

KUALITAS PELAYANAN BANTUAN BERAS MISKIN DI DESA TELUK KAPUAS KECAMATAN SUNGAI RAYA KABUPATEN KUBU RAYA

Oleh:
YUNI NORYANTI
NIM. E01112046

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak

Email: yuni_noryantiuni@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Bantuan Beras Miskin Di Kantor Desa Teluk Kapuas Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Sungai Raya. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu Pelayanan Penyaluran beras miskin kepada masyarakat Desa Teluk Kapuas Kabupaten Kubu Raya yang tidak tepat sasaran dan adanya keluhan masyarakat terkait kuantitas dan kualitas beras yang diterima oleh masyarakat tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan masalah keterlambatan waktu dalam penerimaan bantuan beras miskin. Dalam penelitian ini menggunakan teori dari Sinambela dengan beberapa aspek yaitu transparansi, akuntabilitas, dan kondisional. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah Reduksi Data, Penyajian, dan verifikasi data. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber. Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi bahwa pelayanan bantuan beras miskin di Desa Teluk Kapuas belum memenuhi harapan. Hasil penelitian ini menunjukan pelayanan bantuan beras miskin di Desa Teluk Kapuas ini belum bekerja secara efektif karena masih adanya keluhan masyarakat dalam pelayanan bantuan beras miskin ini dan pelayanan bantuan beras miskin ini masih belum tepat sasaran. Saran untuk penelitian ini adalah sebaiknya petugas atau pegawai di kantor desa Teluk Kapuas harus meningkatkan kualitas pelayanan mereka khususnya dalam pelayanan bantuan beras miskin di Desa Teluk Kapuas.

Kata-kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Beras Miskin/Raskin

Abstract

This study aims to find out about the Service Quality of the rice for the poor program in Teluk Kapuas Village, Sungai Raya Subdistrict, Kubu Raya Regency. This study was qualitative descriptive research. The identification of problems in this research that delivery service poor rice to villagers Teluk Kapuas Kubu Raya Regency which has failed to reach target and many complain from the public related to the quantity and quality of rice which is accepted by the people are not in accordance with the standards set by the government and the problem of time lag in receipt of assistance poor rice. This study used the theory of Sinambela with several aspects, namely transparency, accountability, and conditional. The data were collected through observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used were data reduction, display, and verification. The data validation was done by using triangulation. The interviews and observations show that rice for the poor program in Teluk Kapuas Village has not met expectations. The result of this study show that the service of rice poor in the village of Teluk Kapuas is not working effectively because of many complain from the public and it has failed to reach target. Suggestions from this research is that better officers or employees in the Village Office of Teluk Kapuas should improve the quality of the service, especially with regard to the rice for the poor program in the village of Teluk Kapuas.

Keyword: Service Quality, Rice For The poor/Raskin

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian dari mekanisme sistem pemerintahan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa didalam undang-undang ini yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Tugas pelayanan merupakan salah satu fungsi dari pemerintah, Pemerintah dibentuk adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, bukan untuk melayani dirinya sendiri.

Oleh karenanya, peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggara-penyelenggara pemerintahan yang baik dan bersih, perlu didukung dengan pengelolaan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pengelolaan pelayanan Negara terhadap masyarakat diperlukan upaya untuk menciptakan keterbukaan, transparansi, akuntabilitas dan prinsip persaingan/kompetisi yang sehat sehingga

