

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN APARATUR DESA DALAM  
PEMBAGIAN RASKIN DI DESA SENGKA KECAMATAN  
BONTONOMPO SELATAN KABUPATEN GOWA**

Disusun dan diusulkan oleh

**NURYADIN SETIADIN**

Nomor Stambuk: 10561 03766 10



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2015**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam  
Pembagian Raskin di Desa Sengka Kecamatan  
Bontonompo Selatan Kabupaten Gowa”

Nama Mahasiswa : Nuryadin Setiadin

Nomor Stambuk : 10561 0376610

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I



**Dra. Musliha Karim, M.Si**

Pembimbing II



**Samsir Rahim, S.Sos, M.Si**

Mengetahui :

Dekan  
Fakultas Unisma Makassar



**Dr. H. Muhlis Madani, M.Si**

Kejua jurusan  
Ilmu Administrasi Negara



**Burhanuddin, S.sos., M.Si**

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0894/FSP/A\_1-VIII/V/36/2015 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara Di Makassar pada hari selas tanggal 5 bulan Mei tahun 2015.

### TIM PENILAI

Ketua,



**Dr. H. Muhlis Madani, M.Si.**

Sekretaris,



**Drs. H. Muhammad Idris, M.Si.**

Penguji:

Dr. H. Mappamiring, M.Si ( Ketua )

Dr. Abdul Mahsyar, M.Si

Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si

Samsir Rahim, S.Sos, M.Si



## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas muhammadiyah makassar, Nomor: 0894/FSP/A\_1-VIII/V/36/2015 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara Di Makassar pada hari selasas tanggal 5 bulan Mei tahun 2015.

## TIM PENILAI

Ketua,



Dr. H. Muhlis Madani, M.Si.

Sekretaris,



Drs. H. Muhammad Idris, M.Si.

Penguji:

Dr. H. Mappamiring, M.Si ( Ketua )

Dr. Abdul Mahsyar, M.Si

Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si

Samsir Rahim, S.Sos, M.Si



## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0894/FSP/A\_1-VIII/V/36/2015 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara Di Makassar pada hari selasa tanggal 5 bulan Mei tahun 2015.

### TIM PENILAI

Ketua,



Dr. H. Muhlis Madani, M.Si.

Sekretaris,



Drs. H. Muhammad Idris, M.Si.

Penguji:

Dr. H. Mappamiring, M.Si ( Ketua )

Dr. Abdul Mahsyar, M.Si

Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si

Samsir Rahim, S.Sos, M.Si



## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas muhammadiyah makassar, Nomor: 0894/FSP/A\_1-VIII/V/36/2015 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara Di Makassar pada hari selas tanggal 5 bulan Mei tahun 2015.

### TIM PENILAI

Ketua,



Dr. H. Muhlis Madani, M.Si.

Sekretaris,



Drs. H. Muhammad Idris, M.Si.

Penguji:

Dr. H. Mappamiring, M.Si ( Ketua )

Dr. Abdul Mahsyar, M.Si

Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si

Samsir Rahim, S.Sos, M.Si



(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Nuryadin Setiadin

Nomor Stambuk : 105610376610

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun pencabutan gelar akademik.

Makassar, 10 April 2015

Yang Menyatakan,



Nuryadin Setiadin

## ABSTRAK

**NURYADIN SETIADIN. Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Pembagian RASKIN di Desa Sengka Kec. Bontonompo Selatan Kab. Gowa (dibimbing oleh Musliha Karim, dan Samsir Rahim).**

**Jenis** Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan **tipe** survey yang **bertujuan** untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur desa dalam pembagian raskin di Desa Sengka Kec. Bontonompo Selatan Kab. Gowa pada Maret-April 2015 dengan jumlah responden sebanyak 47 orang dan 5 orang informan. Teknik pengumpulan data adalah menggunakan angket dan wawancara.

Berdasarkan **hasil** penelitian data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan aparatur desa di Desa Sengka kurang baik. Hal ini dapat dilihat pada lima indikator kualitas pelayanan yakni (1) tangibles 1,79 (44,76 persen) dengan kategori kurang baik, (2) emphaty 2,06 (51,5 persen) dengan kategori kurang baik, (3) responsiveness 1,89 (47,25 persen) dengan kategori kurang baik, (4) reliability 2,23 (56,25 persen) dengan kategori kurang baik, dan (5) assurance 2,81 (70,37 persen) dengan kategori baik.

**Kata kunci:** Kualitas, Pelayanan, Raskin.



## KATA PENGANTAR



*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “ **Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Pembagaa RASKIN di desa Sengka Kecamatan Bontonompo Selatan Kab. Gowa**”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Sosial pada Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu Pada kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih kepada yang terhormat: Ibu Dra. Musliha Karim, M.Si, selaku pembimbing I dan Bapak Samsir Rahim, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. ucapan terima kasih kembali kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhlis Madani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Burhanuddin, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Kedua orang tua, saudara dan segenap keluarga yang senantiasa

memberika semangat dan bantuan, baik moril maupun materil.

Demikian kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 10 April 2015



Nuryadin Setiadin

## DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Karaya Ilmiah .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	vii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	
A. Pengertian Kualitas .....	10
B. Pengertian Pelayanan .....	12
C. Prinsip pelayanan Publik .....	15
D. Program Beras untuk Rumah Tangga Miskin .....	17
E. Regulasi Pengelolaan dan Pembagian RASKIN .....	19
F. Indikator Kualitas Pelayanan .....	23
G. Kerangka Pikir .....	24
H. Defenisi Operasional .....	26
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	27
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	27
C. Populasi dan Sampel .....	27
D. Teknik Pengumpulan Data .....	29
E. Jenis dan Sumber Data .....	30
F. Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	
A. Deskripsi Obyek Penelitian .....	33
B. Tugas Pokok dan Fungsi Aparatur Desa .....	35
C. Visi dan Misi Desa Sengka .....	41
D. Karakteristik Responden .....	42
E. Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Pembagian Raskin di Desa Sengka Kecamatan Bontonompo Selatan Kabupaten Gowa .....	46
<b>BAB V. PENUTUP</b> .....	
A. Kesimpulan .....	67

B. Saran-Saran.....

DAFTAR PUSTAKA.....

