

KUALITAS PELAYANAN PENYALURAN BANTUAN BERAS MISKIN DI DESA ABBAJARENG KECAMATAN DAMPAL SELATAN KABUPATEN TOLI TOLI

Andriani Nasruddin^{1)*}, Mashuri H. Tahili²⁾, Askar Mayusa³⁾

¹ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
andrianiani340@gmail.com

² Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
mashuritahili06@gmail.com

³ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
mayusaaskar@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Penyaluran Bantuan Beras Miskin di Desa Abbajareng Kecamatan Dampal Selatan Kabupaten Toli-Toli. Dasar penelitian yang digunakan adalah Kualitatif dan Tipe Penelitian yaitu Deskriptif. Teknik pengumpulan data ini adalah yang digunakan dalam penelitian observasi, wawancara dan dokumentasi. Aspek yang digunakan dalam penelitian terdiri 5 indikator yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Parasuraman et. al 1990:49) yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, dimana kelima indikatornya ialah *Tangibles* (Bukti fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Keyakinan), *Empathy* (Empati). Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Penyaluran Bantuan Beras Miskin di Desa Abbajareng Kecamatan Dampal Selatan Kabupaten Toli-Toli belum berjalan dengan baik dilihat dari 5 indikator yang digunakan yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Dalam hal kehandalan penyaluran beras raskin sering terlambat dan itu memicu keluhan dari masyarakat, dari segi daya tanggap dalam menyediakan pelayanan belum secara cepat dan tepat dalam melayani masyarakat dan dari segi empati atau sikap keadilan yang diberikan aparat yang bertugas dalam membagikan beras raskin belum sepenuhnya berlaku adil dalam memberikan beras raskin kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Wujud Nyata, Keandalan, Responsif, Jaminan, Empati

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of services for distributing rice assistance to the poor in Abbajareng Village, South Dampal District, Toli-Toli Regency. The basis of the research used is qualitative and the type of research is descriptive. This data collection technique is used in observation, interview and documentation research. The aspects used in the study consist of 5 indicators proposed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (Parasuraman et. al 1990:49) which are used to measure service quality, where the five indicators are Tangibles (Physical evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Confidence), Empathy (Empathy). Based on the research results obtained, it can be concluded that the Quality of Service for the Distribution of Poor Rice Assistance in Abbajareng Village, South Dampal District, Toli-Toli Regency has not been running well, seen from the 5 indicators used, namely Tangibles (Physical Evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Guarantee), Empathy (Empathy). In terms of Reliability, the distribution of Raskin rice is often late and this triggers complaints from the community, in terms of Responsiveness in providing services it has not been fast and precise in serving the community and in terms of Empathy or the attitude of justice given by the officers in charge of distributing Raskin rice have not been completely fair in providing Raskin rice to the community

Keywords: *Service Quality Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

Submisi: 21-01-2026
Diterima: 22-01-2026
Dipublikasikan: 02-02-2026

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan program-program kesejahteraan sosial. Salah satu program yang bertujuan membantu masyarakat miskin adalah program penyaluran bantuan pangan berupa beras kepada keluarga penerima manfaat. Program ini diharapkan mampu mengurangi beban pengeluaran rumah tangga miskin serta membantu menjaga ketahanan pangan masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan yang masih menghadapi berbagai keterbatasan ekonomi.

Kemiskinan hingga saat ini masih menjadi persoalan sosial yang memerlukan perhatian serius dari pemerintah. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Tolitoli, persentase penduduk miskin di Kabupaten Tolitoli pada tahun 2024 masih berada pada kisaran 13,20% dari total jumlah penduduk, dengan jumlah penduduk miskin sekitar 31 ribu jiwa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang membutuhkan berbagai bentuk bantuan sosial dari pemerintah guna memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, (BPS, 2024).