diperoleh pelayanan yang terjangkau oleh masyarakat dan berkualitas serta dapat dipertanggung jawabkan baik dari segi fisik, keuangan, maupun manfaatnya bagi kelancaran tugas Pemerintah dan Pelayanan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Bantuan Beras Miskin Di Desa Teluk Kapuas Kabupaten Kubu Raya menjadi masalah yang akan diteliti oleh penulis. Raskin adalah bantuan beras bagi masyarakat miskin yang diberikan secara berkala untuk memenuhi kebutuhan pokok rakyat miskin yaitu sebanyak 15kg perbulan setiap kepala keluarga melalui prosedur yang telah diatur berdasarkan data-data kemiskinan dari setiap wilayah desa dan bertujuan untuk mengurangi beban pengeluaran dari rumah tangga miskin sebagai bentuk penanggulangan kemiskinan dan perlindungan sosial di bidang pangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2014 Tentang Pedoman Umum Raskin Tahun 2015 manfaat dari raskin ini sendiri adalah sebagai Peningkatan ketahanan pangan di tingkat rumah tangga sasaran sekaligus mekanisme perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.

Masyarakat yang tergolong berpendapatan rendah dan tergolong miskin dipilih melalui beberapa kriteria yakni :

- a. kondisi rumah yang sudah tidak layak huni
- b. kepala rumah tangga perempuan (Janda)
- c. anggota keluarga yang banyak
- d. pendapatan keluarga kurang dari Rp. 600.000 per bulan
- e. sumber air untuk minum/memasak berasal dari sumur, air sungai, danau, atau air hujan
- f. Memasak menggunakan bahan bakar kayu/minyak tanah

Dari kriteria di atas adapun Standar Operasional Prosedur bantuan beras di Kantor Desa Teluk Kapuas adalah sebagai berikut :

1. Raskin hanya diberikan kepada Rumah Tangga Miskin yang terdaftar didalam RTS disesuaikan dengan kriteria dan syarat yang telah di tentukan dan diberi identitas (Kartu Raskin)
2. Jumlah beras raskin yang merupakan hak Rumah Tangga Miskin adalah sebanyak 15kg/RTM/Bulan selama 12 bulan
3. Harga tebus raskin adalah sebesar Rp. 1.600/kg
4. Waktu penerimaan bantuan raskin kepada Rumah Tangga Miskin sesuai

dengan yang sudah ditetapkan yaitu setiap 1 bulan sekali

5. Terpenuhnya persyaratan dan administrasi secara benar dan tepat waktu (KTP, KK dan Kartu Raskin)
6. Terpenuhnya persyaratan sesuai dengan standar kualitas beras yang baik yaitu tidak berketu, berdebu dan berbau.

Dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan yang baik, diperlukan kinerja pelayanan yang sesuai dengan prinsip pelayanan yang baik dan sesuai standar-standar yang telah ditetapkan. Menjelaskan bahwa tugas pelayanan memiliki prinsip yaitu memberikan kepuasan kepada yang dilayani. Proses pelayanan aparatur/pemerintahan desa dalam memberikan bantuan beras miskin bagi masyarakat sangat penting mendapat perhatian karena aparatur/pemerintahan desa yang memiliki peran dalam mendata. Dalam upaya pelayanan bantuan beras miskin diharapkan dapat memperhatikan kebutuhan dan kepentingan bagi masyarakat miskin.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti dilapangan bahwa dalam pelayanan bantuan beras miskin di Desa Teluk Kapuas ini masih banyak kendala dalam pelaksanaannya, baik dari segi keadilan dalam melakukan pendataan masyarakat miskin yang menyebabkan ketidak tepatan sasaran

dalam pelayanan bantuan beras miskin yang diberikan, penetapan klasifikasi masyarakat miskin yang sesuai prosedur belum dilaksanakan dengan baik dan belum menggunakan standar masyarakat miskin yang bisa terdaftar sebagai RTS, masih banyak masyarakat yang komplain dan tidak puas akan pelayanan yang mereka berikan, masyarakat merasa beras yang mereka berikan selalu tidak tepat waktu, kualitas dan kuantitas beras yang mereka berikan juga tidak sesuai sehingga menyebabkan adanya keluhan dari masyarakat. Mereka merasa beras yang diterima tidak layak dikonsumsi karena beras tersebut berdebu,berhama,dan berbau dan jumlah beras raskin yang diterima tidak sesuai dengan yang sudah ditetapkan , selanjutnya sering mengalami keterlambatan penerimaan beras raskin juga mengakibatkan masyarakat komplain atau mengeluh kepada para petugas di Kantor Desa Teluk Kapuas, karena beras yang seharusnya diterima setiap 1 bulan sekali malah hanya diterima setiap 6 bulan sekali, sehingga dari permasalahan tersebut terdapat beberapa keluhan dari Masyarakat di Desa Teluk Kapuas dan biasanya ada masyarakat yang mempertanyakan keterlambatan dalam penerimaan beras miskin ini.

