

ANALISIS PELAYANAN PRIMA TERHADAP PELAKSANAAN PEMBAGIAN BERAS MISKIN (RASKIN) DI KECAMATAN SIDIKALANG

Iis Hamidah Ujung
Pemerintah Kabupaten Dairi
Jl. Merdeka No. 2 Sidikalang

Badaruddin Rangkuti
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jl. Prof. Sofyan No. 1 Kampus-USU Medan
Badaru_69@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah: untuk mengetahui pelayanan prima terhadap pelaksanaan pembagian beras miskin (RASKIN) di Kecamatan Sidikalang dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat pelayanan prima terhadap pelaksanaan pembagian beras miskin (RASKIN) di Kecamatan Sidikalang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa pembagian beras miskin di Kecamatan Sidikalang belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini disebabkan oleh kontribusi dalam pembagian beras miskin kepada masyarakat kurang efektif sehingga terjadi ketidakpuasan bagi masyarakat dalam pembagian beras miskin tersebut. Salah satunya adalah kriteria penerima manfaat beras miskin tersebut tidak sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan oleh ketentuan yang berlaku, contohnya adalah masih adanya penduduk miskin yang tidak mendapat manfaat dari program beras miskin. Penerima manfaat beras miskin di Kecamatan Sidikalang adalah 2.273 rumah tangga sekitar 25% jumlah penduduk miskin di Kecamatan Sidikalang. Terdapat beberapa faktor yang menghambat pelayanan prima terhadap pelaksanaan pembagian beras miskin di Kecamatan Sidikalang antara lain fasilitas yang tidak mendukung dalam pembagian beras miskin, minimnya komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat sehingga mengakibatkan minimnya tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat tatkala tidak tepat waktunya pembagian beras miskin (RASKIN) dan tidak tepatnya jumlah beras miskin (RASKIN) yang diterima rumah tangga sasaran penerima manfaat (RTS-PM).

Kata kunci: Pelayanan Prima, Beras Miskin (Raskin).

ABSTRACT

The purpose of this study is: to know the excellent service to the poor implementation of the distribution of rice (RASKIN) in District Sidikalang and to determine the factors inhibiting the implementation of the division of excellent service to the poor rice (Raskin) in District Sidikalang. The method used in this research is descriptive research method. Data collected were analyzed using a qualitative approach. The results obtained that the distribution of rice for the poor in Sub Sidikalang not been as expected. This is due to the contribution of the poor distribution of rice for the less effective resulting in dissatisfaction for the people in the poor distribution of rice. One of them is the criteria for beneficiaries of poor rice is not in accordance with the criteria set by the applicable legal provisions, for example, is still the poor people who do not benefit from rice for the poor program. Beneficiaries of rice for the poor in the district is 2,273 households Sidikalang approximately 25% the number of poor in Sub Sidikalang. There are several factors that impede excellent service to conduct the distribution of rice for the poor in Sub Sidikalang among other facilities that do not support the distribution of rice for the poor, the lack of communication between government and society, resulting in the lack of responsibility of the government to the public when not timely distribution of rice for the poor

(Raskin) and not precisely the amount of rice for the poor (Raskin) received by households targeted beneficiaries (RTS-PM).

Keywords: Service Excellence, Rice Poor (Raskin)

PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkualitas diukur dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen atau masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik merupakan bukti penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan yang optimal diberikan pemerintah adalah hasil kerja pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Salah satu mewujudkan *good governance* dalam penyelenggaraannya adalah peningkatan kinerja aparatur pemerintah melalui pelayanan publik. Maka, aparatur pemerintah dalam menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai abdi negara juga sebagai abdi masyarakat (*public servant*).

Konteks pelayanan tersebut merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan maupun pembangunan. Oleh karenanya untuk mewujudkan tugas dan fungsi tersebut, maka dijabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh unit-unit pelayanan. (Istianto, 2012:106)

Masalah pelayanan publik pada dasarnya dapat dilihat dari ketidak optimalan pelayanan prima melalui alur proses penyediaan pelayanan publik. Bahwa untuk mendapatkan pelayanan prima yang dibutuhkan masyarakat harus melalui mekanisme yang panjang yaitu melalui negara dimana di dalamnya ada dua institusi politisi (*politicians*) dan pembuat kebijakan (*policy makers*). Mekanisme pelayanan yang panjang tersebut yaitu: *Pertama*, masyarakat miskin tidak dapat meminta akuntabilitas dari penyedia langsung karena penyedia langsung memberikan akuntabilitas kepada organisasi mereka masing-masing. *Kedua*, organisasi penyedia pelayanan publik akan memberikan akuntabilitas tidak kepada masyarakat melainkan kepada pembuat kebijakan karena merekalah yang memberikan pekerjaan dan membayar. *Ketiga*, para pengambil kebijakan sendiri juga tidak akan peduli terhadap pelayanan

publik yang diterima masyarakat selama pengeluaran dan *budget* mereka disetujui oleh politisi. *Keempat*, para politisi yang sebenarnya harus memberikan akuntabilitas kepada masyarakat pada kenyataannya tidak melakukan itu karena bukan masyarakat yang memilih mereka secara langsung. (Istianto, 2012:109)

Pelayanan publik setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, dimana setiap kegiatan tersebut adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kegiatan pelayanan yang dilakukan secara optimal akan menghasilkan efektivitas pelayanan publik bagi masyarakat, karena pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Maka, untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin pada 1. Transparansi, 2. Akuntabilitas, 3. Kondisional, 4. Partisipatif, 5. Kesamaan hak, 6. Keseimbangan hak dan kewajiban (Sinambela, 2010: 6)

Kegiatan yang dilakukan dalam penyelenggaraan pemerintahan di era reformasi, selalu mengakomodasi kebutuhan dan keinginan masyarakat termasuk kebutuhan pelayanan prima. Hal ini sebagai peran optimal yang dilakukan oleh pemerintah dalam menata penyelenggaraan pemerintahan. Kegiatan yang memerlukan pelayanan yang optimal sehingga membuat masyarakat atau pelanggan menjadi puas adalah pembagian beras miskin (RASKIN).