Bentuk intervensi pemerintah dalam penanggulangan kemiskinan, yaitu seperti bantuan beras bagi masyarakat miskin memiliki peran penting dalam menjamin ketersediaan pangan rumah tangga. Program bantuan beras tidak hanya berorientasi pada penyaluran bantuan semata, tetapi juga harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat penerima manfaat. Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari ketepatan sasaran penerima bantuan, ketepatan waktu penyaluran, kemudahan prosedur, keterbukaan informasi, serta sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Desa Abbajareng merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Dampal Selatan, Kabupaten Tolitoli. Sebagian besar masyarakat desa menggantungkan kehidupan ekonominya pada sektor pertanian, perkebunan kelapa, dan usaha kecil lainnya. Meskipun memiliki potensi sumber daya alam yang cukup besar, kondisi kesejahteraan masyarakat masih tergolong rendah akibat keterbatasan infrastruktur dan pendapatan ekonomi masyarakat yang belum stabil. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat masih bergantung pada berbagai program bantuan pemerintah, termasuk bantuan beras bagi keluarga miskin.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Desa Abbajareng, ditemukan beberapa fenomena yang menunjukkan masih adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan penyaluran bantuan beras miskin. Pertama, masih terdapat keluhan masyarakat terkait ketidaktepatan waktu penyaluran bantuan sehingga penerima harus menunggu lebih lama dari jadwal yang telah ditetapkan. Kedua, penyampaian informasi mengenai jadwal pembagian bantuan belum sepenuhnya diterima oleh seluruh masyarakat penerima sehingga menimbulkan kebingungan pada saat proses distribusi berlangsung. Ketiga, masih ditemukan masyarakat yang menilai bahwa proses pendataan penerima bantuan belum sepenuhnya mencerminkan kondisi ekonomi riil masyarakat sehingga memunculkan persepsi adanya ketidaktepatan sasaran penerima bantuan.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa dari sekitar 185 kepala keluarga yang

tercatat di Desa Abbajareng, terdapat sekitar 78 kepala keluarga yang menerima bantuan beras pemerintah. Dengan demikian, persentase keluarga penerima bantuan beras mencapai sekitar 42,16% dari total kepala keluarga yang ada di desa tersebut. Persentase tersebut menunjukkan bahwa jumlah masyarakat yang bergantung pada bantuan sosial masih relatif tinggi sehingga kualitas pelayanan penyaluran bantuan menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan.

Proses pembagian bantuan berlangsung, masih ditemukan masyarakat yang harus menunggu dalam waktu cukup lama karena keterbatasan petugas yang melayani. Beberapa masyarakat juga mengungkapkan bahwa informasi mengenai jumlah beras yang diterima dan jadwal pembagian sering kali hanya diperoleh dari informasi antarwarga sehingga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman. Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangibles*) dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Kualitas pelayanan dalam penyaluran bantuan beras, apabila tidak dilaksanakan secara optimal, maka tujuan program untuk membantu masyarakat miskin dapat menjadi kurang efektif. Sebaliknya, pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat kepercayaan kepada pemerintah desa, serta memastikan bantuan benar-benar diterima oleh masyarakat yang berhak.

Pelayanan penyaluran beras raskin di Desa Abbajareng belum berjalan optimal karena masih ditemukan keterlambatan distribusi, ketidaktepatan sasaran penerima, dan rendahnya kualitas pelayanan aparat desa, sehingga belum sepenuhnya memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat miskin sesuai ketentuan yang berlaku. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Penyaluran Bantuan Beras Miskin di Desa Abbajareng Kecamatan Dampal Selatan Kabupaten Toli-Toli. Menggunakan model Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Parasuraman et. al 1990:49), dengan fokus pada lima variabel kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti memandang perlu melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Penyaluran Bantuan Beras Miskin di Desa Abbajareng Kecamatan Dampal Selatan Kabupaten Tolitoli.” Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dalam proses penyaluran bantuan beras kepada masyarakat miskin serta mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan program tersebut sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa dan pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Informan terdiri atas instansi pelaksana, pemerintah daerah, serta masyarakat penerima manfaat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif menurut (Miles, Huberman, dan Saldana, 2014) yaitu melalui proses Pengumpulan Data, Kondensasi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai kualitas pelayanan penyaluran bantuan beras miskin di Desa Abbajareng Kecamatan Dampal Selatan Kabupaten Tolitoli dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh aparat desa dalam mendistribusikan bantuan beras kepada masyarakat penerima manfaat. Analisis penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh A. Parasuraman yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama penelitian, ditemukan bahwa pelaksanaan penyaluran bantuan beras di Desa Abbajareng secara umum telah berjalan sesuai mekanisme yang ditetapkan pemerintah. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan masyarakat penerima bantuan.