Dalam upaya pelayanan bantuan beras miskin di Desa Teluk Kapuas diharapkan dapat memperhatikan kebutuhan dan kepentingan masyarakat karena bagaimanapun sasaran dari pelayanan aparatur desa adalah masyarakat desa terutama masyarakat miskin. Dari uraian diatas berdasarkan pengamatan awal peneliti dilapangan bahwa kualitas pelayanan bantuan beras miskin di Desa Teluk Kapuas ini seharusnya dilaksanakan dengan memperhatikan transparansi pelayanan, akuntabilitas, dan kondisional pelayanan yang berpegang pada prinsip-prinsip efektif dan efisien.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Pelayanan Publik

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau service provider Menurut Brata (2000:11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan Dan penyerahan barang atau jasa. Penerima layanan adalah pelanggan atau konsumen yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan Publik adalah “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diterapkan, atau segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Yamit (2002:95) mengemukakan bahwa “Pelayanan bukanlah suatu yang dapat diraba, selain itu pelayanan tidak dapat disimpan dan ditambahkan untuk memberikan pelayanan di masa yang akan datang.” Menurut Hardiansyah (2011:11) mendefinisikan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai “aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Menurut Sinambela (2006:43) pelayanan adalah “sebagai suatu prose pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan suatu konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan, bukan hanya pada lembaga bisnis, tetapi telah berkembang luas pada tatanan organisasi pemerintah”

Sementara itu, menurut Sadu Wasistiono (dalam Hardiyansyah 2011:11) pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa yang baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Menurut Frederick A. Cleveland dalam Pasolong (2008: 18) menjelaskan bahwa administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknis efisiensi dan efektivitas, dan lebih menguntungkan lagi bagi pemerintah manakala dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian dari tanggung jawab administrasi.

Berkaitan dengan pelayanan umum menurut Moenir (1995 : 69) dikatakan bahwa pelayanan umum adalah “suatu perbuatan untuk melayani secara cepat dan memuaskan.” Masih menurut Moenir (1995: 72) dikatakan bahwa agar pelayanan umum dapat dilaksanakan secara baik perlu diperhatikan sendi-sendi dalam pelayanan umum yaitu sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan dan kepastian

- c. Keamanan
- d. Keterbukaan
- e. Efisiensi
- f. Ekonomis
- g. Keadilan yang merata
- h. Ketepatan waktu

Kemudian menurut Dwiyanto (2005: 141) mendefinisikan : “pelayanan publik sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.” Lukman (dalam Pasolong, 2008 : 134), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Berdasarkan pengertian diatas, menunjukkan bahwa pelayanan merupakan usaha dalam rangka meningkatkan kesejahteraan orang yang dilayani, apakah dalam bentuk pelayanan social, jasa ekonomi, jasa hokum, jasa administrasi dan lain-lain yang berkaitan dengan kebutuhan dan selera pelanggan. Oleh karena itu setiap produsen harus dapat mengukur hingga sampai mana tuntutan konsumen akan pelayanan yang bermutu dan berkualitas.

Menurut Norman (dalam Waluyo, 2007:131) menyebutkan bahwa “Pelayanan adalah proses sosial, dan manajemen merupakan kemampuan unttuk mengarahkan

proses-proses sosial. Sementara menurut Simamora (2007:172) bahwa “Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dab tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Nugroho (2004 : 75) mengatakan bahwa Tugas Pelayanan Publik adalah “memberikan pelayanan, kepada umum tanpa mebeda-bedakan dan diberikan secara cuma-cuma atau dengan biaya sedemikian rupa sehingga kelompok paling tidak mampu menjangkaunya. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan.”