Kegiatan pembagian beras miskin (RASKIN) merupakan salah satu program kerja pemerintah dalam penanggulangan kemiskinan di Indonesia. Masalah ini melibatkan berbagai sektor baik di tingkat pusat maupun daerah. Upaya penanggulangan kemiskinan melalui pembagian beras miskin (RASKIN) dicantumkan dalam rencana kerja pemerintah (RKP) tahun 2009 pada prioritas I yaitu peningkatan pelayanan dasar dan

pembangunan pedesaan. Program pembagian beras miskin (RASKIN) merupakan salah satu program pada prioritas I fokus I tentang pembangunan dan penyempurnaan sistem perlindungan sosial khususnya bagi masyarakat miskin. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bahwa yang berhak menerima beras miskin (Keputusan Menteri Koordinator Kesejahteraan Sosial Nomor 35 Tahun 2008 Tentang Tim Koordinasi Beras Miskin Pusat)

Tantangan yang dihadapi Indonesia dalam memerangi kemiskinan dan kelaparan antara lain angka kemiskinan baru berhasil diturunkan dari 16,66% pada tahun 2004 menjadi 12,5% pada tahun 2011, jumlah orang miskin sebesar 31,02 juta jiwa pada tahun 2010 masih cukup tinggi, tingkat pengangguran dipandang masih cukup tinggi, meskipun telah berhasil diturunkan dari 11,24% pada tahun 2005 menjadi 6,56% pada bulan Agustus 2011, jumlah daerah tertinggal tersebar di berbagai wilayah masih cukup tinggi. Untuk menghadapi permasalahan tersebut maka rencana kerja pemerintah (RKP) tahun 2012 mengusung tema percepatan dan perluasan pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkeadilan bagi peningkatan kesejahteraan rakyat. (Pedoman Umum RASKIN Tahun 2012)

Kecamatan Sidikalang adalah salah satu kecamatan yang terletak di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara. Kecamatan ini adalah ibu kota dari Kabupaten Dairi dan kecamatan ini merupakan kecamatan yang padat penduduk. Kecamatan ini merupakan wilayah pertanian yang masih bersifat tradisional. Sektor pertanian di Kecamatan Sidikalang ini $\pm$ 50,62% dari luas wilayah Kecamatan Sidikalang. Dengan demikian kondisi wilayah Kecamatan Sidikalang ini sesuai dengan Instruksi Presiden tentang Kebijakan Perberasan Nasional yang melakukan upaya peningkatan pendapatan petani melalui ketahanan pangan.

Namun, kenyataannya pembagian beras miskin di Kecamatan Sidikalang belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini disebabkan oleh kontribusi dalam pembagian beras miskin kepada masyarakat kurang efektif sehingga terjadi ketidakpuasan bagi masyarakat dalam pembagian beras miskin tersebut. Salah satunya adalah

kriteria penerima manfaat beras miskin tersebut tidak sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan oleh ketentuan yang berlaku, contohnya adalah masih adanya penduduk miskin yang tidak mendapat manfaat dari program beras miskin. Sedangkan penerima manfaat beras miskin di Kecamatan Sidikalang adalah 2.273 rumah tangga sekitar 25 % jumlah penduduk miskin di Kecamatan Sidikalang. Kecamatan Sidikalang memiliki 11 desa /kelurahan yang terbagi 5 (lima) kelurahan dan 6 (enam) desa. Penduduk kelurahan/desa yang paling banyak penerima manfaat beras miskin (RASKIN) adalah Desa Huta Rakyat. Berdasarkan data bahwa periode Juni s/d Desember 2012 penerima manfaat dari beras miskin (RASKIN) di Kecamatan Sidikalang adalah 2.273 Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat dengan 34.095 Kg/Bulan dengan jumlah nilai uangnya sebesar Rp. 54.552.000,-. (Kabupaten Dairi, 2012)

Penentuan kriteria penerima manfaat RASKIN seringkali menjadi persoalan yang rumit. Dinamika data kemiskinan memerlukan adanya kebijakan lokal melalui musyawarah Desa/ Kelurahan. Musyawarah ini menjadi kekuatan utama program untuk memberikan keadilan bagi sesama rumah tangga miskin. Dengan adanya permasalahan ini mengakibatkan pembagian beras miskin (RASKIN) di Kecamatan Sidikalang tidak efektif.

Ketidakefektifan dalam pelaksanaan pembagian beras miskin tersebut mengakibatkan pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah kepada masyarakat tidak optimal sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap program beras miskin di Kecamatan Sidikalang. Ketidakpuasan masyarakat ini juga dapat mengakibatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Sidikalang tidak baik sehingga dapat menjadi penghambat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah yang menjadi fokus penelitian ini adalah

1. Bagaimanakah pelayanan prima terhadap pelaksanaan pembagian beras miskin (RASKIN) di Kecamatan Sidikalang?

2. Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pembagian beras miskin (RASKIN) di Kecamatan Sidikalang?

TINJAUAN PUSTAKA

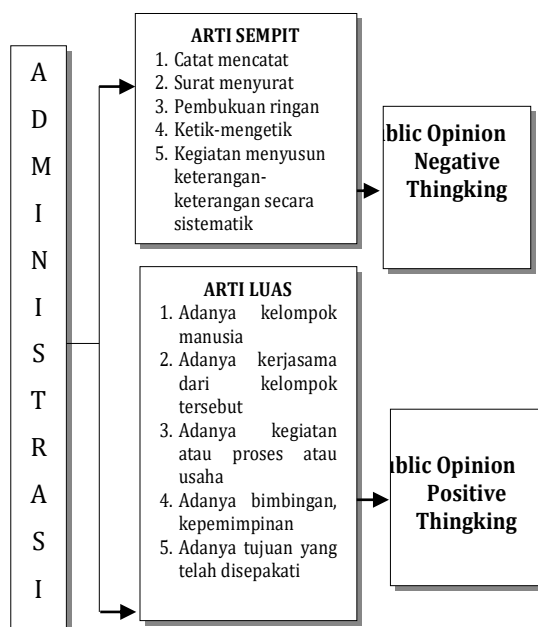
Konsep Administrasi Publik

Administrasi berdasarkan etimologis bersumber dari bahasa latin yang terdiri dari *ad ministrare*, yang secara operasional berarti melayani, membantu dan memenuhi. Dalam bahasa asalnya terbentuk kata benda *administration* dan kata sifat *administrativus*. Sedangkan dalam bahasa Inggris menjadi *administration* dan dalam bahasa Indonesia menjadi administrasi. (Hadari, 1994: 23)

Administrasi mempunyai ciri-ciri yang menjadi dasar dalam proses kegiatan administrasi, yaitu

1. Adanya kelompok manusia, yaitu kelompok yang terdiri atas dua orang atau lebih
2. Adanya kerja sama dari kelompok tersebut.
3. Adanya kegiatan atau proses atau usaha.
4. Adanya bimbingan dan kepemimpinan.
5. Adanya tujuan yang telah disepakati bersama.