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin .....	42
Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	43
Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan tingkat umur .....	44
Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan .....	45
Tabel 5. Distribusi responden berdasarkan tingkat penghasilan.....	46
Tabel 6. Tanggapan responden mengenai jumlah raskin yang disalurkan.....	47
Tabel 7. Tanggapan responden mengenai kesesuaian harga raskin .....	49
Tabel 8. Rekapitulasi tanggapan responden terhadap tangibles (bukti langsung) raskin.....	50
Tabel 9. Tanggapan responden terhadap Kemudahan dalam memperoleh pelayanan.....	51
Tabel 10. Tanggapan responden terhadap pemahaman aparat desa mengenai kebutuhan masyarakat .....	52
Tabel 11. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap empathy (kepedulian) aparatur desa kepada masyarakat .....	53
Tabel 12. Tanggapan responden terhadap daya tanggap aparatur desa dalam membantu masyarakat.....	54
Tabel 13. Tanggapan responden terhadap kemampuan memberikan pelayanan dengan segera (tepat waktu) di desa Sengka .....	55
Tabel 14. Rekapitulasi tanggapan responden terhadap responsivenes (daya tanggap .....	56
Tabel 15. tanggapan responden terhadap penyaluran raskin yang akurat .....	57
Tabel 16. tanggapan responden terhadap kepuasan dalam pelayanan raskin di Desa Sengka Kecamatan Bontonompo Selatan.....	59
Tabel 17. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Kualitas RASKIN yang disalurkan .....	60

Tabel 18. Tanggapan responden terhadap pengetahuan aparatur desa dalam pembagian raskin .....	61
Tabel 19. Tanggapan responden terhadap kepercayaan masyarakat terkait penyaluran raskin .....	63
Tabel 20. Rekapitulasi tanggapan responden terhadap assurance dalam pembagian raskin .....	64
Tabel 21. Rata-rata Persentase Indikator Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Pembagian RASKIN di Desa Sengka Kec. Bontonompo Selatan Kab. Gowa .....	64

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dinamika perkembangan penyelenggaraan system pemerintahan secara historis, politik, dan social memiliki latar belakang sejarah dan tata nilai yang mencerminkan berbagai kegiatan penyelenggaraan kekuasaan atau wewenang dari pihak pemerintah kepada yang diperintah. Sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah memberikan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Dengan otonomi daerah tersebut diharapkan agar pemerintah memiliki inisiatif sendiri dalam mengelola dan mengoptimalkan sumber daya daerah karena dasar otonomi daerah adalah dapat berbuat sesuai dengan kebutuhan daerah setempat (Mariun: 1979).

Penyelenggaraan otonomi daerah, dipandang perlu untuk lebih menekankan pada prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan suatu kualitas dari apa yang telah dilaksanakan terutama dalam hal pelayanan. Kualitas adalah derajat atau tingkatan dimana produk atau jasa tersebut mampu memuaskan keinginan customer (Wignjosoebroto, 2003:251). Kepuasan masyarakat sendiri merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu instansi atau badan usaha sebab masyarakat adalah konsumen. hal ini sejalan

dengan pernyataan Hoffman dan Bateson (BPPT Kab. Karanganyar: 2003) bahwa *"without costumers the service firm has no reason to exist"*. Artinya tanpa konsumen maka sebuah badan usaha sejatinya tidak ada, maka sudah menjadi keharusan dari sebuah instansi atau badan usaha untuk memprioritaskan kepuasan konsumen dari segalanya.

Otoritas pemerintah daerah oleh pemerintah pusat sebagai perpanjangan tangan pusat ke daerah merupakan awal dari upaya untuk memajukan daerah tersebut dimana pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur rumah tangga daerahnya. Menurut Harianto, Asis, Djafar Saidi & Faisal Abdullah "Upaya ini diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia". Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparat pemerintah akan semakin tinggi seiring dengan meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap tugas dan fungsi pemerintah baik daerah atau desa. Masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, tepat, adil, transparan, efisien, dan efektif. Hal ini berarti bahwa peningkatan pelayanan adalah sebuah keharusan untuk dilaksanakan oleh aparat pemerintah.

Otonomi yang diberikan secara luas kepada suatu daerah atau desa diharapkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan pemberdayaan dan peran serta masyarakat



dalam berbagai aktifitas kemasyarakatan sebab inilah yang menjadi harapan dan cita-cita bangsa. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 yang menjelaskan bahwa Negara menjamin kehidupan fakir miskin dan anak-anak terlantar. Pada setiap daerah, kepala daerah dibantu oleh pemerintahan desa atau lurah dalam melaksanakan fungsi sebagai pelayan bagi masyarakat hal ini merupakan fungsi birokrasi dimana birokrasi dapat diartikan sebagai suatu organisasi yang mengatur seluk beluk administratif dengan cara mengkoordinir secara sistematis (Ahmad, 2008:46). Program-program pemerintah daerah merupakan tanggung jawab bagi pemerintah desa atau lurah untuk dilaksanakan.

Pemerintahan desa atau lurah merupakan basis pemerintahan terendah dalam struktur pemerintahan Indonesia yang sangat menentukan berhasil tidaknya suatu pembangunan karena pemerintah desa adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktifitas pemerintahan dan menjadi titik awal dalam menjalankan pelayanan umum (*public*). Tugas pemerintah desa yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memelihara ketentraman dan keterlibatan masyarakat, menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik, dan melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan desa. Berknaan dengan itu teori Adam smith dalam buku Napitupulu (2007:167) Pelayanan Publik & *Customer Satisfaction* tentang tugas pokok pemerintah yang meliputi melindungi masyarakat dari ancaman dan kejahatan (*military force*), melindungi rakyat dari ketidak adilan (*injustice*) dan penindasan (*oppression*) serta untuk pembangunan dan pemeliharaan lembaga pemerintah

Aparatur desa sebagai titik awal dari kesuksesan suatu desa diharapkan menjadi penyelenggara yang baik, tidak memihak atau membedakan kualitas pelayanan yang mereka berikan serta tidak mencari keuntungan dari hak yang mesti diterima oleh masyarakat. Menurut Moenir (2006:16-17). Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (keputusan Menteri Pemberdayagunaan aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003). Sedangkan menurut Dwiyanto (2005:141) pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga penggunanya.