2. Indikator Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Bery, dan Zeithml (Harbani Pasolong, 2008: 135) untuk mengukur suatu pelayanan dugunakan dimensi pelayanan sebagai berikut :

1. Tangibles, yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi
2. Reability, yaitu kemampuan dan kehandalana untuk menyediakan pelayananan yang terpercaya

3. Responsiveness, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
4. Assurance, yaitu kemampuan serta keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. Empathy, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Dwiyanto (2002 : 48) indikator yang secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut:

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan.

b. Kualitas layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang di terima dari organisasi publik.

c. Responsivitas

Adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi dan pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Menurut Sinambela, dkk (2011: 6) berpendapat, secara teoritis pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dalam mengukur kualitas pelayanan ada 6 indikator yaitu :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas

3. Kondisional

4. Partisipatif

5. Kesamaan hak

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

1. Transparansi

Transparansi merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua. Transparansi terdiri dari 3 indikator yaitu : keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami dan serta kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti masyarakat.

2. Akuntabilitas

Akutabilitas merupakan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. kuntabilitas pelayanan publik meliputi kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik.

3. Kondisional

Kondisional yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima

pelayanan. Kondisional meliputi efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Partisipatif merupakan suatu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi,, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam pelayanan yaitu suatu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintah maupun suatu organisasi kepada masyarakat tidak membeda-bedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam memberikan pelayanan dengan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah denga menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

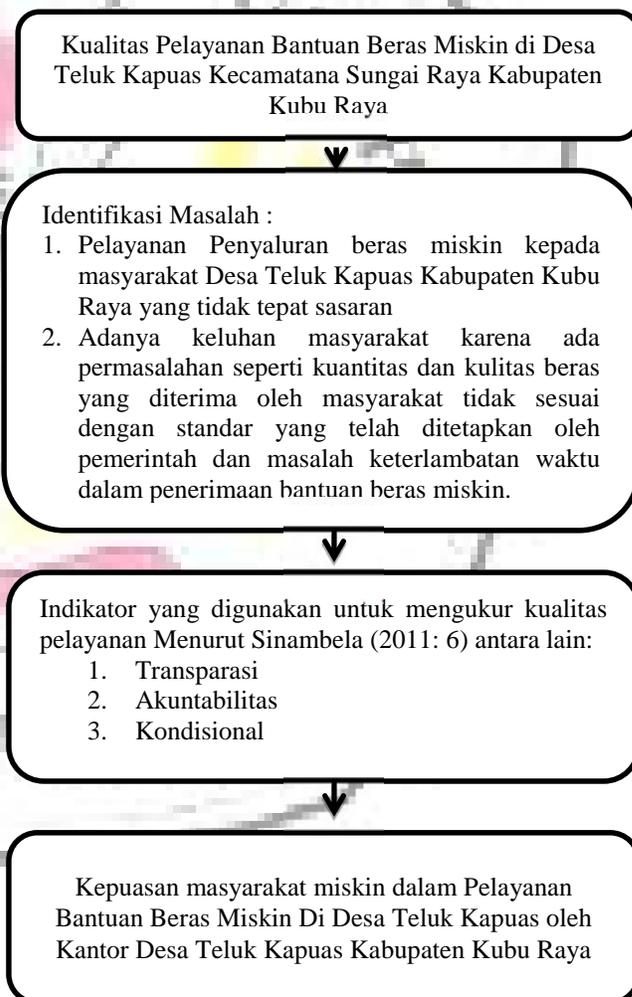
3. Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 Pasal 21 komponen standar pelayanan meliputi:

- a. Dasar hukum yaitu Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
- b. Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- d. Jangka waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- e. Biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
- f. Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

