayanan distribusi oleh Satuan Kerja beras bersubsidi Tim Bulog Divre Sumsel kepada penyalur beras bersubsidi Tim Kecamatan Ilir Barat II.
- Pelayanan distribusi penyalur beras bersubsidi Tim Kecamatan Ilir Barat II kepada penyalur beras bersubsidi di tingkat Kelurahan 35 Ilir.
- Pelayanan distribusi penyalur beras bersubsidi tingkat Kelurahan 35 Ilir kepada RTS-PM

### **TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer yang diperoleh langsung dari *key informants* dan data sekunder yang diperoleh dari sumber lain atau data yang telah diolah pihak lain, seperti buku, jurnal, peraturan, dokumen, atau literatur lainnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan distribusi beras bersubsidi Perum Bulog Divisi Regional Sumatera Selatan.

Data-data tersebut dikumpulkan dengan menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2005:83), "triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda dari sumber yang sama". Adapun teknik pengumpulan data tersebut adalah:

#### **1. Wawancara**

Teknik pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan narasumber. Wawancara tidak dilaksanakan dengan struktur yang ketat, tapi dengan pertanyaan yang semakin terfokus pada permasalahan sehingga informasi yang terkumpul cukup mendalam.

#### **2. Observasi**

Teknik pengumpulan data melalui pengamatan suatu objek secara langsung oleh peneliti, kemudian hasil pengamatan tersebut dicatat secara sistematis sesuai dengan data yang dibutuhkan.

#### **3. Dokumentasi**

Teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen dari berbagai catatan, arsip, buku, serta peraturan yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **TEKNIK ANALISIS DATA**

Data yang sudah diperoleh selanjutnya di analisis dengan menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (1992) yang meliputi tiga komponen analisis, yaitu reduksi, sajian data, dan penarikan kesimpulan.

- 1) Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan dan tulisan di lapangan. Jadi data lapangan akan dipilah-pilah dan hanya mengambil data yang diperlukan.
- 2) Penyajian data, dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara mendalam dan keseluruhan atau bagian-bagian tertentu.
- 3) Verifikasi, peneliti mencoba mencari makna dari data yang dikumpulkan dengan melakukan penarikan kesimpulan. Verifikasi dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian berlangsung sejak awal memasuki lokasi penelitian selama proses pengumpulan data hingga diperoleh suatu kesimpulan.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 1. Reliabilitas (*Reliability*)

#### a. Konsistensi dalam Pelayanan

Dari hasil wawancara dengan 3 (tiga) informan dapat diketahui bahwa telah ada prosedur tetap dari setiap satuan kerja tim koordinasi kotamadya, kecamatan dan kelurahan, namun prosedur tersebut berbeda di setiap kotamadya dan kecamatan. Jadi berdasarkan data di atas yang dianalisis penulis ada prosedur tetap berdasarkan buku pedoman beras miskin (Raskin) setiap tahunnya (edisi terbaru adalah edisi 2014). Namun dalam pelaksanaannya prosedur itu berbeda di setiap kecamatan dan kelurahan. Untuk prosedur tetap di kotamadya berpedoman pada pedoman beras miskin (Raskin) 2014. Di lapangan prosedur dari kecamatan dan kelurahan berbeda sesuai dengan situasi lapangan karena adanya kendala dalam pengangkutan dan pembiayaan dalam pelayanan distribusi beras bersubsidi. Selanjutnya penulis akan membahas indikator berikutnya pada dimensi *reliability*.

#### b. Kepercayaan dalam Pelayanan

Dari hasil wawancara pada kedua informan pada pelayanan distribusi beras bersubsidi dapat dinyatakan bahwa pelayanan tepat waktu hanya ada kendala di lapangan yaitu, truk pengangkut beras miskin (Raskin) susah masuk jalan kota, beras terlambat sampai kelurahan, beras susut timbangan, masa uji timbangan di kelurahan kadang-kadang tidak berlaku lagi dan kualitas beras kurang baik diambil dan diganti yang baru.

Mengenai biaya dalam pelayanan berdasarkan data yang diperoleh bahwa informasi biaya yang diberikan oleh tim Badan Usaha Logistik Divisi Regional Sumatera Selatan kepada Kecamatan Ilir Barat II, biayanya adalah sama yaitu 1600/kg dengan 15 kg/Rumah Tangga Sasaran-Penerima Manfaat (RTS-PM) sesuai dengan Pedoman beras miskin (Raskin) 2014 dan selisih harga pasar ditagih kepada kementerian keuangan dan dibayarkan kepada Perum Bulog.