Pelayanan diartikan bukan hanya ketika bertemunya dan berinteraksi antara sipelayan dengan sipenerima pelayanan (masyarakat), tetapi keterbukaan dalam hal informasi yang mudah diakses merupakan suatu pelayanan. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendalian oleh masyarakat. Seluruh kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat secara mudah salah satu cara dengan memanfaatkan kantor desa sebagai titik pelaksanaan dan

penginformasian. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik (prima), dapat dilakukan melalui berbagai cara atau pendekatan, antara lain pendekatan sikap (*attitude*) dan perhatian (*attention*). Pendekatan sikap meliputi tiga hal pokok, yaitu penampilan yang sopan dan serasi, berfikir positif dan logis, dan bersikap menghargai, pendekatan perhatian meliputi tiga hal pokok, yaitu; mendengarkan, mengerti dan memahami kebutuhan pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku pelanggan, dan mencurahkan perhatian kepada pelanggan. Hal yang melatar belakangi sehingga timbul yang namanya pelayanan yaitu terjadinya pelayanan dari orang lain kepada seseorang itu dikaji dari segi kemanusiaan dan apabila di renungkan terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada faktor yang menyebabkan dan bersifat Ideal mendasar serta bersifat material. Seperti yang di jelaskan oleh Moenir dalam buku Manajemen Pelayanan di Indonesia (2006:12) bahwa Faktor yang bersifat ideal mendasar ada 3 yaitu: adanya rasa cinta dan kasih-sayang, adanya keyakinan untuk saling tolong menolong, adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh.

Sampai saat ini masalah kemiskinan di Indonesia masih belum terselesaikan. Angka kemiskinan penduduk khususnya masyarakat pedesaan masih menjadi masalah yang terus-menerus menyita perhatian pemerintah baik pusat maupun daerah. Kemiskinan merupakan masalah sentral dalam pembangunan ekonomi, khusus di negara-negara berkembang seperti Indonesia karena kelompok orang miskin berjumlah besar atau bahkan mayoritas (Kuncoro dalam Heri, Posumah, & Burhanuddin, 2013:1). Sebagai

bentuk kepedulian dan perlindungan sosial maka pemerintah melanjutkan program raskin yang dulu di kenal dengan nama operasi pasar khusus pada masa krisis moneter. Badan Urusan Logistik (Bulog) ditunjuk sebagai penyedia kebutuhan pangan (beras) bagi masyarakat miskin (raskin) bertanggung jawab akan kualitas produk dan juga bertanggung jawab atas penyalurannya ke desa atau kelurahan.

Berkenaan dengan program beras miskin tersebut pemerintah desa atau kelurahan sebagai abdi masyarakat dan sekaligus sebagai penanggung jawab raskin di titik distribusi (TD) wajib mengelola dan menyalurkan raskin ke pada Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat sesuai dengan pedoman umum raskin yang ada. Akan tetapi fenomena yang terjadi sekarang ini, terdapat perubahan paradigma aparat desa terhadap pelayanan masyarakat sangatlah besar dan membawa dampak buruk bagi masyarakat. Sudah banyak yang kita temukan aparat desa yang bekerja tidak sesuai dengan fungsinya. Dalam memberikan pelayanan seringkali aparat tidak memperdulikan kepuasan pada masyarakat melayani dengan semaunya saja dan adanya sistem tebang pilih dalam memberikan pelayanan padahal ada etika pelayanan publik yang menjadi pengatur dan pelurus agar sesuai dengan aturan. Etika pelayanan publik menurut Sinambela (2008:24) adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan kebiasaan mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkahlaku manusia yang di anggap baik. Berkenaan dengan pernyataan tersebut dapat dibandingkan dengan kasus yang terjadi di Desa Sengka

Kecamatan Bontonompo Selatan kab. Gowa, realita yang ada adalah pemberian kesejahteraan terhadap masyarakat secara formal tidak terealisasi, ini terbukti dengan tidak difungsikannya kantor desa sebagai pusat pemerintahan dan tempat pelayanan sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrative harus mendatangi rumah pribadi kepala desa atau sekretaris desa. Dalam memberikan pelayanan seingkali aparat desa tidak memperdulikan kepuasan masyarakat melayani dengan semauanya saja, ketimpangan yang lain adalah ketidakadilan dalam pembagian raskin dimana terjadi ketidak tepatan dalam pembagian yang miskin terabaikan sementara yang mampu yang diuntungkan. Hal ini diketahui berdasarkan pengakuan dari beberapa orang warga yang tidak memperoleh raskin sementara mereka adalah warga kelas ekonomi menengah ke bawah. Permasalahan lain juga terjadi karena tidak adanya sifat transparansi dalam pembagian dan pengelolaan raskin yang dilakukan oleh aparat desa sehingga muncul dugaan-dugaan kecurangan dalam pengelolaan dan penyaluran raskin. Hal ini sudah bertentangan dengan batang tubuh UUD 1945 Pasal 34 bahwa Fakir miskin dan anak terlantar dilidungi oleh Negara.

Bentuk perlindungan Negara terhadap fakir miskin dan anak terlantar adalah dengan adanya program raskin (Beras Miskin) tersebut yang merupakan program perlindungan social dibidang pangan yang bertujuan untuk mendukung program gizi, kesehatan, pendidikan, dan produktivitas rumah tangga miskin (RTM). Permasalahan yang lain adalah tidak adanya sifat transparansi oleh aparat desa yang mengakibatkan adanya

penyelenggaraan raskin seperti pengurangan jatah yang semestinya diterima oleh masyarakat berbeda dengan kenyataan dan adanya raskin yang menurut pengakuan warga itu dijual ke pedagang beras pada waktu tengah malam.

Fenomena ini merupakan cerminan bangsa kita sebagai bangsa Indonesia yang memiliki ketimpangan dari segi keadilan padahal dalam rangka *good governance*, setiap pejabat publik berkewajiban memberikan perlakuan yang adil bagi setiap warga masyarakat dalam menjalankan fungsi-fungsi sebagai pelayanan publik (*equality before the law*). Dengan melandaskan pemikiran terhadap permasalahan yang di hadapi oleh penyelenggara maka sebagai upaya memperbaiki berbagai kelemahan diperlukan sebuah pemikiran yang tepat serta memenuhi syarat untuk menciptakan pelayanan yang handal dan menjunjung tinggi nilai kejujuran, keadilan dan etika dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara kegiatan pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang **“Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Pembagian Raskin di Desa Sengka Kecamatan Bontonompo Selatan Kabupaten Gowa”**.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalahnya adalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Pembagian raskin di Desa Sengka Kec. Bontonompo Selatan Kab. Gowa?.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Aparatur Desa Dalam Pembagian raskin di Desa Sengka Kecamatan Bontompo Selatan Kabupaten Gowa?

### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis yaitu sebagai berikut:

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi bagi dunia akademik dan pemerintahan agar mengetahui dan memahami berbagai permasalahan dan seluk beluk pengelolaan raskin di desa Sengka.
2. Bagi penulis, menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan aparatur desa dalam pembagian raskin di Desa Sengka dan sebagai syarat bagi penulis untuk meraih gelar sarjana.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pengertian kualitas

Kata kualitas memiliki banyak arti yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti keadaan, performansi dan sebagainya. Sedangkan definisi strategis menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Para ahli juga memberikan beberapa definisi tentang pengertian kualitas, menurut Josep M. Juran (Tjiptono, 1997:11) kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian. Pendapat Paul A. Allaire (Selton, 1997:9) kualitas sebagai kepatuhan pada tuntutan pelanggan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Adapun pendapat Yamit, (2004:8) membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu "kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Menurut Goetsh dan Davis (LAN, 2003: 17) diartikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan. Senada dengan itu Kotler dalam "



(1996:61) bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Berkenaan dengan kualitas tentu dilihat dari segi produk dan itu sangat memiliki arti penting berkenaan dengan kualitas produk Kotler berpendapat (2005:49) kualitas produk adalah keseluruhan ciri dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan. . Berbeda halnya dengan Lukman (1999:11) yang mengartikan kualitas adalah sebagai janji pelayanan agar yang dilayani dapat diuntungkan. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat atau bias dikatakan terpenuhinya segala kebutuhan masyarakat, agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentusaja kondisi dinamis suatu barang harus terpenuhi atau sebaliknya kondisi suatu produk atau jasa melebihi dari harapan masyarakat.

Dadang Julianti (2005:19) pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yang terdiri dari dua yaitu:

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

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat dan memiliki mutu yang tinggi. Pada dasarnya Negara berkembang tidak memenuhi kedua kualitas tersebut akibatnya pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, padahal seharusnya

kepuasan masyarakat itu yang lebih diutamakan dengan memberikan kualitas yang memenuhi kondisi dinamis suatu barang atau jasa.

## **B. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan suatu usaha kegiatan yang diberikan seseorang atau badan untuk melayani kebutuhan orang lain karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim bisa dikatakan pelayanan itu tdk dapat di pisahkan dengan kehidupan manusia. Untuk mencapai pelayanan yang baik harus berdasarkan pada prinsip yang bersifat transparan sehingga dapat dipertanggung jawabkan. Agar dapat lebih memahami tentang apa itu pelayanan dan apa yang harus dicapai dalam sebuah pelayanan, para ahli mengemukakan pendapatnya tentang pengertian pelayanan.

Fred Luthans dalam Moenir (1995:16) menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya. Menurut moenir (2006:16-17) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Sedangkan Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Adapun pendapat zeitalm (1996:117) menjelaskan pengertian pelayanan adalah penyampaian secara excellent atau superior dibandingkan dengan harapan konsumen. Kebijakan publik berkaitan dengan

segala aturan yang ditetapkan oleh pemerintah baik untuk dikerjakan ataupun tidak contoh dalam halnya keputusan pemerintah untuk mengambil andil dalam pengelolaan pertanian seperti dalam penetapan harga dan disaat bersamaan tidak terlibat dalam pengelolaan lapangan sehingga konsekuensi dari keputusan tersebut adalah perubahan permintaan dan penawaran barang dan jasa publik. Berdasarkan uraian di atas maka pelayanan publik adalah pengadaan barang dan jasa publik, baik yang dilakukan pemerintah maupun nonpemerintah.

Pengertian lain diutarakan oleh para ahli yaitu Kotler dalam Lukman (2000 : 04) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Lukman (2000 : 05) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut kotler dalam sinambela dkk (2006:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Lembaga pemerintahan mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan masyarakat sebagai pihak yang menerima memang mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah. Menurut Ratminto dan Winarsih (2007:5) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan

baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pengertian pelayanan dalam penelitian ini adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas dalam rangka peningkatan mutu pelayanan raskin di Desa Sengka

Pengertian pelayanan sebagaimana yang dikemukakan diatas pada prinsipnya disebutkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan dengan landasan faktor system manajerial dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan haknya. Pendapat Saefullah (1999:5) menyatakan bahwa pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Pendapat lain yang dikemukakan oleh keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto (2003:05) pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan

ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003)".

Pelayanan merupakan kewajiban yang harus di terima masyarakat yang diberikan oleh aparat pemerintah. Senada dengan itu Dwiyanto (2005:141) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga penggunaanya. Kurniawan (2005:4) pelayanan publik adalah sebagai pemberian layanan (pelayanan) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pendapat ahli lain mengatakan bahwa Pelayanan publik artinya memberikan pelayanan (melayani) keperluan masyarakat umum dalam sebuah negara (The Liang Gie 1997 : 15).

Menurut Moenir (2000 : 26) pelayanan publik adalah seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu melalui kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Uraian diatas telah memberikan penjelasan secara jelas mengenai pelayanan merupakan suatu pemberian jasa kepada pengguna layanan yang mempunyai kepentingan dan pelayanan itu dilakukan oleh suatu lembaga ataupun non lembaga.

### **C. Prinsip Pelayanan Publik**

Prinsip pelayanan publik bagi masyarakat merupakan suatu kewajiban yang harus mengacu dan berdasar pada aturan yang berlaku, maka

dari itu salah seorang ahli mengemukakan pernyataannya mengenai prinsip pelayanan publik. Menurut Bambang Susanto (2010:111) untuk mencapai pelayanan publik yang baik harus berdasarkan tiga prinsip yaitu, transparansi, akuntabilitas, dan partisipatif. Sedangkan pemerintah telah mengeluarkan suatu kebijakan No. 81 Tahun 1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum yang perlu dijadikan pedoman oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan yaitu:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam pelayanan meliputi:

a) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.

b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.

c) Rincian biaya dan tatacara pembayaran Rincian biaya dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan sehingga dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.