- g. Sarana, prasarana atau fasilitas fasilitas pelayanan
- h. Kompetensi pelaksana pengalaman
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan
- m. Evaluasi kinerja pelaksana

Gambar 1
Kerangka Pikir Penelitian



C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Deskriptif dengan analisa data secara kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang bermaksud menggambarkan kejadian atau temuan-temuan data dan gejala-gejala yang ada dan yang terjadi berdasarkan fakta yang tampak atau sebagai mana adanya yang terjadi dilapangan pada saat penelitian dilaksanakan. Yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara sistematis, faktual dan akurat. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Sugiyono (2007:17), penelitian deskriptif diartikan sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk memotret fenomena individual, situasi, atau kelompok tertentu yang terjadi secara kekinian. Dalam penelitian ini Subjek penelitian dipilih secara *Purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (dalam sugiyono, 2011:299). Adapun informasi yang didapat oleh peneliti dalam Kualitas Pelayanan Bantuan Beras Miskin di Desa Teluk Kapuas Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya yang dituju adalah sebagai berikut Kepala Desa Teluk Kapuas, Sekretaris Desa Teluk Kapuas, Kasi kemasyarakatan Desa Teluk Kapuas, Kasi Kesra/Kemasyarakatan Kecamatan Sungai

Raya, 2 orang ketua RT di Desa Teluk Kapuas, 6 orang Masyarakat di desa Teluk Kapuas yang menerima bantuan Beras Miskin.

Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian kualitatif ini yang menjadi instrument penelitian adalah peneliti sendiri. Menurut Nasution (dalam Sugiono, 2011:223), bahwa tidak ada pilihan lain, manusia adalah instrument utama dalam penelitian kualitatif. Untuk membantu memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat penelitian sebagai berikut: Pedoman wawancara yaitu daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, Dokumentasi, dalam penelitian ini penulis berusaha memperoleh data/informasi melalui cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan fokus penelitian, Pedoman Observasi, yaitu berupa catatan-catatan untuk mencatat hal-hal yang terjadi pada saat observasi di lapangan. Teknik pengumpulan data penulis menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa kualitatif, yang suatu teknik pengolahan data yang menghasilkan data deskriptif berupa

kata-kata, baik lisan maupun tulisan dari para narasumber yang diteliti. Teknik analisa data dalam penelitian kualitatif ini menggunakan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2010:91) yang menyatakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Komponen dalam analisis data, yaitu:

1) Reduksi Data

Diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci dan segera dilakukan analisis data melalui reduksi data dengan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema, polanya dan setelah direduksi akan memberi gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya.

2) Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif yang paling sering adalah dalam bentuk

teks naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3) Verifikasi Data

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan berikutnya, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas data. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan dalam uji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif, namun penulis memilih menggunakan triangulasi dalam menguji keabsahan data. Menurut Sugiyono (2010:125) Teknik triangulasi dalam

pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. pada penelitian ini, triangulasi yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu triangulasi dengan sumber. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan menilai balik derajat kepercayaan informasi yang diperoleh. Langkah-langkah triangulasi dengan sumber, adalah :

- a) Membandingkan data hasil pengamatan (observasi) dengan data hasil wawancara
- b) Membandingkan apa yang dilakukan orang didepan umum dengan apa yang dilakukan secara pribadi
- c) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang penelitian
- d) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang dari berbagai kalangan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Transparasi