Gambar
Pembagian Administrasi



Sumber: Afifuddin, 2010: 6

Administrasi publik di Indonesia lebih dikenal dengan istilah administrasi Negara. Administrasi publik merupakan salah satu

disiplin ilmu administrasi sebagai salah satu aspek dari kegiatan pemerintahan. White (dalam Waluyo, 2007: 35) menyatakan bahwa administrasi publik terdiri atas semua kegiatan Negara dengan maksud untuk menunaikan dan melaksanakan kebijakan Negara. Sedangkan menurut Kasim (1994: 8) menyatakan bahwa administrasi publik sangat berpengaruh tidak hanya terhadap tingkat perumusan kebijakan, melainkan pula pada tingkat implementasi kebijakan, karena memang administrasi publik berfungsi untuk mencapai tujuan program yang telah ditentukan oleh pembuat kebijakan politik.

Administrasi publik dianggap sebagai organisasi dan administrasi dari unit-unit organisasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan kenegaraan. Dimana tujuan kenegaraan tersebut meliputi upaya mewujudkan kesejahteraan rakyat melalui penyediaan barang-barang publik dan memberikan pelayanan publik (Kristiadi, 1994:23). Sedangkan Siagian (dalam Waluyo, 2007: 37) mengatakan bahwa administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara.

Proses administrasi sebagai proses politik juga dikemukakan oleh Dimock (1996: 40) merupakan bagian dari proses politik suatu bangsa. Hal ini bisa dipahami, karena berdasarkan perkembangan paradigma administrasi, administrasi publik berasal dari ilmu politik yang ditujukan agar proses kegiatan kenegaraan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. (Suradinata, 1993: 33).

Konsep Pelayanan Prima

Istilah pelayanan disebut juga sebagai pengabdian dan pengayoman. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna:

1. Perihal atau Cara Melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memberikan imbalan (Uang)
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Thoha (1991:177) mengemukakan bahwa seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik,

pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/ umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 BAB I Pasal 1 ayat 2 bahwa setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik yaitu

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah daerah
2. Penerima layanan (langganan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan) (Hardiansyah, 2011:13)

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, di dalam menyikapi perubahan dan/atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih berorientasi pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigma *rule government* yang mengedepankan prosedur, berubah dan/atau bergeser menjadi paradigma *good governance* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum. (Hardiansyah, 2011: 13)

Konsep pelayanan pada umumnya diartikan sebagai suatu hal yang bermakna tentang membantu. Menurut Indrawan (2011: 401) bahwa pelayanan diartikan sebagai suatu tanda untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2001: 45) bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Maka, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Sedangkan pelayanan publik menurut Widodo (2001: 4) bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbicara tentang konteks pelayanan publik tak terlepas dari makna membantu masyarakat dalam mencapai tujuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan publik ini dilakukan oleh pihak pemerintah, berupa kegiatan yang mempunyai unsur-unsur perhatian, kesediaan serta kesiapan dalam memberikan kepuasan terhadap para pelanggan (masyarakat).

Pelaksanaan pelayanan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan masyarakat mengandung beberapa sendi-sendi, yaitu: 1. Kesederhanaan, 2. Kejelasan dan Kepastian, 3. Kesamaan, 4. Keterbukaan, 5. Efisien, 6. Ekonomis, 7. Keadilan yang Merata, dan 8. Ketetapan Waktu (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum)

Pelayanan yang diharapkan masyarakat adalah pelayanan yang baik dari pemerintah. Maka, dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas terdapat beberapa ketentuan yang harus diperhatikan oleh pemerintah, yaitu: 1. Mengetahui kebutuhan yang dilayani, 2. Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja), 3. Memantau dan mengukur kinerja.

Selain itu sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar pelayanan publik dikatakan efektif, maka dalam memberikan pelayanan publik seharusnya: 1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana), 2. Mendapat pelayanan yang wajar, 3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, 4. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparan) (Saefullah, 1999: 33)

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *excellent service* yang artinya pelayanan terbaik. Pelayanan prima juga merupakan suatu strategi dalam suatu pendekatan organisasi total yang menjadikan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai penggerak utama pencapaian tujuan. Arti pelayanan prima berorientasi kepada kepuasan pengguna layanan. Penanganan layanan secara profesional menjadi kunci keberhasilan. Oleh sebab itu perlu sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang relevan dengan bidang-bidang layanan yang dikelola. (Priyono, 2006:70)

Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan prima mengandung makna menutup kesenjangan antara persepsi pemberi layanan dan pengguna layanan akan proses dan hasil layanan. Dalam perspektif pengguna layanan kriteria kualitas layanan meliputi, murah, mudah dan baik. Oleh sebab itu pemerintah daerah sebagai pemberi layanan senantiasa mengupayakan pelayanan yang terjangkau (dekat), tepat dan cepat. (Imawan, 2005)

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan focus pelayanan kepada pelanggan. Kegiatan pelayanan prima ini pada akhirnya akan menciptakan rasa puas, senang, nyaman, bahagia, dihormati dan dihargai serta yakin dan percaya. Maka hal yang terpenting dalam melaksanakan pelayanan prima adalah: 1. Kejelasan, 2. Konsisten, 3. Komunikasi. 4. Komitmen
Pelayanan prima adalah salah satu wujud dari kualitas pelayanan publik, maka kualitas akan langsung menggambarkan dari suatu produk, yaitu, 1. Kinerja, 2. Keandalan, 3.

Mudah dalam Penggunaan. 4. Estetika (Sinambela, 2010: 6)

Menurut Sinambela (2010: 7) mengatakan bahwa kualitas mengacu kepada pengertian pokok, yaitu;

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variable-variabel pelayanan prima, seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel yang dimaksud adalah:

1. Pemerintahan yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka

Konsep Beras Miskin (RASKIN)

Beras miskin (RASKIN) merupakan salah satu program yang dicanangkan oleh pemerintah terhadap penanggulangan kemiskinan. Program ini termasuk ke dalam 3 (tiga) kluster upaya penanggulangan kemiskinan yaitu Kluster I, Bantuan Dan Perlindungan Sosial yaitu Program Beras Miskin (RASKIN), Jaminan Kesehatan Masyarakat, Beasiswa Miskin. Kluster II, Pemberdayaan Masyarakat dengan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat-Mandiri, dan Kluster III, Pemberdayaan Usaha Mikro dan Kecil (UMK) dengan

program Kredit Usaha Rakyat (KUR). (Pedoman Umum Beras Miskin Tahun 2010)

Beras miskin (RASKIN) bertujuan untuk mengurangi beban pengeluaran Rumah Tangga Miskin melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan pokok dalam bentuk beras. Program ini juga dimaksudkan untuk meningkatkan akses masyarakat miskin dalam pemenuhan kebutuhan pangan pokoknya sebagai salah satu hak dasar masyarakat serta merupakan salah satu program pemerintah dalam peningkatan ketahanan pangan nasional.