4. Akurasi

Akurasi yang dimaksudkan adalah Produk layanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah/benar.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk system TI dan telekomunikasi.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan pemberi pelayanan harus disiplin, sopan, dan ramah.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang tertib, teratur, nyaman yang dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamarmandi dll

**D. Program Beras untuk Rumah Tangga Miskin**

Pemerintah telah memulai program kesejahteraan di bidang pangan (penyaluran beras untuk rumah tangga miskin) sejak krisis moneter pada tahun 1998 yang dikenal dengan Operasi Pasar Khusus (OPK) kemudian mulai tahun 2002 diubah menjadi Raskin. Program raskin tidak hanya sebatas

program darurat akan tetapi telah ditetapkan sebagai program penanggulangan kemiskinan dan perlindungan sosial masyarakat di bidang pangan yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat berupa bantuan beras bersubsidi.

Program Raskin merupakan implementasi dari Instruksi Presiden tentang kebijakan perberasan nasional. Presiden menginstruksikan kepada Menteri dan Kepala Lembaga Pemerintah non Kementerian tertentu, serta Gubernur dan Bupati atau Walikota di seluruh Indonesia untuk melakukan upaya peningkatan pendapatan petani, ketahanan pangan, pengembangan ekonomi perdesaan dan stabilitas ekonomi nasional (Pedoman Umum Raskin, 20014:2). Untuk meningkatkan hasil pertanian terkhusus pada beras ialah dimulai dari pemerintah harus menyediakan fasilitas atau perlengkapan seperti bibit unggul, pupuk, memberikan pengetahuan tentang cara mengatasi hama, pengelolaan tanah yang baik sehingga hasil panen melimpah dan kualitas beras yang nantinya akan didistribusikan bagus dan jumlah beras yang bisa di berikan ke BULOG menjadi banyak. Pemerinytah Secara khusus menginstruksikan kepada Perum BULOG untuk menyediakan dan menyalurkan beras bersubsidi bagi kelompok masyarakat berada pada garis kemiskinan atau berpendapatan rendah, dan rawan pangan yang penyediaannya mengutamakan pengadaan gabah atau beras dari petani dalam negeri.

Penyaluran beras bersubsidi bagi kelompok masyarakat berpendapatan rendah bertujuan untuk mengurangi beban pengeluaran para



Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) dalam memenuhi kebutuhan pangan. Selain itu juga untuk meningkatkan akses masyarakat berpendapatan rendah dalam pemenuhan kebutuhan pangan pokok, sebagai salah satu hak dasarnya.

#### E. Regulasi Pengelolaan dan Pembagian Raskin

Masalah kemiskinan di Indonesia adalah masalah serius sehingga masalah tersebut menjadi perhatian utama pemerintah untuk menuntaskan masalah kemiskinan tersebut minimal dapat mengurangi angka kemiskinan. Hal ini ditegaskan dalam Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2007 bahwa Indonesia masih menghadapi masalah kemiskinan yang antara lain ditandai oleh jumlah penduduk yang hidup dibawah garis kemiskinan dan tingginya kerentanan masyarakat untuk jatuh kebawah garis kemiskinan (Anonymous dalam Risal, 2013:2). Hal tersebut, senada dengan pendapat Kuncoro (Risal, 2013:2), menegaskan bahwa kemiskinan merupakan salah satu masalah sentral dalam pembangunan ekonomi, khusus dinegara-negara sedang berkembang, termasuk Indonesia karena kelompok orang miskin berjumlah besar atau bahkan merupakan mayoritas.

Dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan pangan bagi masyarakat miskin, maka pemerintah melanjutkan program raskin sebagai salah satu *program kepedulian dan perlindungan sosial*, yang bertujuan untuk mengurangi beban *pengeluaran rumah tangga sasaran* melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan pokok dalam bentuk beras kepada masyarakat

yang kurang mampu sehingga diharapkan dapat mengurangi beban pengeluaran pada keluarga yang kurang mampu sekaligus sebagai pendukung program perbaikan gizi, peningkatan kesehatan, pendidikan dan peningkatan produktivitas keluarga miskin yang memang betul-betul di harapkan masyarakat bahkan sejalan dengan keinginan pemerintah.

Penetapan Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) berdasarkan Pedoman Umum Pembagian raskin Kementrian Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat Republik Indonesia tahun 2012 mengemukakan sebagai berikut:

1. RTS yang berhak mendapatkan Raskin adalah RTS yang terdaftar dalam PPLS-11 BPS, sebagai RTS-PM di Desa/Kelurahan.
2. Dalam rangka mengakomodasi adanya dinamika RTS di Desa/Kelurahan, maka Tim Koordinasi Raskin perlu mengadakan Musyawarah Desa (Mudes)/ Musyawarah Kelurahan (Muskel) untuk menetapkan kebijakan lokal:
  - a) Melakukan verifikasi nama RTS hasil PPLS-11 BPS yang sudah meninggal, tidak layak atau pindah alamat keluar Desa/Kelurahan. Untuk kepala RTS-PM yang meninggal dunia diganti oleh salah satu anggota rumah tangganya. Sedangkan untuk Rumah Tangga tunggal, RTS-PM yang pindah alamat dan Rumah Tangga yang tidak layak lagi maka digantikan oleh Rumah Tangga miskin yang dinilai layak.
  - b) Rumah Tangga miskin yang dinilai layak untuk menggantikan RTS-PM pada butir 1 di atas adalah diprioritaskan kepada Rumah Tangga

miskin yang memiliki anggota Rumah Tangga lebih besar terdiri dari balita dan anak usia sekolah.

Mengakomodasi adanya perubahan karakteristik RTS-PM di desa/kelurahan/pemerintah setingkat, dimungkinkan adanya pemutakhiran Daftar Penerima Manfaat, yang ditetapkan dalam Mudes/Muskel. Untuk Pedoman umum Daftar Penerima Manfaat (DPM) diatur dalam pedoman umum tahun 2014, yaitu:

1. Musyawarah Desa (Mudes) atau Musyawarah (Muskel) Kelurahan melakukan pemutakhiran Daftar Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) Raskin 2014 dengan menetapkan RumahTangga yang akan diganti dan menetapkan Rumah Tangga Pengganti.
2. Rumah Tangga Sasaran-Penerima Manfaat (RTS-PM) Raskin yang Kepala Rumah Tangganya meninggal makaRumah Tangga tersebut tetap memperoleh haknya. Raskin diberikankepada Pasangan Kepala Rumah Tangga (PKRT) atau Anggota Rumah Tangga (ART) tanpa mengubah nama dalam DPM atau Kartu Perlindungan Sosial (KPS).
3. Bagi RTS-PM Raskin Tunggal yang sudah meninggal, pindah alamat ke luar desa/kelurahan/pemerintah setingkat atau yang dinilai tidak layak sebagai penerima Raskin, maka digantikan oleh Rumah Tangga lainnya yang dinilai layak melalui proses Musyawarah Desa atau Musyawarah Kelurahan.
4. Rumah Tangga yang dinilai layak untuk menggantikan Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTM-PM) pada butir 3 (tiga) di atas adalah