Transparasi dalam pelayanan bantuan beras miskin di Desa Teluk Kapuas merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti pelanggan, dalam hal ini masyarakat sangat berekepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Khusus dalam pelayanan Bantuan Beras Miskin di Desa Teluk Kapuas ini. Pelayanan harus berorientasi pada mutu, sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterima. Transparasi ialah suatu kegiatan yang terbuka bagi masyarakat. Kegiatan yang dimulai dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendalian. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan yang dilakukan oleh penulis Pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan Desa Teluk Kapuas ini masih dijumpai beberapa kelemahan sehigga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat, khususnya masyarakat Desa Teluk Kapuas Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya keluhan dari

kalangan masyarakat, masyarakat merasa pelayanan bantuan beras miskin di Desa Teluk Kapuas ini masih belum transparan, karena para petugas/pemerintahan desa tidak pernah menginformasikan kepada masyarakat apa penyebab keterlambatan dalam penerimaan bantuan beras miskin ini, begitu juga dengan standar operasional prosedur dalam pelayanan bantuan beras miskin ini masih banyak masyarakat yang tidak tau, hal ini di karenakan ketidak terbukaannya pelayanan dari petugas/aparatur pemerintah Desa Teluk Kapuas. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan pelayanan yang efektif.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan Bantuan Beras Miskin di Desa Teluk Kapuas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggara pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada

publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintahan atau perusahaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan oleh penulis bahwa tanggung jawab pegawai/petugas di Kantor Desa Teluk Kapuas masih belum optimal, masih ada beberapa masalah di dalam pelayanan bantuan beras miskin di Kantor Desa Teluk Kapuas ini. Masih banyak keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan penerimaan beras raskin yang seharusnya diterima 1 bulan sekali malah hanya 6 bulan sekali dan dalam pelayanan bantuan beras miskin ini masih belum tepat sasaran dilihat dari data penerimaan bantuan beras miskin yang seharusnya hanya 218 KK yang ditetapkan oleh pemerintah pusat tetapi kebijakan dari pemerintahan desa yang mendapatkan bantuan beras miskin ini sebanyak 800 KK.

3. Kondisional

Kondisional dalam pelayanan bantuan beras miskin di Desa Teluk Kapuas yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efektif dan efisien. Efektif adalah pengukuran keberhasilan dalam

pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan, sedangkan efisien adalah kemampuan bekerja dengan baik dan menghasilkan hasil yang baik dengan cara yang paling efektif. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan yang dilakukan oleh penulis bahwa pelayanan bantuan beras miskin yang mereka berikan ini belum efektif dan efisien karena masih banyak permasalahan dalam pelayanan bantuan beras miskin ini, antara lain : Pelayanan bantaun beras miskin yang pemerintahan Desa Teluk Kapuas berikan masih belum sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan , pelayanan bantuan beras miskin di Desa Teluk Kapuas ini masih belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan dan masih lambat dalam menangani keluhan yang ada. Kemampuan petugas/pegawai di Kantor Desa Teluk Kapuas dalam memberikan pelayanan dan melayani masyarakat harus efektif dalam menanggapi berbagai kendala yang terjadi dalam proses pelayanan demi pencapaian

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh

peneliti dilapangan mengenai Pelayanan Bantuan Beras Miskin di Desa Teluk Kapuas Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa dalam aspek transparasi terkait kualitas pelayanan bantuan beras miskin di kantor Desa Teluk Kapuas masih belum terlaksana dengan optimal. Masyarakat merasa pelayanan bantuan beras miskin di Desa Teluk Kapuas ini belum sepenuhnya dilaksanakan dengan transparan, salah satunya yaitu masalah keterlambatan dalam penerimaan beras yang seharusnya 1 bulan sekali malah hanya 6 bulan sekali, masyarakat tidak pernah mengetahui apa penyebab keterlambatan tersebut, dari aparatur pemerintahan Desa Teluk Kapuas tidak pernah memberikan informasi dan konfirmasi kepada masayakarat terkait dengan permasalahan keterlamabatan penerimaan Raskin yang sering muncul dalam pelayanan bantuan beras miskin ini. begitu juga dengan standar operasional prosedur dalam pelayanan bantuan beras miskin ini masih banyak masyarakat yang tidak tau, hal ini di karenakan ketidak terbukaan pelayanan

dari petugas/aparatur pemerintah Desa Teluk Kapuas.