Pedoman kebijakan penyaluran beras miskin sesuai dengan Pedoman Umum RASKIN Tahun 2012, (baca Pedoman Umum Penyaluran Beras Miskin, Tahun 2012)

Program beras miskin ini bertujuan untuk mengurangi beban pengeluaran dari rumah tangga miskin sebagai bentuk dukungan dalam meningkatkan ketahanan pangan dengan memberikan perlindungan sosial beras murah dengan jumlah maksimal 15 kg/rumah tangga miskin/bulan dengan masing-masing seharga Rp 1.600,00/kg (netto) di titik distribusi. Program ini mencakup di seluruh provinsi, sementara tanggung jawab dari distribusi beras dari gudang sampai ke titik distribusi di pegang oleh Perum Bulog. (www.digilib.itb.ac.id)

Penyaluran beras miskin adalah salah satu program dari pemerintah untuk keluarga miskin. Program ini dilaksanakan berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Dalam Negeri dengan Direktur Utama Perum Bulog Nomor: 25 tahun 2003 dan Nomor: PKK-12/07/2003 yang melibatkan instansi terkait, Pemerintah Daerah dan masyarakat. (www.google.com/implementation-kebijakan-raskin)

Mekanisme Pelaksanaan Penyaluran Beras Miskin (RASKIN)

1. Penyediaan Beras. Perum BULOG berkewajiban menyediakan beras dengan jumlah dan waktu yang tepat serta kualitas sesuai dengan Inpres Perberasan yang berlaku yaitu Inpres Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Kebijakan Perberasan
2. Rencana Penyaluran. Tim Koordinasi Raskin Provinsi dan Tim Koordinasi Raskin Kabupaten/Kota menyusun

rencana penyaluran yang meliputi waktu, jumlah dan jadwal pendistribusian untuk mengatasi kendala geografis, infrastruktur dan sarana transportasi, perkembangan harga serta kebutuhan beras RTS-PM.

3. Pola Penyaluran Raskin Penyaluran Raskin dapat dilakukan secara regular melalui Kelompok Kerja.
4. Pendistribusian (baca buku Pedoman Umum Penyaluran Beras Miskin, Tahun 2012).

Pelaksanaan distribusi beras miskin merupakan tanggungjawab dua lembaga, yakni BULOG (Badan Unit Logistik) dan Pemerintah Daerah. Bulog bertanggungjawab terhadap penyaluran beras hingga titik distribusi, sedangkan pemerintah daerah bertanggungjawab terhadap penyaluran beras dari titik distribusi hingga rumah tangga sasaran.

Sasarannya adalah terbantu dan terbukanya akses beras keluarga miskin yang telah terdata dengan kuantum tertentu sesuai dengan hasil musyawarah desa/kelurahan dengan harga bersubsidi di tempat sehingga dapat membantu meningkatkan ketahanan pangan keluarga miskin.

Konsep dan Indikator Kemiskinan

Konsep tentang kemiskinan sangat beragam, mulai dari sekedar ketidakmampuan memenuhi kebutuhan konsumsi dasar dan memperbaiki keadaan, kurangnya kesempatan berusaha, hingga pengertian yang lebih luas yang memasukkan aspek sosial dan moral. Tetapi pada umumnya, ketika orang berbicara tentang kemiskinan yang dimaksud adalah kemiskinan material. (Gregorius, 2008) (<http://politea.wordpress.com/menanggulangi-kemiskinan-desa>)

Setiap diri manusia dikaruniai oleh Tuhan dengan adanya dorongan terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi untuk mempertahankan kehidupan dan kelangsungannya sebagai persyaratan dan energi dasar. Semuanya itu merupakan kebutuhan minimal yang harus dicapai manusia, seperti kebutuhan untuk hidup, kebutuhan kasih sayang, untuk merasa aman, untuk mencapai sesuatu dan agar diterima dalam kelompok atau *shelter*

and sustenance, security, group support, esteem, respect, self actualization. (Sutomo, 2000: 90)

Sedangkan Suriadi dan Suroso (2002:2) pengertian kemiskinan dapat dilihat secara kualitatif dan kuantitatif. Secara kualitatif, kemiskinan adalah suatu kondisi yang di dalamnya manusia tidak bermartabat manusia, atau hidup manusia tidak layak sebagai manusia. Sedangkan secara kuantitatif kemiskinan adalah suatu keadaan dimana hidup manusia serba kekurangan yang ukuran kemiskinan ditentukan berdasarkan nilai ekonomi. Bila kedua pengertian tersebut digabungkan maka didapat batasan bahwa kemiskinan adalah suatu kondisi yang di dalamnya manusia hidup tidak layak sebagai manusia karena hidupnya serba kekurangan.

Secara umum kemiskinan adalah suatu keadaan atau kondisi dimana warga masyarakat memperoleh hambatan relatif atau permanen dalam memenuhi kebutuhan dasar hidupnya, terutama dalam bidang kehidupan fisik jasmaniah seperti sandang, pangan dan perumahan (tempat tinggal, pemukiman) yang tidak dapat diatasinya sendiri tanpa memberikan pengaruh kepada orang lain. Menurut Adi (2003: 10), kemiskinan dapat ditelusuri dari adanya kesenjangan antarkelas sosial dan ekonomi, ketidaklengkapan (*inadequacy*) hubungan desa-kota, dan perbedaan antarsuku, agama dan daerah. Dalam hal ini melihat masalah kemiskinan dari upaya penanganannya tampaknya sulit memisahkan isu-isu kemiskinan dari kesenjangan sosial.

Kemiskinan pada dasarnya dapat dibedakan menjadi dua, yaitu *pertama*, kemiskinan kronis atau kemiskinan struktural yang terjadi terus menerus dan *kedua*, kemiskinan sementara yang ditandai dengan menurunnya pendapatan masyarakat secara sementara akibat dari perubahan siklus ekonomi dari kondisi normal menjadi kondisi krisis dan bencana alam. Masyarakat miskin umumnya lemah dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar seperti pangan dan gizi, pendidikan dan kesehatan, kemampuan berusaha dan mempunyai akses yang terbatas pada kegiatan sosial ekonomi sehingga menumbuhkan perilaku miskin. Selain itu perilaku miskin ditandai pula oleh perlakuan

diskriminatif, perasaan ketakutan dan kecurigaan serta sikap apatis dan fatalistis (Annonymous, 2001:82).

