

ANALISIS PELAYANAN DALAM PENGELOLAAN BERAS SEJAHTERA (RASTRA) DI KELURAHAN KARANG MULIA DISTRIK SAMOFA KABUPATEN BIAK NUMFOR

Rudiyansyah

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik YAPIS Biak

Email : rudiyansyah@iyb.ac.id

Abstrak

Program subsidi beras bagi masyarakat berpendapatan rendah adalah program nasional lintas sektoral baik horizontal maupun vertikal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pelayanan dalam pengelolaan Rastra. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, Teknik pengumpulan data yang digunakan seperti; observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dalam Program Pelayanan Beras Sejahtera (Rastra) di Kelurahan Karang Mulia Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor telah memberikan bantuan Beras yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat miskin yang menjadi kelompok targetnya (kelompok RTM). Sasaran dari program Raskin/Rastra yaitu untuk membantu dan mengurangi beban masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pangan akan beras.

Kata Kunci: Analisis Pelayanan, Pengelolaan Rastra.

PENDAHULUAN

Sejak awal kemerdekaan bangsa Indonesia, pemerintah telah mempunyai perhatian yang sangat besar terhadap terciptanya masyarakat adil dan makmur sebagaimana diamanatkan dalam alinea ke empat Undang-Undang Dasar 1945. Senada dengan hal tersebut, Kuncoro (1997), menegaskan bahwa Kemiskinan merupakan salah satu masalah sentral dalam pembangunan ekonomi, khusus dinegara-negara sedang berkembang, termasuk Indonesia, karena kelompok orang miskin berjumlah besar atau bahkan merupakan mayoritas. Realitas ini menunjukkan bahwa kebijakan atau program penanggulangan kemiskinan masyarakat selama ini belum menyentuh esensi kehidupan masyarakat miskin itu sendiri sebagai manusia yang memiliki hak-hak dasar. Hal ini ditegaskan dalam Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2007 bahwa Indonesia masih

menghadapi masalah kemiskinan yang antara lain ditandai oleh jumlah penduduk yang hidup dibawah garis kemiskinan dan tingginya kerentanan masyarakat untuk jatuh kebawah garis kemiskinan (Anonymous, 2007). Fakta bahwa program Raskin mendistribusikan sejumlah subsidi ekonomi dari pemerintah kepada para rumah tangga penerima manfaat (RTM) membuat program ini menjadi rentan terhadap masalah manipulasi.

Kemiskinan merupakan salah satu masalah sosial yang mendasar yang dihadapi Bangsa Indonesia dewasa ini Artinya kemiskinan merupakan masalah yang dihadapi dan menjadi perhatian banyak orang di Indonesia. Berbagai kekurangan dan ketidakberdayaan di sebabkan baik factor internal maupun eksternal yang membelenggu seperti adanya keterbatasan untuk memelihara dirinya sendiri. Kemiskinan yang lebih banyak disebabkan

sikap individu dalam masyarakat yang lebih mencerminkan gaya hidup, perilaku, atau budaya yang menjebak dirinya kemiskinan. Banyak kemiskinan merupakan kondisi absolute atau relative yang menyebabkan seseorang atau kelompok dalam masyarakat karena sebab natural atau alami, cultural atau struktural. Kemiskinan alami adalah kemiskinan yang disebabkan keterbatasan kualitas sumber daya alam maupun sumber daya manusia.

Kemiskinan cultural adalah kemiskinan upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meminimalisir masalah kemiskinan ini seperti Program Beras Sejahtera (Rastra). Raskin atau sekarang yang disebut Rastra adalah beras yang disubsidi pemerintah untuk masyarakat berekonomi lemah. Pergantian nama Raskin menjadi Rastra ini untuk mengubah pemikiran yang sebelumnya beras ini untuk membantu masyarakat miskin, agar beras yang disubsidi pemerintah untuk mengubah masyarakat menjadi lebih sejahtera. Program Raskin pada bulan September 2015 telah diganti nama menjadi Program Beras Sejahtera oleh Menteri Sosial yang pada dasarnya untuk mengubah paradigma masyarakat bukan untuk membantu masyarakat miskin, melainkan program ini disubsidi pemerintah untuk mengubah kehidupan masyarakat menjadi lebih sejahtera. Penyaluran Rastra ini merujuk pada Surat Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Nomor 6-100/MENKO/PMK/XXI/2015 tanggal 15 Desember 2015 Dengan Perihal Rastra Provinsi Tahun 2016 dan Penetapan anggaran subsidi beras yang merujuk pada Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2012 tentang kebijakan pengadaan Gabah/Beras dan penyaluran beras oleh pemerintah dan Surat Keputusan pejabat gubernur Sulawesi Utara,

nomor 17/2016 tentang penetapan pagu program subsidi beras bagi masyarakat berpendapatan rendah kabupaten/kota.