2. Dalam aspek akuntabilitas dari hasil penelitian terkait kualitas pelayanan bantuan beras miskin di kantor Desa Teluk Kapuas terungkap bahwa petugas/pegawai Desa Teluk Kapuas masih belum optimal dalam aspek akuntabilitas, masyarakat merasakan bahwa para petugas/pegawai desa Teluk Kapuas masih belum melaksanakannya sesuai dengan peraturan dan prosedur yang ditetapkan, karena dalam penerimaan beras miskin ini masyarakat hanya menerima 3 karung beras yang beratnya masing-masing 15kg selama 6 bulan sekali padahal seharusnya penerimaan beras raskin ini sebanyak 1 karung 15kg dalam 1 bulan, kualitas beras yang kurang baik, dan dalam pelayanan bantuan beras miskin ini masih belum tepat sasaran dilihat dari data penerimaan bantuan beras miskin yang seharusnya hanya 218 KK yang ditetapkan oleh pemerintah pusat tetapi kebijakan dari pemerintahan desa Teluk Kapuas yang mendapatkan bantuan beras miskin ini sebanyak 800 KK.
3. Aspek kondisional dari hasil penelitian terungkap bahwa kualitas pelayanan bantuan beras miskin di Desa Teluk

Kapuas masih belum terlalu efektif dan efisien karena masih banyak kendala dan permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan bantuan beras miskin ini. Dilihat dari aspek efektifitas yaitu pelayanan bantuan beras miskin ini dapat dikatakan belum efektif karena masih belum terlaksanakan dengan tujuan-tujuan yang telah ditentukan, masih terdapat beberapa permasalahan seperti ketidaktepatan sasaran dalam pelayanan bantuan beras miskin di Desa Teluk Kapuas, masih tidak sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditentukan. Kebijakan dari pemerintahan pusat hanya 218KK masyarakat Desa Teluk Kapuas yang terdaftar sebagai masyarakat yang berhak menerima Raskin, namun kenyataannya kebijakan dari aparat pemerintah Desa Teluk Kapuas masyarakat Desa Teluk Kapuas yang menerima Raskin sebanyak 800KK. Selanjutnya dilihat dari aspek efisiensi, pelayanan bantuan beras miskin di Desa Teluk Kapuas ini dapat dikatakan belum efisien karena masih terdapat permasalahan seperti Pelayanan bantuan beras miskin yang pemerintahan Desa Teluk Kapuas berikan masih belum sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan, pelayanan bantuan beras miskin di Desa Teluk Kapuas ini masih

belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan dan masih lambat dalam menangani keluhan yang ada.

F. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis paparkan diatas maka peneliti memberikan beberapa saran mengenai Pelayanan Bantuan Beras Miskin di Desa Teluk Kapuas Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mencapai pelayanan yang baik maka hendaknya pemerintah Desa Teluk Kapuas harus berupaya untuk mewujudkan tingkat transparansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Teluk Kapuas terutama dalam pelayanan bantuan beras miskin. Selain itu dalam pelaksanaan pelayanan bantuan beras miskin ini pemerintah desa Teluk Kapuas tentunya harus mengutamakan kepentingan masyarakat dengan memberikan kemudahan pelayanan dan terbuka dalam memberikan informasi, misalnya : Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan bantuan beras miskin seharusnya di pasang di kantor desa Teluk

Kapuas agar masyarakat Desa Teluk Kapuas bisa tau apa-apa saja Standar Operasional Prosedur dalam bantuan beras miskin ini dan penetapan warga miskin harus lebih jelas dan di paparkan.