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *Tangible* berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana pelayanan, penampilan petugas, serta fasilitas yang digunakan dalam proses pelayanan. Dalam konteks penyaluran bantuan beras miskin di Desa Abbajareng, aspek *Tangible* terlihat dari tempat penyaluran bantuan, kelengkapan administrasi, ketersediaan ruang pelayanan, serta fasilitas pendukung lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian, lokasi penyaluran bantuan beras dilaksanakan di kantor desa atau tempat yang telah ditentukan oleh pemerintah desa. Secara umum lokasi tersebut dapat dijangkau oleh masyarakat penerima bantuan. Namun demikian, kondisi fasilitas pelayanan masih tergolong sederhana. Ruang tunggu yang tersedia belum mampu menampung seluruh penerima bantuan ketika proses distribusi dilakukan secara bersamaan. Akibatnya, sebagian masyarakat harus menunggu di luar ruangan dalam kondisi cuaca panas maupun hujan. Selain itu, belum tersedia papan informasi khusus yang memuat jadwal pembagian bantuan, daftar penerima manfaat, maupun mekanisme pengaduan. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat sering memperoleh informasi melalui komunikasi antarwarga daripada melalui media informasi resmi desa. Dari sisi penampilan petugas, aparat desa yang bertugas dalam penyaluran bantuan telah menunjukkan sikap yang cukup baik dan berpakaian sesuai ketentuan pelayanan publik. Hal ini memberikan kesan positif kepada masyarakat bahwa pelayanan dilakukan secara resmi dan bertanggung jawab.

Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menyediakan fasilitas fisik yang memadai untuk mendukung proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *Tangible* di Desa Abbajareng telah tersedia namun masih memerlukan peningkatan terutama pada penyediaan fasilitas informasi dan kenyamanan masyarakat saat menerima pelayanan. Dengan demikian, dimensi *Tangible* dapat dikategorikan cukup baik tetapi belum optimal.

2. *Reliability* (Keandalan)

Reliability merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, keandalan pelayanan diukur melalui ketepatan sasaran penerima bantuan, ketepatan jumlah bantuan yang diterima, serta ketepatan waktu penyaluran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat desa berupaya melaksanakan penyaluran bantuan berdasarkan data keluarga penerima manfaat yang telah ditetapkan pemerintah. Sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa jumlah beras yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan adanya upaya pemerintah desa untuk menjaga akurasi dalam pendistribusian bantuan. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa permasalahan terkait ketepatan sasaran penerima bantuan. Beberapa informan mengemukakan bahwa terdapat masyarakat yang kondisi ekonominya telah membaik namun masih menerima bantuan, sementara terdapat keluarga yang dianggap layak menerima bantuan tetapi belum terdaftar sebagai penerima manfaat.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa proses pemutakhiran data penerima bantuan belum berjalan secara maksimal. Akibatnya, muncul persepsi ketidakadilan di tengah masyarakat. Selain itu, dalam beberapa kesempatan terjadi keterlambatan distribusi bantuan yang disebabkan oleh keterlambatan pengiriman dari tingkat kabupaten maupun kendala administrasi. Secara teoritis, Parasuraman menjelaskan bahwa *Reliability* merupakan dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan karena berkaitan langsung dengan kemampuan organisasi memenuhi janji pelayanan secara tepat dan konsisten. Berdasarkan temuan penelitian, dimensi *Reliability* pada penyaluran bantuan beras di Desa Abbajareng telah berjalan cukup baik namun masih menghadapi tantangan dalam hal validitas data penerima dan ketepatan waktu distribusi.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima bantuan, diketahui bahwa aparat desa pada umumnya menunjukkan sikap yang responsif ketika masyarakat membutuhkan informasi mengenai jadwal pembagian bantuan maupun persyaratan administrasi yang diperlukan. Petugas juga berusaha memberikan penjelasan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan memahami prosedur pelayanan. Namun demikian, dalam pelaksanaan distribusi bantuan yang melibatkan banyak penerima sekaligus, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan cepat masih menghadapi keterbatasan. Jumlah petugas yang relatif sedikit menyebabkan proses pelayanan berlangsung cukup lama, terutama ketika terjadi antrean panjang. Selain itu, mekanisme penyampaian keluhan masyarakat belum berjalan secara sistematis. Sebagian masyarakat lebih memilih menyampaikan keluhan secara langsung kepada aparat desa daripada melalui saluran pengaduan resmi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem respons terhadap aspirasi masyarakat masih bersifat informal.