Jadi berdasarkan data-data yang telah dianalisis penulis didapat dari informan di atas bahwa adanya pencatatan dalam setiap pendistribusian beras setiap bulannya oleh Badan Usaha Logistik dengan pihak-pihak yang berkoordinasi di kecamatan dan kelurahan inilah yang menyebabkan pelayanan menjadi bisa tepat waktu. Bentuk-bentuk catatan tersebut ada 11 (sebelas) formulir. Kesebelas formulir ini harus dilengkapi oleh Badan Usaha Logistik sehingga tingkat kesalahan dalam pelayanan menjadi rendah. Selanjutnya penulis akan membahas indikator berikutnya pada dimensi daya tanggap.

### 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

#### a. Kesiapan Petugas dalam Membantu Pelayanan

Secara umum masyarakat masih memahami bahwa keberadaan pelayanan pengaduan atas layanan, diindikasikan dengan adanya kotak saran dan papan pengumuman. Secara umum juga masyarakat belum banyak memahami saluran pengaduan baik internal maupun eksternal.

Berdasarkan wawancara dengan informan, menyatakan bahwa untuk sarana dan penerimaan keluhan dan saran telah tersedia dan tanggapan terhadap saran dan keluhan tersebut direspon positif oleh satuan kerja.

#### b. Kecepatan Petugas dalam Pelayanan

Pengiriman dilakukan sesuai dengan permintaan dari kelurahan dan kecamatan. Berdasarkan informan yang penulis dapatkan bahwa pelayanan dalam penyaluran beras bersubsidi dari tim koordinasi satuan kerja Badan Usaha Logistik Divisi regional Sumatera Selatan dengan tim koordinasi tim kecamatan, keduanya menyatakan bahwa pelayanan dilakukan dengan cepat.

### **3. Jaminan (*Assurance*)**

#### **a. Keterampilan dan Pengetahuan Petugas dalam Pelayanan**

Keterampilan dan pengetahuan petugas pelayanan pada distribusi beras bersubsidi di Tim Satuan Kerja di Badan Usaha Logistik Divisi regional Sumatera Selatan dan Tim Koordinasi Kecamatan Ilir Barat II memiliki keterampilan yang memadai dalam membantu pelayanan karena berdasarkan pada pedoman umum Beras miskin (Raskin) tahun 2014 yang mana setiap tahunnya pedoman tersebut mengalami revisi ulang.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan informan dan temuan data penulis, keterampilan dan pengetahuan dari petugas pelayanan distribusi beras bersubsidi telah bisa dinyatakan baik karena selalu diadakan sosialisasi mengenai pedoman penyaluran beras miskin (Raskin), namun belum adanya pelatihan khusus untuk petugas mengenai penyaluran beras bersubsidi.

#### **b. Keramahan Petugas dalam Pelayanan**

Keramahan pada pelayanan distribusi beras pada Tim Satuan Kerja Badan Usaha Logistik Divisi regional Sumatera Selatan kepada Tim Kecamatan Ilir Barat II telah memenuhi kriteria keramahan. Berdasarkan dari hasil wawancara pada kedua tim tersebut didapat data bahwa petugas telah menunjukkan keramahan dalam pelayanan beras bersubsidi.

### **4. Empati (*Empathy*)**

#### **a. Kemudahan untuk Menjalinkan Komunikasi dengan Pelanggan**

Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan beras bersubsidi sesuai dengan sikap dan tingkah laku dari petugas atau pegawai dalam organisasi. Kemudahan dalam menjalin komunikasi dengan pelanggan yaitu antara Tim Satuan Kerja Badan Usaha Logistik Divisi regional Sumatera Selatan dengan Tim Kecamatan Ilir Barat II dalam penyaluran beras bersubsidi mudah untuk dihubungi berdasarkan hasil wawancara dari informan. Dari analisis penulis dan temuan di lapangan, mudah dihubungi sebagai personal namun untuk dihubungi secara non personal atau secara umum belum ada akses informasinya.

#### **b. Kemauan Petugas untuk Menyampaikan Informasi**

Kemauan petugas untuk menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami telah dilakukan oleh petugas pelayanan beras bersubsidi mulai dari Tim Satuan Kerja Beras Bersubsidi di Badan Usaha Logistik Divisi regional Sumatera Selatan sampai ke tim penyaluran beras bersubsidi di Kecamatan Ilir Barat II. Hasil ini didapat dari wawancara dengan Ketua Satuan kerja Distribusi beras miskin (Raskin) Badan Usaha Logistik Divisi regional Sumatera Selatan tanggal 17 Oktober 2013 (Koordinator Tim Badan Usaha Logistik Divisi regional Sumatera) dan Bapak Camat Ilir Barat II tanggal tanggal 11 Juni 2013 (Koordinator Tim Kecamatan).