2. Dilihat dari aspek akuntabilitas, Pelayanan yang baik apabila pelayanan tersebut dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat. Didalam menjunjung nilai kepercayaan masyarakat terhadap petugas/pegawai pelaksana pelayanan, maka disini pemerintah desa Teluk Kapuas harus mengutamakan tingkat akuntabilitas agar terciptanya pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat penerima pelayanan. Misalnya Kepala desa beserta aparatur pemerintahan Desa Teluk Kapuas harus memberikan pelayanan bantuan beras miskin di Desa Teluk Kapuas sesuai dengan kebijakan atau peraturan yang telah ditetapkan dan harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada. Apabila akuntabilitas dalam pelayanan terlaksana dengan baik maka kualitas pelayanan akan dapat tercipta dengan baik dan kepuasan pelayanan dapat di rasakan oleh masyarakat Desa Teluk Kapuas.

3. Sedangkan dalam aspek kondisional, untuk meningkatkan kualitas pelayanan bantuan beras miskin yang baik pemerintah desa Teluk Kapuas harus bisa melaksanakan pelayanan dengan efektif dan efisien salah satunya dalam menanggapi berbagai kendala yang terjadi dalam proses pelayanan bantuan beras miskin demi pencapaian pelayanan yang memuaskan dan para petugas/pegawai Desa Teluk Kapuas harus lebih cepat tanggap dalam menghadapi keluhan-keluhan yang diberikan oleh masyarakat, jangan hanya janji saja.

a. Keterbatasan Penelitian

Selama melakukan penelitian ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dari penulisan skripsi ini. Berikut ini beberapa keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian ini, antara lain:

a. Keterbatasan pengetahuan, penulis menyadari bahwa keterbatasan ini berasal dari dalam diri penulis sendiri. Kurangnya kebiasaan untuk membaca dan menulis serta pengetahuan terkait penulisan karya ilmiah menjadi hambatan penulis. Keterbatasan ini berdampak kepada analisis penulis yang kurang dalam penelitian ini. Dengan

segala keterbatasan yang ada dalam penelitian ini diharapkan kemudian hari penelitian ini dapat disempurnakan oleh peneliti lain.

b. Sulitnya mendapatkan data, karena tidak semua informan yang telah ditentukan sebelumnya bersedia untuk diwawancarai

G. REFERENSI

Buku :

Brata, Atep Adya. 2000. *Pelayanan Prima*. Bandung: Armico.

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press.

_____, 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Galang Printikan Yogyakarta.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nugroho, Riant. 2008. *Public Policy*. Jakarta: Gramedia.

Nasucha, Chaizi, 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktek*. Jakarta: Grasindo.

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

_____, 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Simamora, Bilson. 2007. *Analisis Perkantoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Sinambela, L.Poltak.2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R Dan D*. Bandung: Alfabeta.

_____, 2010. *Memahami Penelitian Kulitatif*. Bandung: Alfabeta.

_____, 2007. *Memahami Penelitian Kulitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sujardi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Replica Aditama.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik*. Sumedang: Mandar Maju.

Yamit. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sumber Internet

http://didikngoret.blogspot.co.id/2013/09/proposal_15.html (diakses pada pkl. 11.00 WIB, selasa, 2 Febuari 2016)

<http://www.google.co.id/search?sourceid=chrome&ie=UTF8&q=SKRIPSI+PELAYANA+N+PENYALURAN+RASKIN+DI+KECAMAN+SUMARORONG+KABUPATEN+MAMASA> (diakses pada pkl. 11.15 WIB, selasa 2 Febuari 2016)

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2014



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : YUNI NORYANTI
 NIM / Periode lulus : E01112046 / Periode 1
 Tanggal Lulus : 28 September 2016
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi Negara
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 E-mail address/ HP : Yuni.Noryanti.yuni@yahoo.com / 089666856761

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Publika (*) pada Program Studi Ilmu Adm. Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

Kualitas Pelayanan Bantuan Beras Miskin di Desa Teluk Kapuas Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*
- content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Mengeluarkan/ disetujui
 Pengelola Jurnal
 Dr. H. Pasa, M. AB
 NIP. 197209052002121003

Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal : 7 November 2016

Yuni Noryanti
 Yuni Noryanti
 NIM. E01112046

Catatan :
 *tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing
 (*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)