Menurut Parasuraman, pelayanan yang berkualitas harus mampu memberikan respons secara cepat terhadap kebutuhan pengguna layanan. Daya tanggap yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat karena mereka merasa diperhatikan dan dilayani

dengan baik. Dalam penelitian ini, dimensi *Responsiveness* telah terlihat dalam sikap aparat desa yang terbuka terhadap masyarakat, tetapi masih perlu didukung oleh sistem pelayanan yang lebih efektif dan terstruktur.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, kepastian, dan keyakinan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap aparat desa dalam pelaksanaan penyaluran bantuan beras. Kepercayaan tersebut muncul karena proses pembagian bantuan dilakukan secara terbuka dan melibatkan perangkat desa yang dikenal langsung oleh masyarakat. Selain itu, masyarakat memperoleh kepastian mengenai jumlah bantuan yang diterima berdasarkan ketentuan yang berlaku. Aparat desa juga berusaha menjelaskan prosedur penyaluran bantuan sehingga masyarakat memahami hak dan kewajibannya sebagai penerima manfaat. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang mempertanyakan transparansi data penerima bantuan. Mereka menginginkan adanya keterbukaan yang lebih luas mengenai dasar penetapan penerima bantuan sehingga tidak menimbulkan kecurigaan atau kecemburuan sosial di tengah masyarakat.

Menurut Parasuraman, *Assurance* sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan. Semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan. Berdasarkan temuan penelitian, dimensi *Assurance* pada pelayanan penyaluran bantuan beras di Desa Abbajareng dapat dikatakan baik karena masyarakat merasa aman dan percaya terhadap proses pelayanan, meskipun transparansi informasi masih perlu ditingkatkan.

5. Empathy (Empati)

Empathy merupakan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat secara individu. Dimensi ini menekankan kemampuan petugas memahami kondisi masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan hasil penelitian, aparat desa menunjukkan kepedulian yang cukup tinggi terhadap masyarakat penerima bantuan, khususnya kelompok lanjut usia, penyandang disabilitas, dan masyarakat yang mengalami keterbatasan fisik. Dalam beberapa kasus, petugas membantu mengantarkan bantuan kepada penerima yang tidak mampu hadir secara langsung ke lokasi pembagian.

Sikap ramah dan komunikasi yang baik dari aparat desa juga menjadi faktor yang diapresiasi oleh masyarakat. Masyarakat merasa lebih nyaman ketika berinteraksi dengan petugas yang bersikap sopan dan menghargai setiap warga tanpa membedakan status sosial maupun latar belakang ekonomi. Namun demikian, masih ditemukan masyarakat yang mengharapkan adanya kunjungan langsung atau verifikasi lapangan yang lebih intensif dari aparat desa guna memastikan kondisi ekonomi warga yang sebenarnya. Harapan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan perhatian yang lebih personal dalam proses penentuan penerima bantuan. Dalam perspektif Parasuraman, empati mencerminkan kemampuan penyelenggara pelayanan untuk memahami kebutuhan pengguna layanan

secara individual. Pelayanan yang berorientasi pada empati akan menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empati merupakan salah satu aspek yang relatif baik dalam pelayanan penyaluran bantuan beras di Desa Abbajareng karena aparat desa menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap kondisi masyarakat penerima bantuan.

Berdasarkan analisis terhadap lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan penyaluran bantuan beras miskin di Desa Abbajareng Kecamatan Dampal Selatan Kabupaten Tolitoli secara umum berada dalam kategori cukup baik. Hal tersebut terlihat dari adanya upaya pemerintah desa untuk melaksanakan distribusi bantuan sesuai prosedur, memberikan pelayanan yang ramah, serta menjaga ketepatan jumlah bantuan yang diterima masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Dimensi *Tangible* masih menghadapi keterbatasan fasilitas pelayanan dan media informasi. Dimensi *Reliability* masih terkendala validitas data penerima dan ketepatan waktu distribusi. Dimensi *Responsiveness* memerlukan peningkatan jumlah petugas dan sistem pengaduan yang lebih efektif. Dimensi *Assurance* perlu diperkuat melalui transparansi data penerima bantuan. Sementara itu, dimensi *Empathy* menjadi aspek yang paling menonjol karena aparat desa menunjukkan kepedulian yang cukup tinggi terhadap masyarakat penerima bantuan.