Kemiskinan juga dapat dibagi dalam ukuran absolut dan relatif (Nugroho, 2001:188), kemiskinan absolut adalah suatu kondisi di mana tingkat pendapatan seseorang tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan pokoknya seperti pangan, sandang, papan, kesehatan dan pendidikan. Kemiskinan relatif adalah ketidakmampuan untuk memenuhi kebutuhan dasar seseorang, baik yang mencakup material maupun nonmaterial; penghitungan kemiskinan didasarkan proporsi distribusi pendapatan dalam satu daerah. Disebut relatif karena kemiskinan jenis ini lebih berkaitan dengan distribusi pendapatan antarlapisan sosial. Misalnya membandingkan proporsi pendapatan nasional yang diterima oleh sekelompok tertentu dengan kelompok-kelompok sosial lainnya; penduduk yang tidak melebihi kemampuan minimum tertentu dapat dianggap sebagai makhluk

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Teknik Pengumpulan data menggunakan data primer diantaranya observasi dan wawancara, kemudian menggunakan data sekunder yaitu data-data dan literature sumber bacaan yang relevan dan mendukung penelitian. Teknik analisis data menggunakan pendekatan kualitatif.

PEMBAHASAN

Pelayanan Prima Terhadap Pelaksanaan Pembagian Beras Miskin (RASKIN) Di Kecamatan Sidikalang

1. Pelayanan Prima

a. Ketetapan Waktu

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik akan mencerminkan pelayanan yang optimal di segala aspek, antara lain pelayanan terhadap pelaksanaan e-KTP, Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS), Beras Miskin (RASKIN) dan lain-lain. Hal ini sesuai dengan paradigma pelayanan publik yang bertujuan untuk memberi kepuasan kepada konsumen/masyarakat.

Tidak tepatnya jadwal dalam pembagian beras miskin sehingga mengecewakan masyarakat penerima manfaat dari beras miskin (RASKIN), sehingga mengakibatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah setempat tidak dapat menghasilkan kepuasan bagi masyarakat. Salah satu kunci keberhasilan dari pelayanan yang optimal adalah adanya rasa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada mereka. Ketidakpuasan masyarakat ini dapat dilihat dari rasa kekecewaan atas keterlambatan pembagian beras miskin. Hal ini dinyatakan oleh salah seorang warga di Kelurahan Bintang Hulu yaitu Bapak Marata Malau, mengemukakan:

"Keterlambatan pembagian beras miskin sering kali membuat kami kecewa, dimana kami berharap banyak terhadap pembagian beras miskin ini, agar dapat membantu meringankan biaya hidup keluarga kami"

Keterlambatan yang terjadi dalam pembagian beras miskin (RASKIN) yang mengakibatkan masyarakat merasa kecewa sehingga membuat manfaat yang diharapkan oleh masyarakat menjadi minim. Keterlambatan ini tidak hanya dirasakan oleh Kecamatan Sidikalang, namun seluruh Kabupaten Dairi. Hal ini disebabkan oleh keterlambatan yang dilakukan oleh pihak KANSILOG Kaban Jahe untuk menyalurkan beras miskin (RASKIN) ke Kecamatan. Keterlambatan ini juga disebabkan oleh jasa angkutan yang membawa beras miskin (RASKIN) ke seluruh Kecamatan di Kabupaten Dairi. Jasa angkutan yang digunakan adalah jasa angkutan dari pihak ke-tiga, karena dalam penyaluran beras miskin (RASKIN) digunakan sistem pemborongan.

b. Kenyamanan

Program beras miskin (RASKIN) merupakan salah satu aspek yang mampu menciptakan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Sidikalang. Untuk mendukung efektivitas pelayanan tersebut sehingga mewujudkan pelayanan yang optimal maka diperlukan fasilitas sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan program beras miskin (RASKIN). Hal ini juga salah satu tanggung

jawab pemerintah setempat dalam mewujudkan pelayanan prima.

Hal ini dinyatakan oleh warga Desa Kalang bersama Bapak Bona Sinaga yang bekerja sebagai penjual sayur, mengatakan bahwa:

"Kenyamanan dalam pengurusan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Sidikalang, tidak sesuai dengan yang diharapkan. Apalagi kalau urusan tersebut berkaitan dengan pembagian kartu program beras miskin (RASKIN). Padahal kartu tersebut sangat kami harapkan untuk menerima pembagian beras miskin (RASKIN) yang sangat memberi manfaat bagi rumah tangga kami. Pembagian kartu tersebut terkadang tidak sesuai dengan prosedur yang ada dan akhirnya memunculkan kesan di kalangan masyarakat bahwa pemerintah kecamatan tidak bertanggung jawab terhadap fasilitas dalam pemberian kartu program beras miskin (RASKIN)"

Kenyamanan dapat terjadi apabila pemerintah memberikan perhatian yang lebih terhadap prosedur pembagian beras miskin (RASKIN). Apabila masyarakat sudah merasa mereka dilindungi dan diperhatikan maka rasa kenyamanan akan timbul di dalam diri masyarakat. Rasa nyaman masyarakat juga dapat ditingkatkan apabila pihak pemerintah dapat menciptakan peraturan yang dapat melindungi dan mengatur proses pembagian beras miskin (RASKIN). Dengan adanya ketentuan-ketentuan hukum yang mengatur mekanisme pembagian beras miskin (RASKIN), maka tercipta juga pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

Kenyamanan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah dapat berupa perhatian yang diberikan kepada masyarakat sehingga memperlihatkan kemampuan yang dimiliki oleh aparatur pemerintah serta adanya kepastian hukum sehingga menciptakan rasa aman bagi masyarakat. Dengan kata lain kenyamanan pelayanan ini dapat memperlihatkan hakekat pelayanan publik dengan sebenarnya, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Holle (2011), bahwa upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan, maka dapat menjalankan atau melaksanakan hakekat pelayanan publik sehingga mewujudkan pelayanan prima.

Efektivitas pembagian beras miskin merupakan hasil dari pelayanan yang optimal apabila pembagian beras miskin tersebut menciptakan atau mewujudkan rasa kepuasan dan kenyamanan dalam diri mereka tatkala berhubungan dengan pihak pemerintah dalam sistem tata pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan publik sesuai dengan paradigma pelaksanaan otonomi daerah.

c. Kesederhanaan

Sistem kesederhanaan sebenarnya harus diwujudkan pada setiap pembagian beras miskin (RASKIN) di setiap desa/kelurahan. Kesederhanaan yang dilakukan oleh pihak pemerintah dapat mencerminkan kualitas pelayanan yang baik sehingga segala prosedur yang dilakukan dalam pembagian beras miskin (RASKIN) tidak terlalu sulit dipahami oleh masyarakat dan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pemberian beras miskin (RASKIN).