- diprioritaskan kepada Rumah Tangga miskin yang memiliki anggota Rumah Tangga lebih besar terdiri dari:
- a. balita dan anak usia sekolah;
  - b. perempuan sebagai kepala rumah tangga;
  - c. kondisi fisik rumah yang tidak layak huni;
  - d. berpendapatan paling rendah dan tidak tetap.
5. Pelaksanaan Musyawarah desa atau Musyawarah kelurahan dapat dilaksanakan satu kali pada awal tahun sesuai dengan kebutuhan, terutama bagi wilayah yang belum melaksanakan Mudes/Muskel untuk pemutakhiran KPS pada tahun 2013.
  6. Daftar akhir Rumah Tangga Sasaran-Penerima Manfaat (RTM-PM) Raskin yang telah melalui pemutakhiran oleh Mudes/Muskel dituangkan ke dalam DPM-1.
  7. Bagi (RTM-PM) Raskin tunggal yang sudah meninggal, pindah alamat ke luar desa/kelurahan/pemerintah setingkat atau yang dinilai tidak layak sebagai penerima Raskin, Kartu Perlindungan Sosial (KPS) yang telah diterimakan pada RTS-PM tersebut harus ditarik, tidak berlaku, serta dikembalikan ke Tim Koordinasi Raskin Kabupaten/Kota melalui Tim Koordinasi Raskin Kecamatan.
  8. Bagi Rumah Tangga Pengganti hasil Mudes/Muskel diterbitkan SKRTM 2014 oleh Kepala Desa/Lurah.
  9. Pelaksanaan Mudes/Muskel harus dituangkan dalam Berita Acara. Pemutakhiran data Rumah Tangga Sasaran-Penerima Manfaat (RTS-PM)

Raskin hasil Musyawarah Desa (Mudes) atau Musyawarah Kelurahan (Muskel) dimasukkan ke dalam Formulir Rekapitulasi Pengganti (FRP) 2014.

10. Formulir Rekapitulasi Pengganti (FRP) 2014 dilaporkan secara berjenjang kepada Tim Koordinasi Raskin Kabupaten/Kota melalui Tim Koordinasi Raskin Kecamatan.
11. FRP beserta KPS yang ditarik dari Mudes/Muskel diterima oleh Tim Koordinasi Raskin Kabupaten/ Kota paling lambat tanggal 31 Maret 2014 untuk kemudian diserahkan kepada pihak pelaksana perekaman data hasil pemutakhiran secara elektronik, yang akan ditunjuk kemudian.

#### **F. Indikator Kualitas Pelayanan**

Kepuasan manusia sudah menjadi fitrah sejak manusia itu lahir hingga akhir hayatnya. Pemberian nilai baik atau buruk terhadap sesuatu adalah bagian dari keinginan manusia untuk mencapai kepuasan yang diinginkan itu. Menilai baik dan buruknya sebuah pelayanan maka kita tidak bisa terlepas dari kualitas pelayanan tersebut. Kualitas Pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. (Parasuraman dkk dalam Zahara, 2005:28). Dengan kata lain bahwa apabila pelayanan yang diterima oleh pelanggan dirasakan sesuai harapan maka pelayanan itu dapat dikategorikan baik dan sebaliknya apabila pelayanan dirasakan tidak sesuai harapan maka pelayanan tersebut dikategorikan buruk. Sehingga kategori baik buruknya pelayanan bergantung pada penilaian dari konsumen. Perkembangan selanjutnya Parasuraman,

zeitham dan Berry dalam (Tjiptono, 2008:59) berpendapat bahwa terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika konsumen melakukan penilaian terhadap kualitas yaitu:

1. Tangible (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sasaran komunikasi.
2. Emphaty (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.
3. Responsivenees (daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Reliability (kehandalan) yang artinya kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, kehandalan, akurat dan memuaskan.
5. Assurance (jaminan) yang diartikan mencakup kemampuan pengetahuan, kesopanan juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan).