Program subsidi beras bagi masyarakat berpendapatan rendah adalah program nasional lintas sektoral baik horizontal maupun vertikal, untuk membantu mencukupi kebutuhan pangan beras masyarakat yang berpendapatan rendah. Pemerintah Pusat berperan dalam membuat kebijakan program, sedangkan pelaksanaannya sangat tergantung kepada Pemerintah Daerah. Oleh karena itu, peran Pemerintah Daerah sangat penting dalam peningkatan efektifitas Program Raskin. Pada waktu terjadi krisis pangan tahun 1998 program ini pun dimulai dan untuk mengatasi krisis tersebut, Pemerintah mengambil kebijakan yaitu memberikan subsidi pangan bagi masyarakat melalui Operasi Pasar Khusus (OPK). Operasi ini merupakan tindak lanjut dari adanya krisis ekonomi pada pertengahan tahun 1997.

Menghadapi situasi ini Pada tahun 2002 program tersebut dilakukan lebih selektif dengan menerapkan sistem targeting, yaitu membatasi sasaran hanya membantu kebutuhan pangan bagi Rumah Tangga Miskin (RTM). Sejak itu program ini menjadi populer dengan sebutan program Raskin, yaitu subsidi beras bagi masyarakat miskin. 2008 Program ini berubah menjadi Program Subsidi Beras Bagi Masyarakat Berpendapatan Rendah. Dengan demikian rumah tangga sasaran program ini tidak hanya rumah tangga miskin, tetapi meliputi rumah tangga rentan atau hampir miskin.

Provinsi Papua merupakan Wilayah Indonesia Timur yang terdiri dari beberapa kabupaten yang juga mendapatkan bantuan beras bersubsidi dalam HAL ini Kabupaten Biak Numfor khususnya Kelurahan Karang

Mulia Distrik Samofa. Sebagai upaya pemerintah meningkatkan ketahanan pangan dan memberikan perlindungan social rumah tangga sasaran. Maka pemerintah penyelenggaraan beras bersubsidi di titik pusatkan di Distrik dan dilaksanakan oleh Kelurahan/Kampung. Kaitannya dengan pelayanan dalam program Rastra di Kelurahan Karang Mulia Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor, sebagai lokasi penelitian ini terdapat masalah dalam pelayanan Beras Rastra yaitu keterlambatan dalam penyaluran beras Rastra ke masyarakat.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan arti pelayanan sendiri dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Berkaitan dengan konsep pelayanan, yang akan dikemukakan pandangan oleh Kotler (2002), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasa tidak kasat mata. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan memiliki arti yang berkaitan erat dengan pemberian kepuasan terhadap pelanggan, dengan memberikan pelayanan yang bagus akan membuat pelanggan merasa diperhatikan keberadaannya oleh pihak pemberi pelayanan. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkiesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Munir (2000) pelayanan adalah suatu proses dimana sebagai proses pelayanan berlangsung secara kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Ibrahim

dalam buku "Teori dan Konsep Pelayanan serta Implementasi " pelayanan adalah pendekatan yang lengkap yang menghasilkan kualitas pelayanan itu sendiri membahas tentang membantu tentang, secara melayani kepada orang lain atau kepada pendidikan yang ditempuh baik dari sekolah dan masyarakat. Sedangkan menurut Groonros (1990) dalam Ratminto dan Atik (2005) pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigm new public service, yaitu pelayanan public harus reponsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna publik service yang berarti : berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa (Napitupulu, 2007). Definisi dari pelayanan menurut Soetopo (dalam Napitupulu 2007) mengemukakan, pelayanan sebagai suatu usaha membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Dalam konteks lain, Soetopo (2007) pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa.

Menurut Sinambela (2011) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Sedangkan di dalam Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan

publik, Mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Karakter pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat. Pelayanan publik model baru harus bersifat non-diskriminatif, sebagaimana dimaksud oleh dasar teoritis yang digunakan, yaitu teori demokrasi menjamin adanya persamaan warga Negara tanpa membedakan suku, agama, ras dan asal daerah serta afiliasi politik. Ramdanni, (2008) memaknai pelayanan publik sebagai bentuk pelayanan pemerintah terhadap masyarakat secara umum berupa pelayanan menyangkut kebutuhan sosial masyarakat.

Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, mendefinisikan "pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang ada pada prinsipnya menhaadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun kualitas pelayanan publik menurut Sinambela (2008) tercermin dari : Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, dan Keseimbangan hak dan kewajiban.

Menurut Winarni (2012) rastra yaitu untuk memberikan perlindungan kepada keluarga miskin melalui beras bersubsidi

guna memenuhi kebutuhan gizi dan mengurangi beban pengeluaran keluarga pada jumlah yang telah ditentukan dan tingkat harga tertentu.

Beras sejahtera adalah program subsidi pemerintah yang diberikan kepada masyarakat yang berpendapatan rendah agar masyarakat menjadi lebih sejahtera. Program subsidi beras bagi masyarakat berpendapatan rendah adalah program lintas sektoral baik horizontal maupun vertikal untuk mencukupi kebutuhan masyarakat berpendapatan rendah. Program ini melibatkan berbagai pihak baik vertikal maupun horizontal, secara horizontal semua sector terkait memiliki tanggung jawab dan wewenang sesuai dengan tupoksinya masing-masing dalam pelaksanaan program raskin. Secara vertikal program raskin bukan semata-mata program pusat semata, akan tetapi pemerintah daerah memiliki tanggung jawab secara proposional.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kelurahan Karang Mulia Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor.

Jenis Penelitian

Berdasarkan penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, dimana data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan, disusun peneliti di Lokasi penelitian, tidak dituangkan dalam bentuk angka-angka. Data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar dari pada angka-angka. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen,

dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci (Sugiyono 2009).

Jenis dan Sumber Data

Sumber data utama yang digunakan untuk menjangkau berbagai data dan informasi yang terkait dengan fokus yang dikaji yang dilakukan melalui metode wawancara (interview), pengamatan (observasi). Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Data primer yang penulis gunakan dalam penelitian ini berupa teks wawancara kepada beberapa responden, dalam hal ini baik dari pihak Kapala Lurah, Ketua RT, dan Masyarakat pada Kelurahan Karang Mulia Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor. Sumber data pendukung yang diperlukan untuk melengkapi data primer yang dikumpulkan, data yang diperoleh langsung dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, arsip-arsip, serta literatur lainnya yang relevan dalam melengkapi data primer. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data yaitu setiap informan yang dapat memberikan informasi secara terpercaya dan berkualitas demi agar diperoleh data yang akurat (Satori dan Komariah, 2010), terkait Analisis Pelayanan Dalam Pengelolaan Beras Sejahtera (Rastra) di Kelurahan Karang Mulia Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Wawancara

Metode wawancara (interview) yaitu cara mengumpulkan data yang dilakukan melalui percakapan antara peneliti (orang

yang ditugasi) dengan subyek penelitian atau responden atau sumber data (Budiyono,2003).

2. Observasi

Bugin (2010), observasi adalah kemampuan seseorang menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indera mata serta dibantu panca indera lainnya (telinga, penciuman, mulut, dan kulit). Observasi adalah pengamatan langsung terhadap objek kajian yang sedang berlangsung untuk memperoleh keterangan dan informasi sebagai data yang akurat tentang hal-hal yang diteliti serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban informan dengan kenyataan yang ada, dengan melakukan pengamatan langsung yang ada di lapangan yang erat kaitannya dengan objek penelitian

3. Studi kepustakaan

Teknik pengumpulan data sekunder melalui dokumen berkaitan dengan objek penelitian sebagai sumber data, baik dalam bentuk jurnal, koran, literatur ilmiah, dan arsip yang dengan Pelayanan dalam pengelolaan Beras Sejahtera.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif yang dilakukan sejak pengumpulan data dimulai. Sehingga penulis berusaha mengelompokkan hasil dari Analisis Pelayanan Dalam Pengelolaan Beras Sejahtera (Rastra) di Kelurahan Karang Mulia Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Pelayanan Dalam Pengelolaan Beras Sejahtera (Rastra) di Kelurahan Karang Mulia Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor.

Menurut Sinambela (2011) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Sedangkan di dalam Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan memberikan pengawasan pada semua hal yang terlihat dalam pelaksana dan pencapaian tujuan. Beras sejahtera adalah program subsidi pemerintah yang diberikan kepada masyarakat yang berpendapatan rendah agar masyarakat menjadi lebih sejahtera. Hasil wawancara tertulis merupakan salinan atas wawancara yang dilakukan dilapangan penelitian kepada informan.

Untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Dalam Pengelolaan Beras Sejahtera (rastra) pada Kelurahan Karang Mulia Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor. Berikut ini, penulis dapat menyajikan hasil sejumlah wawancara lisan kepada beberapa responden. Kesemuannya ditujukan kepada beberapa pegawai dan beberapa warga setempat pada Kelurahan Karang Mulia Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor, tujuan dari pelayanan Beras Raskin/Rastra ini kepada masyarakat. Menurut Ibu Ayun (warga) Kelurahan Karang Mulia mengatakan bahwa :

“.....Yang saya pahami dari tujuannya pelayanan beras Raskin/Rastra ini kan tujuannya untuk masyarakat yang benar-benar tidak mampu”.

Menurut Bapak Roy Kafiari (warga) Kelurahan Karang Mulia mengatakan bahwa:

“.....Mengenai pembagian Beras ini kadang tepat sasaran dan kadang tidak karena kesalahan dari data-data yang diberikan dari kelurahan ke dinas sosial, seperti saya pada waktu itu tidak mendapatkan pembagian beras, karena seharusnya yang di bagi harus tepat pada warga yang betul-betul tidak mampu”.

Dari hasil wawancara dengan informan diatas dapat di tarik sebuah kesimpulan yaitu pelayanan beras Rastra sudah sangat baik walaupun dari berbagai pendapat warga ada yang berbeda mengenai penerima manfaat yang belum tepat sasaran. Dari hasil wawancara dengan informan diperoleh informasi bahwa adanya keterlambatan dalam tata cara mengelola Beras Rastra yang dilakukan oleh Dinas Sosialke Kantor Kelurahan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Kelurahan Karang Mulia dan dengan keterbatasan waktu penelitian, peneliti melihat bahwa belum sudah ada pelayanan yang baik dalam kelola Beras Rastra walaupun Beras tersebut di datangkan 3 bulan. Tetapi adanya keterlambatan dalam tata cara pelayanannya di Dinas Sosial. Dengan adanya beras sejahtera (rastra) ini warga masyarakat Kelurahan Karang Mulia sangat senang karena denganadanya Rastra warga masyarakat yang kurang mampu juga dapat memenuhi kebutuhan yang lainnya selain Beras sebagai bahan pangan yang pokok. Tetapi masih kurangnya

keterlambatan dalam tata cara mengelola beras Rastra sehingga Pembagian Beras dilakukan setiap 3 bulan sekali. Dalam prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan sudah sangat Bagus tetapi hanya keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan masih kurang sehingga banyak warga yang masih mengeluarkan dalam cara pelayanannya. Oleh sebab itu Pemerintah dan Perum Bulog sangat berperan penting dalam menyiapkan beras yang bersih dan konsisten dalam pembagian Beras ke Kelurahan kepada masyarakat khususnya warga masyarakat kurang mampu.

KESIMPULAN

Dalam Program Pelayanan Beras Sejahtera (Rastra) di Kelurahan Karang Mulia Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor telah memberikan bantuan Beras yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat miskin yang menjadi kelompok targetnya (kelompok RTM). Sasaran dari program Raskin/Rastra yaitu untuk membantu dan mengurangi beban masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pangan akan beras. Perubahan yang terjadi adalah berkurangnya beban masyarakat penerima beras Raskin/Rastra dalam membeli beras. Belum tepatnya harga beras yang diberikan, meskipun masyarakat tidak mempermasalahkan hal tersebut namun harga yang tidak diberikan tidak sesuai dengan ketentuan pemerintah. Waktu kelola beras Rastra belum berjalan dengan yang seharusnya artinya beras yang diberikan masih sering terjadi keterlambatan. Dan Belum tepatnya mengenai sasaran penerima beras.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Godjah Mada University Press Anggota IKAPI.
- Emzir. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta :Kelapa Gading Permai, Kantor Pusat.
- Gasperzs. 2005. *Teknik Penarikan contoh untuk penelitian*.Bandung : Tarsito.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Kybernology Jilid 1 (Ilmu Pemerintahan Baru)*.Jakarta : Rineke Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi Jilid 2 (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta : Rineke Cipta.
- Mustafa, Delly. 2012. *Perilaku Birokrasi Diantara Pelayan dan Dilayani*. Fattmis Pustaka.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Diindonesia*.Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Diindonesia*. Bumi Aksara. Jakarta