#### **c. Kemauan Petugas untuk Mendengarkan Keluhan atau Saran**

Hasil analisis penulis dan temuan di lapangan, keluhan dan saran dari petugas didengarkan tetapi belum ada realisasi untuk keluhan dan saran tersebut. Belum ada jadwal secara tetap untuk membahas keluhan dan saran untuk dijadikan sebagai bahan pengambilan keputusan selanjutnya dalam penyaluran distribusi beras bersubsidi

#### **d. Kemauan untuk Memahami Kebutuhan Pelanggan**

Pada item di atas, berdasarkan wawancara dengan informan didapat data bahwa petugas selalu mendahulukan pelanggan dalam pelayanan distribusi beras bersubsidi. Berikut adalah kutipan wawancara dengan Ketua Satuan kerja Distribusi beras miskin (Raskin) Badan Usaha Logistik Divisi regional Sumatera Selatan sebagai berikut : ya, petugas selalu mendahulukan pelanggan dalam pelayanan. (wawancara tanggal 17 Oktober 2013).

Pelanggan di sini adalah pihak Tim Koordinasi Satuan Kerja Badan Usaha Logistik Divisi regional Sumatera Selatan dan Tim Koordinasi Kecamatan Ilir Barat II. Namun temuan di lapangan tidak diterangkan secara lebih detail mengenai mendahulukan pelanggan. Informan menyatakan setiap ada Tim Koordinasi Kecamatan Ilir Barat II, Tim Satuan Kerja Badan Usaha Logistik Divisi regional Sumatera Selatan selalu melayani kebutuhan beras bersubsidi yang diinginkan oleh Tim Kecamatan Ilir Barat II.

### **5. Ketampakan Fisik (*Tangible*)**

#### **a. Ketersediaan Fasilitas Fisik Perkantoran**

Ruang pelayanan beras bersubsidi telah memenuhi kriteria rapi, bersih dan nyaman berdasarkan informan dari Tim satuan kerja Badan Usaha Logistik Divisi regional Sumatera Selatan namun belum tersedia ruang khusus untuk pelayanan distribusi beras bersubsidi. Dan untuk ruang informasi juga belum tersedia ruang khusus. Hal ini didapat dari data informasi tim koordinasi satuan kerja Badan Usaha Logistik Divisi regional Sumatera Selatan.

Jadi, berdasarkan analisis data dan informasi dari informasi didapat data bahwa fasilitas pelayanan untuk beras bersubsidi yang telah tersedia adalah hanya gudang penyimpanan beras, namun untuk ruang khusus belum tersedia. Sedangkan untuk ruang ibadah, kantin dan ruang tunggu berada dalam satu lokasi kantor di Badan Usaha Logistik. Selanjutnya penulis akan membahas indikator berikutnya dalam dimensi ketampakan fisik.

#### **b. Ketersediaan Peralatan Pelayanan**

Peralatan kerja dalam pelayanan beras bersubsidi telah tersedia alat komunikasi dan komputer dengan baik di tim koordinasi satuan kerja Badan Usaha Logistik Divisi regional Sumatera Selatan berdasarkan dari informasi informan dan observasi penulis. Untuk Badan Usaha Logistik Divisi regional Sumatera Selatan telah menyediakan komputer khusus untuk pelayanan distribusi beras bersubsidi. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa untuk ketersediaan peralatan pelayanan telah tersedia dengan baik. Selanjutnya penulis akan membahas mengenai indikator berikutnya.

#### **c. Ketersediaan Petugas Pelayanan**

Keberadaan petugas pelayanan memadai dalam pelayanan distribusi beras bersubsidi di tim satuan kerja beras bersubsidi Badan Usaha Logistik Divisi regional Sumatera Selatan dan tim satuan kerja beras bersubsidi Kecamatan Ilir Barat II. Namun belum adanya informasi jumlah petugas pelayanan tersebut sedangkan untuk petugas keamanan telah disediakan oleh tim satuan kerja beras bersubsidi Badan Usaha Logistik Divisi regional Sumatera Selatan dan ada di masing-masing titik distribusi. Dengan

keadaan yang sama, jumlah petugas pelayanan tidak ada informasinya yang ada hanya petugas pelayanan dan keamanan telah tersedia.