Pelayanan yang diberikan di Kantor Camat Sidikalang, dapat dikatakan tidak optimal. Hal ini disebabkan banyaknya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa hal yang dilakukan oleh aparat kecamatan sehingga menimbulkan ketidakpuasan bagi masyarakat. Salah satunya adalah masalah rumitnya pembagian beras miskin (RASKIN) di Kecamatan Sidikalang baik dari segi pembagian kartu RASKIN dan proses pembagian berasnya dilapangan. Pembagian beras miskin (RASKIN) sering kali mengalami keributan, yang pada akhirnya mengakibatkan masyarakat merasa ada diskriminasi dalam pembagian beras miskin (RASKIN). Kendalanya pembagian kartu raskin tidak di awal bulan tetapi sering terjadi di pertengahan tahun contoh dibulan 3 (tiga) sehingga sering mengalami ketidaknyamanan di hati masyarakat.

Hal ini dinyatakan oleh salah seorang warga di Kelurahan Batang Beruh Yaitu Bapak Lukman Pakpahan, mengemukakan bahwa:

"seringnya terjadi tarik menarik antara petugas kecamatan dalam pengurusan surat-surat sebagai kelengkapan berkas penerimaan beras miskin, sehingga mengakibatkan timbul rasa kekecewaan

terhadap pelayanan yang diberikan aparat pemerintah dan akhirnya kami merasa tidak diperhatikan".

Dengan demikian, terdapat proses yang sulit dalam pengurusan administrasi di Kecamatan Sidikalang yang mengakibatkan pelayanan tidak optimal. Kegiatan administrasi yang berbelit-belit dan proses pelayanan yang tidak lancar dapat mengakibatkan terjadinya ketidak optimalan pelayanan yang diberikan aparat pemerintah kepada masyarakat sehingga menciptakan rasa ketidak puasan terhadap pelayanan tersebut. Maka, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan aparat pemerintah di Kecamatan Sidikalang tidak berkualitas.

2. Pelaksanaan Pembagian Beras Miskin

a. Manfaat

Pembagian beras miskin melalui program penanggulangan kemiskinan selalu dikaitkan dengan tingkat kesejahteraan masyarakat. Hal ini disebabkan sesuai dengan ketentuan Instruksi Presiden, bahwa masyarakat yang berhak mendapat manfaat dari program beras miskin (RASKIN) adalah masyarakat yang dikategorikan miskin atau tidak mampu (tidak sejahtera).

Hal ini dinyatakan oleh salah seorang warga yang di Kelurahan Sidikalang yaitu Bapak Selamat Sitanggang, mengemukakan:

"Besar sekali manfaat yang dirasakan setelah mendapat program beras miskin (RASKIN) karena dapat mengurangi beban hidup keluarga, namun hanya saja masih diperlukannya perhatian yang ekstra dari pemerintah karenamasih terdapat pembagian beras yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku"

Dengan demikian diperlukannya pelayanan yang optimal bagi pelaksanaan pembagian beras miskin (RASKIN) sehingga tercipta kualitas pelayanan yang baik melalui pemberian perhatian kepada penduduk penerima manfaat rumah tangga sasaran.

b. Prosedur

Data Rumah Tangga Sasaran (RTS) yang dinamis menjadi suatu kendala tersendiri di lapangan. Masih ada Rumah Tangga Manfaat (RTM) di luar Rumah Tangga Sasaran (RTS) yang belum dapat menerima RASKIN karena tidak tercatat

sebagai RTS di BPS. Kebijakan lokal dalam berbagi, tidak jarang dipersalahkan sebagai ketidaktepatan sasaran. Ketepatan harga terkendala dengan hambatan geografis. Jauhnya lokasi RTS dari Titik Distribusi mengakibatkan RTS harus membayar lebih untuk mendekatkan beras ke rumahnya. Harga tebus RASKIN oleh RTS tidak lagi seharga Rp.1.000/kg atau 1.600/kg karena RTS harus membayar biaya-biaya lain untuk operasional dan angkutan dari Titik Distribusi (TD) ke rumah mereka. (www.bulog.com)

Pembagian beras miskin (RASKIN) bagi masyarakat harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku tentang pembagian beras miskin (RASKIN). Sedangkan di Kecamatan Sidikalang dalam pembagian beras miskin (RASKIN) terdapat pembagian yang tidak merata. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat Desa Bintang, yaitu Bapak Horas Nababan dan Saudara Silaban, mengemukakan:

".....adanya pembagian yang tidak merata dalam pembagian beras miskin dimana pembagian yang seharusnya 15 kg / kepala keluarga, masih terdapat 10 kg/ kk, hal ini membuat kami sedikit kecewa karena manfaat yang kami terima dari pembagian beras miskin tersebut akhirnya juga akan sedikit dan tidak mencukupi kebutuhan rumah tangga kami".

Efektifnya program beras miskin ini dapat dilakukan dengan pemberian informasi yang actual mengenai proses penyaluran beras miskin. Maka, diperlukan tanggungjawab yang besar dari pihak pemerintah melalui komunikasi yang baik dengan masyarakat kurang mampu sehingga masyarakat merasa diperhatikan. Perhatian yang baik dari pemerintah dapat menciptakan citra pelayanan yang baik sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelaksanaan pembagian beras miskin di Kecamatan Sidikalang.

c. Tanggung Jawab

Pelaksanaan yang efektif dalam pembagian beras miskin (RASKIN) di Kecamatan Sidikalang dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang baik sehingga menciptakan rasa kepuasan di hati masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut

diperlukan upaya yang maksimal dalam pelaksanaan pembagian beras miskin (RASKIN) salah satunya diperlukan tanggungjawab yang besar dari pemerintah. Tanggung jawab ini adalah berupa pemberian informasi yang actual terhadap masyarakat mengenai jadwal pembagian baik pembagian kartu RASKIN maupun pembagian RASKINnya.

Melakukan tanggung jawab tersebut diperlukan kemauan dan kemampuan dalam menciptakan pelayanan yang tepat. Aparatur pemerintah dituntut dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat dalam memberikan informasi yang aktual dalam program beras miskin (RASKIN) serta mendengarkan dengan baik setiap keluhan yang dikemukakan oleh masyarakat khususnya mengenai program beras miskin (RASKIN) sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang optimal.

Faktor-faktor yang Menghambat Pelaksanaan Pembagian Beras Miskin Di Kecamatan Sidikalang.

Penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Sidikalang dapat dikategorikan minimnya pelayanan yang optimal diberikan pihak aparatur pemerintah kepada masyarakat. Ada beberapa hal yang dapat disimpulkan menjadi faktor-faktor yang dapat menghambat pelaksanaan pembagian beras miskin (RASKIN) yaitu:

a. Minimnya kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif sehingga dapat mewujudkan *good governance*.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik akan terkait dengan tingkat kemampuan aparatur pemerintah dalam menjalankan kegiatan pemerintahan yang berorientasi kepada pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Imawan (2005) yaitu keterbatasan kemampuan sumber daya manusia di pemerintahan adalah salah satu kendala dalam mewujudkan *good government*. Upaya peningkatan kualitas layanan publik melalui pelayanan prima mengandung makna menutup kesenjangan antara persepsi pemberi layanan dan penggunaan layanan akan proses dan hasil layanan. Dalam perspektif pengguna layanan kriteria kualitas pelayanan meliputi murah, mudah dan baik.

Oleh sebab itu pemerintah sebagai pemberi layanan senantiasa mengupayakan pelayanan yang terjangkau (dekat), tepat dan cepat.

Melalui pemberian pelayanan yang cepat dan mudah tersebut dapat mencerminkan kemampuan dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal. Namun, di Kecamatan Sidikalang kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang cepat dan mudah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga mencerminkan minimnya kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kecamatan Sidikalang.

- b. Masih kurangnya perhatian dari pemerintah terhadap proses penyaluran beras miskin (RASKIN).

Pelaksanaan pembagian beras miskin adalah satu cara penanggulangan kemiskinan. Maka, diperlukan perhatian yang ekstra dalam pelaksanaannya sesuai dengan hakekat pelayanan publik, yaitu adanya peningkatan mutu melalui produktivitas pelaksanaan tugas pemerintahan sehingga dapat mendorong tumbuhnya kreativitas masyarakat dan peran serta masyarakat di setiap program pemerintah, salah satunya adalah program beras miskin (RASKIN).

Diperlukannya perhatian pemerintah melalui pendataan yang benar dalam penyaluran pembagian beras miskin sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan oleh kebijakan yang telah ada. Namun, kenyataannya pendataan dari pihak statistik tidak sesuai dengan kondisi lapangan. Karena tidak melibatkan kepala desa/ lurah dalam melakukan pendataan terhadap masyarakat sebagai penerima manfaat beras miskin (RASKIN).

- c. Jadwal pembagian beras miskin (RASKIN) selalu tidak tepat waktu

Adanya keterlambatan dalam jadwal pembagian beras miskin di Kecamatan Sidikalang disebabkan oleh minimnya fasilitas dalam pembagian beras miskin (raskin) contoh gudang beras yang tidak ada, angkutan raskin yang masih menggunakan jasa pihak ke 3, sementara pembayaran jasa angkutan dari kabupaten sering mengalami keterlambatan.

Kendala yang dialami ini dapat juga mengakibatkan mencerminkan kinerja yang

buruk bagi pemerintahan. Dengan demikian, apabila hambatan ini tidak diperbaiki maka pelaksanaan pelayanan publik di era otonomi daerah tidak dapat berjalan dengan baik khususnya di Kecamatan Sidikalang.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Priyono (2006) mengatakan bahwa upaya peningkatan pelayanan publik harus tetap ditingkatkan secara terprogram yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Salah satunya dengan melakukan koordinasi dengan instansi terkait dan secara aktif menghimpun masukan dari stakeholder representative, baik untuk kepentingan fungsi legislasi, fungsi anggaran maupun pengawasan.

- d. Minimnya komunikasi aparatur pemerintah kepada masyarakat dalam memberikan informasi terhadap pelaksanaan pembagian beras miskin (RASKIN).

Kesediaan aparat untuk berkomunikasi secara interaktif juga akan sangat membantu untuk kepentingan terlaksananya program beras miskin dengan baik. Aparatur pemerintah harus selalu memberikan akses kepada masyarakat sehingga mencerminkan adanya hubungan yang dekat antara masyarakat dengan pemerintah.

Kepuasan yang baik dirasakan oleh masyarakat adalah salah satu yang dapat mencerminkan pemerintah yang *good governance*. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik dapat menjadi bukti nyata bahwa pelaksanaan pemerintahan di daerah tersebut sudah melaksanakan prinsip-prinsip *good governance* di era otonomi daerah.

Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pembagian beras miskin adalah bukti nyata bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Sidikalang tidak baik, sehingga pelayanan yang diberikan tidak optimal. maka dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa hal penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu :

- a. Struktur Organisasi

Adanya hubungan antara karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan baik hubungan yang potensial atau nyata dengan

apa yang dimiliki pemerintah dalam menjalankan kebijaksanaan. Struktur organisasi ini akan berpengaruh positif dalam pencapaian kualitas pelayanan publik, akan tetapi apabila struktur ini tidak tersusun dengan rapi maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik. Maka indikator-indikatornya adalah:

- 1) Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi
- 2) Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi
- 3) Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan

b. Kemampuan Aparat

Aparatur pemerintah adalah pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan Negara. Maka diperlukan kemampuan dalam kaitannya peningkatan kualitas pelayanan publik. Maka indikator-indikatornya adalah:

- 1) Tingkat pendidikan
- 2) Kemampuan penyelesaian tugas sesuai jadwal
- 3) Kemampuan melakukan kerjasama
- 4) Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami oleh organisasi
- 5) Kecepatan dalam melaksanakan tugas
- 6) Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik.

c. Sistem Pelayanan

Adanya pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tariff, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai yang terkait hubungan dengan masyarakat. Maka indikator dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah:

- 1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan terkait dengan program yang dijalankan
- 2) Kejelasan informasi tentang program yang dilaksanakan
- 3) Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

KESIMPULAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah mewujudkan kepuasan pelayanan bagi masyarakat sehingga tercipta kualitas pelayanan yang diharapkan dalam mewujudkan *good governance*. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang optimal

diberikan aparatur pemerintah di Kecamatan Sidikalang. Namun, kualitas pelayanan yang baik belum dapat ditemukan di Kecamatan ini, disebabkan oleh minimnya kemampuan daya tanggap aparatur pemerintah dengan keinginan masyarakat setempat. Maka, hal ini jugalah yang mengakibatkan terkendalanya pembagian beras miskin (RASKIN) di Kecamatan Sidikalang. Ketidakmerataan pembagian beras miskin juga mencerminkan minimnya kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Sidikalang. Banyak hal yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah tidak optimal dalam pembagian beras miskin (RASKIN) di Kecamatan Sidikalang antara lain fasilitas yang tidak mendukung dalam pembagian beras miskin, minimnya komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat sehingga mengakibatkan minimnya tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat tatkala tidak tepat waktunya pembagian beras miskin (RASKIN) dan tidak tepatnya jumlah beras miskin (RASKIN) yang diterima rumah tangga sasaran penerima manfaat (RTS-PM).