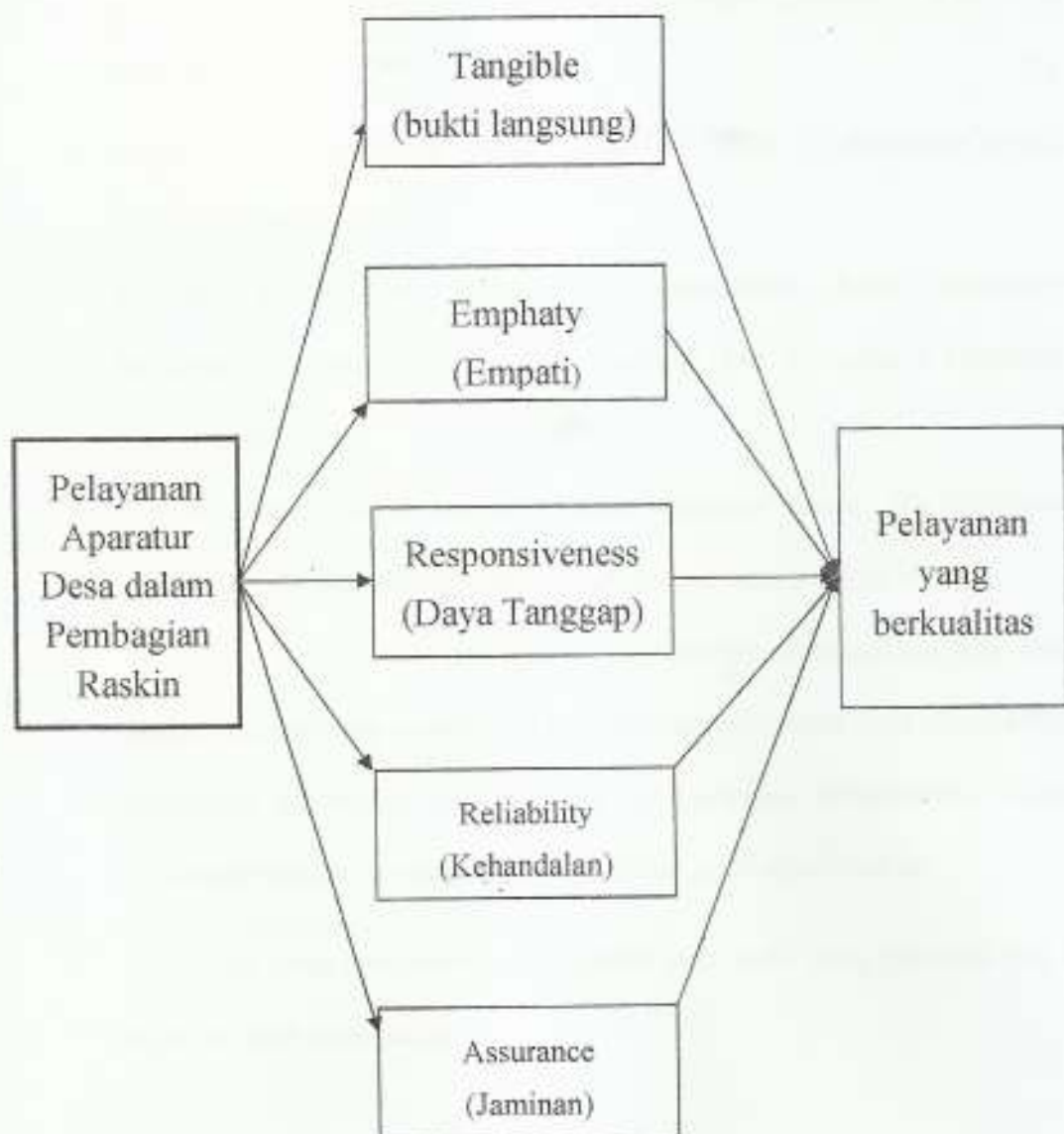
#### G. Kerangka Pikir

Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan suatu hal yang paling di inginkan oleh masyarakat dengan kata lain pelayanan yang dihasilkan oleh para pemberi pelayanan betul-betul tepat dan bermutu, maka dari itu untuk menilai kualitas pelayanan terdapat lima indikator pokok kualitas pelayanan yang harus di penuhi oleh pemberi pelayanan yaitu: 1).Tangible (Bukti langsung), 2).Emphaty (Empati), 3).Responsiveness

(Daya Tanggap), 4).Reliable (Kehandalan), 5).Assurance (Jaminan). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari bagan kerangka fikir

### Bagan Kerangka pikir

Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Pembagian Raskin di Desa Sengka Kecamatan Bontonompo Selatan Kabupaten Gowa



## H. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam pembahasan proposal ini, maka dianggap perlu dikemukakan beberapa definisi variable, sebagai berikut:

1. Pelayanan Aparatur Desa di Bidang raskin adalah penilaian masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam hal pembagian raskin. Terdiri dari lima indikator: 1) Tangible, 2) Emphaty, 3) Responsiveness, 4) Reliability, 5. Assurance
2. Tangible (bukti langsung) meliputi bukti fisik yaitu: a) Kesesuaian jumlah, b) Kesesuaian harganya.
3. Emphaty (kepedulian) meliputi: a) Kemudahan dalam melakukan hubungan (melayani). b) Perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat
4. Responsivenees (daya tanggap) yaitu keinginan dalam: a) Membantu masyarakat. b) Memberikan pelayanan dengan segera (tepat waktu)
5. Reliability (kehandalan) meliputi: a) Kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat (tepat sasaran). b) Memberikan pelayanan yang memuaskan
6. Assurance (jaminan) meliputi: a) Kemampuan pengetahuan dalam pembagian raskin. b) dapat dipercaya dalam pembagian raskin
7. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang bermutu dan diinginkan oleh masyarakat.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan oleh peneliti yaitu dua (2) bulan setelah seminar dengan mengambil lokasi penelitian di Desa Sengka Kec. Bontonompo Selatan, kab Gowa dimana bentuk pelayanan kepala desa yang tidak sesuai dengan standar pelayanan bagi masyarakat.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif **kuantitatif** yaitu mengolah data-data dengan menggunakan angka-angka yang telah di peroleh dari lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Pembagian Raskin di Desa Sengka Kecamatan Bontonompo Selatan Kabupaten Gowa.

##### **2. Tipe penelitian**

Tipe penelitian ini dilakukan dengan melakukan survey, yaitu penelitian dengan mengumpulkan dan menganalisa suatu peristiwa atau proses tertentu sebagai sampel yang di anggap representatif.

#### **C. Populasi dan sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki nilai kuantitas dan karakteristik tertentu yang telah di

tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian akan ditarik kesimpulan dari penelitian tersebut, populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Desa sengkang yang menerima raskin yaitu dusun Allu 135 KK, dusun Cambajawaya 109 KK, dusun Kampung Daeng 113 KK, dusun Likuboddong 138 KK. Jadi jumlah keseluruhan dalam 4 dusun sebanyak 495 kk

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2011: 81). Menurut Arikunto (1998: 120) bila subyeknya kurang dari 100, lebihbaik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, selanjutnya jika subyeknya besar, dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih. Sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini sebanyak 47 kepala keluarga yang diambil dari populasi.

Dari sampel tersebut diambil responden sebagai berikut:

1. Masyarakat di dusun Allu	= 13 KK
2. Masyarakat di dusun Cambajawaya	= 10 KK
3. Masyarakat di dusun Kampung daeng	= 11 KK
4. Masyarakat di dusun Likuboddong	= 13 KK
<hr/>	
Jumlah responden	= 47 KK

Informan yang mampu memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan aparatur desa dalam pembagian raskin dan mendukung penelitian ini ada 5 orang yaitu: kepala desa 1 orang, Tokoh masyarakat 2 Orang, Lembaga Sosial atau Organisasi Masyarakat 2 Orang.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Berdasarkan tujuan peneliti, maka penelitian ditujukan dengan mengungkap berbagai data dengan melalui beberapa tahap atau proses antarlain sebabagai berikut:

##### **1. Observasi**

Yakni terjun lansung ke lapangan untuk mengamati dan melihat secara langsung objek dan lokasi penelitian.

##### **2. Kuesioner/angket**

Penelitian ini dimaksud sebagai alat untuk memperoleh data dengan memberikan atau penyebaran daftar pertanyaan/pernyataan yang mengacu pada variable-variabel penelitian dan diajukan secara tertulis dan di bagikan kepada seluruh responden orang yang hasilnya akan dikemukakan dalam bilangan presentase dan tabel frekuensi distribusi.