Dari penjelasan hasil di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan distribusi beras bersubsidi Perum Bulog Divisi Regional Sumatera Selatan di Kelurahan 35 Ilir memberikan kualitas pelayanan yang baik. Akan tetapi temuan-temuan yang didapatkan di lapangan adalah temuan-temuan yang berupa masalah yang harus dihadapi oleh Kelurahan 35 Ilir sendiri setelah mendapatkan beras bersubsidi pendistribusian Perum Bulog Divisi Regional Sumatera Selatan, yaitu tempat penyimpanan beras/gudang beras sementara yang tidak mereka miliki sehingga harus menyewa gedung beras, pekerja-pekerja yang mengangkut karung beras dari truk ke gudang beras yang tidak mereka miliki sehingga harus mengupahkan pekerja-pekerja angkut beras, transportasi berupa becak-becak yang juga dipergunakan untuk membantu yang tidak mereka miliki sehingga mereka harus membayar jasa tukang becak. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan penelitian selanjutnya bisa berfokus dalam penemuan permasalahan ini di kelurahan dan bagaimana cara mengatasinya sebagai sebuah studi lanjutan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pada pembahasan dapat kesimpulan sebagai berikut:

- Pelayanan distribusi oleh Satuan Kerja beras bersubsidi Tim Kotamadya Palembang kepada penyalur beras bersubsidi Tim Kecamatan Ilir Barat II pada lima dimensi telah memiliki kelima dimensi tersebut, namun yang belum maksimal adalah item belum adanya sarana untuk menerima keluhan dan saran di Satuan Kerja beras bersubsidi pada Perum Bulog Kotamadya Palembang.
- Pelayanan distribusi penyalur beras bersubsidi Tim Kecamatan Ilir Barat II kepada penyalur beras bersubsidi di tingkat Kelurahan 35 Ilir telah memenuhi kelima dimensi tersebut, namun yang belum dimiliki adalah item peralatan pelayanan di Kecamatan Ilir Barat II yaitu belum adanya komputer khusus untuk pelayanan distribusi beras bersubsidi.
- Pelayanan distribusi penyalur beras bersubsidi tingkat Kelurahan 35 Ilir kepada RTS-PM telah memenuhi kelima dimensi, item yang belum terpenuhi adalah ruangan khusus untuk pelayanan distribusi beras bersubsidi di Kelurahan 35 Ilir dan akses informasi mengenai pelayanan beras bersubsidi.

## SARAN

### 1. Saran Teoritis

Untuk lebih mengembangkan studi penelitian tentang kualitas pelayanan distribusi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan distribusi beras bersubsidi, maka penulis menyarankan dilakukannya penelitian lanjutan dengan menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur kepuasan RTS-PM terhadap kualitas pelayanan distribusi beras bersubsidi di Kelurahan 35 Ilir. Dengan begitu untuk melihat seberapa jauh keberhasilan pelayanan distribusi beras bersubsidi sehingga dapat diketahui kelemahan dalam pelayanan distribusi beras bersubsidi pada tahap RTS-PM. Hendaknya kajian pelayanan publik agar dapat dilakukan lagi, untuk dapat mengembangkan konsep pelayanan publik yang semakin berkualitas.

## **2. Saran Praktis**

- a. Untuk RTS-PM sebaiknya berkomunikasi secara langsung dengan Ketua RT setempat mengenai biaya dan jadwal penyaluran distribusi beras bersubsidi;
- b. Satuan Kerja Perum Bulog Kotamadya Palembang sebaiknya memiliki sarana untuk menerima keluhan dan saran di Kotamadya Palembang dan dapat merealisasikannya setiap tahun pada sosialisasi pelaksanaan Raskin di kotamadya;
- c. Pihak Kecamatan perlu melengkapi fasilitas Penunjang seperti adanya ruang khusus pelayanan pengaduan dan keluhan dan alat penunjang seperti komputer dan telepon layanan agar dapat dilengkapi;
- d. Pihak Kelurahan perlu memberikan penjelasan tentang transparan biaya layanan sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan jelas biaya yang akan mereka keluarkan;
- e. Perlunya peningkatan pemahaman petugas layanan khususnya RT di Kelurahan terhadap pedoman pelayanan yang ada, sebagai penunjang pelaksanaan layanan yang lebih baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Boediono, B. 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta.
- Miles, B.B., dan A.M. Huberman, 1992, *Analisa Data Kualitatif*, UI Press Jakarta
- Napitupulu, Paimin, 2007, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, PT Alumni, Bandung.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1. University of Miami.
- Rasyid, M. Ryaas., 1997, *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, P.T Yarsif Watampone, Jakarta.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Widono, Joko, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.