Hasil penelitian ini memperkuat pandangan Parasuraman bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan masyarakat melalui lima dimensi utama pelayanan. Semakin baik implementasi kelima dimensi tersebut, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan penyaluran bantuan beras di Desa Abbajareng perlu difokuskan pada perbaikan sistem pendataan penerima manfaat, peningkatan transparansi pelayanan, penyediaan sarana pendukung pelayanan, serta penguatan kapasitas aparatur desa agar pelayanan yang diberikan semakin efektif, adil, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Pelayanan penyaluran beras miskin di Desa Abbajareng pada dasarnya sudah menunjukkan hasil kinerja yang cukup baik namun belum optimal dan dilapangan masih menghadapi beberapa kendala. 1) *Tangible* (Bukti Fisik) menunjukkan hasil yang optimal, karena kondisi beras yang disalurkan layak konsumsi, lokasi penyaluran tertata rapi, serta penampilan dan sikap petugas yang ramah dan sopan telah sesuai dengan standar pelayanan publik dan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2) *Reliability* (Keandalan) dinilai belum optimal, karena masih ditemukan permasalahan berupa keterlambatan penyaluran, ketidaksesuaian jumlah beras, serta data penerima bantuan yang belum sepenuhnya akurat, sehingga pelayanan belum sepenuhnya konsisten dan tepat sasaran. 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) dalam pelayanan penyaluran beras dinilai belum optimal karena respon petugas terhadap keluhan dan perubahan informasi belum cepat dan merata, serta belum didukung oleh mekanisme pengaduan yang jelas. 4) *Assurance* (Keyakinan) juga optimal, karena petugas memberikan pelayanan dengan sikap sopan, jujur, dan profesional, serta didukung oleh adanya perencanaan dan koordinasi yang dilakukan pemerintah desa sebelum penyaluran bantuan. 5) *Empathy* (Empati) dinilai belum optimal, karena perhatian dan kepedulian aparat

terhadap warga yang belum terdata sebagai penerima bantuan masih terbatas, sehingga prinsip keadilan dan pemerataan pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi.

SIMPULAN

Pemerintah desa disarankan meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan koordinasi dan ketepatan data penerima bantuan, peningkatan daya tanggap terhadap keluhan masyarakat, serta penerapan sikap empati yang adil dan tidak diskriminatif. Di sisi lain, masyarakat diharapkan berpartisipasi aktif dengan memberikan informasi yang jujur, menyampaikan keluhan melalui saluran resmi, serta menjaga ketertiban agar penyaluran bantuan berjalan efektif dan manusiawi.

DAFTAR PUSTAKA

- Hannan, M. (2019). *Implementasi kebijakan program beras miskin (Raskin) di Kelurahan Sulewatang Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar* [Skripsi]. Universitas Al Asyariah Mandar.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). *Manajemen: Dasar, pengertian, dan masalah* (9th ed.). PT Bumi Aksara.
- Henry, N. (1988). *Public administration and public affairs* (3rd ed.). Prentice Hall.
- Machdum, S. V., & Wibowo, A. (2023). *Buku seri 1 perundang-undangan sosial* (1st ed.). Kilau Kata.
- Mujito. (2020). *Pengantar manajemen: Memahami konsep dasar manajemen secara mudah* (E. Nurmahmudah, Ed.). Edu Publisher.
- Ni Made Dwi. (2017). *Kualitas pelayanan Raskin di Desa Gunung Sari Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara* [Skripsi, Universitas Tadulako]. <https://repository.untad.ac.id>
- Noor, M. R. (2017). *Ilmu administrasi* (S. Sobirin, Ed., Cetakan pertama). Sah Media.
- Nopiasari, B. S. (2021). *Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Desa Bangkirayen Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur* [Skripsi]. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong.
- Noryanti, Y. (2016). Kualitas pelayanan bantuan beras miskin di Desa Teluk Kapuas Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara, 5*(4). <http://jurmafis.untan.ac.id>
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Sarina, & Mardalena, D. (2017). *Pengantar manajemen* (Cetakan pertama). CV Budi Utama.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat eksploratif, interpretif, interaktif, dan konstruktif*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38601/uu-no-11-tahun-2009>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir

- Miskin*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39108/uu-no-13-tahun-2011>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39100/uu-no-18-tahun-2012>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Wahyuni, T. (2015). *Kualitas pelayanan penerimaan beras sejahtera (Rastra) di Desa Binangga Kecamatan Parigi Tengah Kabupaten Parigi* [Skripsi]. Universitas Tadulako.
- Yusuf, M., & Lestari, N. (2016). *Kualitas pelayanan penyaluran bantuan Raskin [Skripsi]. Data penerbit/ perguruan tinggi perlu dilengkapi.
- Zainal, M. (2016). *Pelayanan program beras miskin di Kelurahan Maleni Kecamatan Banawa Kabupaten Donggala* [Skripsi]. Universitas Tadulako.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.

TENTANG PENULIS

Andriani Nasruddin lahir di Tampiala pada 18 September 2003 dan merupakan mahasiswa aktif Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tadulako dengan Nomor Induk Mahasiswa B10121287. Sejak tahun 2021, penulis menempuh Pendidikan tinggi pada Program Studi Administrasi Publik Universitas Tadulako.