SARAN

Mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik dalam program pembagian beras miskin (RASKIN) di Kecamatan Sidikalang diperlukan beberapa hal yang dapat mendukung terlaksananya pelayanan yang optimal. Efektivitas pembagian beras miskin dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan suatu model dalam pelayanan publik sehingga dapat melaksanakan kegiatan pemerintahan dengan optimal. Dengan adanya model ini para aparatur pemerintah dapat melaksanakan pelayanan publik dengan sebenar-benarnya sehingga pelayanan yang diberikan tersebut dapat menjadi pelayanan prima. Namun, untuk mendukung hal tersebut diperlukan juga peningkatan kemampuan sumber daya manusia (aparatur pemerintah) untuk melaksanakan model pelayanan tersebut sehingga dalam melaksanakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kegiatan pembagian beras miskin (RASKIN) merupakan salah satu kegiatan yang dapat mendukung pelaksanaan

pelayanan prima. Upaya mewujudkan pelayanan prima dengan model pelayanan, diperlukan komunikasi yang interaktif dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Dengan model ini juga diharapkan dapat memberdayakan masyarakat miskin sehingga masyarakat tidak terlalu bergantung dengan program beras miskin (RASKIN), hal ini dilakukan dengan pemberdayaan masyarakat melalui kreativitas yang dimiliki masing-masing masyarakat. Dengan demikian model pelayanan yang dapat diwujudkan ini dapat disebut dengan model pelayanan masyarakat sehingga aparatur pemerintah dapat menjalankan fungsinya sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Dengan model pelayanan masyarakat ini juga dapat mencegah aparatur pemerintah untuk melakukan hal-hal yang dapat merugikan masyarakat dan dapat mewujudkan sistem pelayanan yang efektif di Kecamatan Sidikalang, misalnya pembagian kerja yang jelas sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh aparatur pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, 2010. *Pengantar Administrasi Pembangunan; Konsep, Teori dan Implikasinya di Era Reformasi*, Bandung; Alfabeta.
- (Annonimuus). 2001. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) Tahun 2000-2004*, Jakarta : Tamita Utama.
- Dimock. 1996. *Public Administration (Administrasi Negara)*, Diterjemahkan Oleh Husni Thamrin Pane, Rineka Cipta; Jakarta.
- Hadari, Nawawi. 1994. *Ilmu Administrasi*, Ghalia Indonesia; Jakarta.
- Holle, Erick S. 2011. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government; Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*, Jurnal Sasi Volume 17 Nomor 3 Bulan Juli-September 2011, www.google.com diunduh pada tanggal 15 Januari 2013 Pukul 09.00 PM
- Indrawan, W.S. 2011. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Lintang Media: Jombang.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Imawan, Riswanda. 2005. *Aspek Demokrasi Dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tinjauan Terhadap Masa Depan Politik Lokal*, Makalah Seminar Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Upaya Mewujudkan *Good Governance*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poitik Universitas Negeri Surakarta.
- Jati, Wasisto Rahardjo. 2011. *Inovasi pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik Samsat Kota Yogyakarta*, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JSP) Volume 15, Nomor 1, Juli 2011 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gajah Mada: Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Keputusan Menteri Koordinator Kesejahteraan Sosial Nomor 35 Tahun 2008 Tentang Tim Koordinasi Beras Miskin Pusat
- Kasim, Azhar. 1994. *Tantangan Terhadap Pembangunan Administrasi Publik*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Nomor 2 volume 1 Maret 1996, FISIP-UI; Jakarta.
- Kristiadi, J. B. 1993. *Optimasi Sumber Daya Pembangunan Melalui Peningkatan Peran Swasta Dalam Pembangunan Sektor Publik*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi FISIP-UI; Jakarta.
- Musawa, Mariyam. 2009. *Studi Implementasi Program Beras Miskin (Raskin) Di Wilayah Kelurahan Gajahmungkur Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang*. Tesis: Magister Ilmu Administrasi Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Maleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya: Bandung
- Moenir, H. A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara: Jakarta.
- Nazir, Mohd. 1999. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Nugroho, Heru. 2001. *Negara, Pasar dan Keadilan Sosial*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, Erlangga: Jakarta.

- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Alfabeta: Bandung.
- Priyono, Agung. 2006. *Pelayanan Satu Atap Sebagai Strategi Pelayanan Prima di Era Otonomi Daerah*, Jurnal Spirit Publik Volume 2 Nomor 2 Oktober 2006 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Surakarta.
- Pedoman Umum Beras Miskin (RASKIN) Tahun 2010
- Pedoman Umum Beras Miskin (RASKIN) Tahun 2012.
- Sedaryanti. 2004. *Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan produktivitas*, Mandar Maju; Bandung.
- Sumartomo. 1998. *Reformasi Administrasi Publik Dalam Pelayanan Publik*, Universitas Brawijaya: Malang.
- Suradinata, Ermaya. 1994. *Kebijaksanaan Pembangunan dan Pelaksanaan Otonomi Daerah, (Perkembangan Teori dan Penerapan)*, CV. Ramadhan; Bandung.
- Sutomo. 2000. *Masalah Sosial dan Pembangunan*, Jakarta : Pustaka Jaya
- Saefullah, D. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*, Jurnal Publik Volume 10 Nomor 1, Tahun 1999 Universitas Padjajaran: Bandung.
- Sahdan, Gregorius. 2008. *Kemiskinan Desa, Menanggulangi Kemiskinan Desa*, Jurusan Ilmu Pemerintahan STPMD, Yogyakarta. Diakses dari www.politea.wordpress.com, pada tanggal 01 Desember 2012 Pukul 1:25 PM
- Suriadi, Agus dan Siswo Suroso. 2002. *Pemetaan dan Pemberdayaan Masyarakat Miskin dalam Wawasan*, Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Volume 9 Nomor 1-2002, Medan : Yayasan Bina Mitra Wawasan dan Fisip Universitas Sumatera Utara.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*, Mandar Maju; Bandung.
- Widodo, Jaka. 2001. *Good Governance*, Insan Cendekia: Surabaya.
- www.google.com//data-penerima-manfaat-raskin-2012
- www.bulog.com. Diunduh pada tanggal 20 April 2013 Pukul 11.00 PM.