##### **3. Wawancara**

Teknik ini dimaksudkan untuk melengkapi informasi yang belum sempurna yang didapat oleh kuesioner, juga dapat dijadikan alat kontrol terhadap data-data yang di ragukan atau samar-samar dengan jalan melakukan wawancara secara langsung.

## **E. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

- a. Data Kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar yang dijadikan dasar dalam memecahkan permasalahan yang ada.
- b. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka yang kemudian diolah dan dibuatkan interpretasi dalam upaya menjawab permasalahan yang ada.

### **2. Sumber Data**

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden baik dari data sampel yakni Masyarakat Desa Sengka maupun informan yakni Kepala Desa, tokoh masyarakat dan LSM. Data tersebut merupakan data pertama dimana sebuah data dihasilkan.
- b. Data Sekunder adalah data yang diambil atau bersumber dari dokumen laporan, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, serta tulisan dari hasil penelitian yang dilakukan.

## **F. Teknik Analisis Data**

Adapun teknik analisis data yang di kumpulkan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Data yang di peroleh dari lokasi penelitian pada dasarnya masih merupakan data mentah. Data tersebut merupakan hasil yang perlu di olah kembali dengan hasilnya di uraikan secara deskriptif dengan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan aparatur desa dalam

pembagian raskin di Desa Sengka Kec.Bontonompo Selatan. Dari data tersebut, dilakukan analisis deskriptif melalui perhitungan presentase dan system skor untuk mengetahui komposisi jawaban responden. Analisis presentase dan rumus perhitungan skor untuk setiap item pernyataan, yaitu:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

keterangan:

P = Presentase

f = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Selain tabel frekuensi, analisis data juga dilakukan dengan menggunakan Skala Likert yang dikembangkan oleh Rasis Likert (1932) yakni:

$$\bar{X} = \frac{\sum(f \cdot x)}{N}$$

Keterangan:

X = Rata-rata skor

$\sum$  = Jumlah

f = Frekuensi

x = Skor

N = Jumlah Responden

$$\text{RATA PERSEN} = \frac{\text{RATA-RATA}}{\text{BANYAKNYA AKLASIFIKASI}} \times 100\%$$

Untuk mengetahui baik atau tidaknya pelayanan aparaturnya di Desa Sengka Kecamatan bontonompo selatan kabupaten Gowa, maka digunakan rumus interval sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Interval kategori} &= \frac{\text{jarak pengukuran}}{\text{jumlah interval}} \\ &= \frac{\text{skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{kriteria}} \\ &= \frac{4-1}{4} = 0,75 \end{aligned}$$

oleh karenanya kategori dari data yang dihasilkan akan diuraikan sebagai berikut:

Kategorisasi Tanggapan Responden	Nilai Skor	Interval Rata-Rata	Interval Rata- Rata Persentase
Sangat baik	4	3,26 – 4,00	81,50%-100%
Baik	3	2,51 – 3,25	62,75%-81,25%
Kurang Baik	2	1,76 – 2,50	44,00%-62,50%
Tidak Baik	1	1,00 – 1,75	25,00%-43,75%

Berdasarkan dengan pemberian skor yang dinilai dari nilai tertinggi 4 dan yang terendah

Klasifikasi	Skor
Sangat tepat waktu/ sangat mengawasi/ sangat handal/ sangat perhatian/ sangat tanggap/ sangat jelas/ sangat sesuai/ sangat terjamin/ sangat efektif	4
Tepat waktu/ mengawasi/ handal/ perhatian/ tanggap/ jelas/ sesuai/ terjamin/ efektif	3
Kurang tepat waktu/ kurang mengawasi/ kurang handal/ kurang perhatian/ kurang tanggap/ kurang jelas/ kurang sesuai/ kurang terjamin/ kurang efektif	2
Tidak tepat waktu/ tidak mengawasi/ tidak handal/ tidak perhatian/ tidak tanggap/ tidak jelas/ tidak sesuai/ tidak terjamin/ tidak efektif	1

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Obyek Penelitian

##### 1. Letak Geografis

Desa Sengka merupakan salah satu desa yang terletak di kecamatan Bontonompo Selatan, kecamatan yang terletak di bagian selatan kabupaten Gowa. Wilayah kerja Desa Sengka meliputi empat dusun yaitu, Dusun Allu, Dusun Cambajawaya, Dusun Kampung Daeng, dan Dusun Likuboddong.

Luas wilayah Desa Sengka adalah 430,84 hektar dengan batas-batas sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Berbatas dengan Desa Bontolangkasa Selatan kecamatan Bontonompo Selatan
- Sebelah Timur : Berbatasan dengan Desa Manjapai Kecamatan Bontonompo
- Sbelah Selatan : Berbatasan dengan Desa Tanrara Kecamatan Bontonompo Selatan
- Sebelah Barat : Berbatasan dengan Desa Sawakung Kecamatan Galesong selatan

##### 2. Kondisi Objektif Kantor Desa

Seperti halnya pemerintahan di level kecamatan, kabupaten, provinsi, sampai pusat, desa pun memiliki kantor yang dinamakan kantor Desa yang menjadi pusat aktivitas pemerintahan di desa tersebut. Kantor desa sengka terletak di dusun Allu sebagai basis pemerintahan di Desa

Sengka. Namun pemandangan yang terlihat ketika melewati kantor desa tersebut sangat ironi. Kantor yang sejatinya menjadi pusat aktifitas pemerintah desa suda tidak di fungsikan sebagaimana layaknya kantor-kantor yang lain, melainkan hanya menjadi bangunan tua yang tak terurus.

Fakta tersebut menjadikan tugas-tugas administratif dan pelayanan terhadap masyarakat di desa tidak berjalan berdasarkan mekanisme yang ada sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administratif harus mendatangi kediaman pribadi kepala desa atau sekretaris desa. Kekecewaanpun sering kali terjadi karena gagal bertemu dengan mereka.

### **3. Kondisi Penduduk**

Kondisi penduduk Desa Sengka sangat beragam terlihat dari latar belakang pendidikan, pekerjaan dan strata sosial. Masyarakat Desa Sengka berasal dari latar pendidikan yang beraneka ragam mulia dari sekolah rakyat (SR) atau SD, SMP sederajat, SMA sederajat, Sarjana S.1 dan S.2. Begitupun dengan pekerjaan dan strata sosial, penduduk Desa Sengka terdiri dari petani, pedagang kecil, pengusaha, buruh, guru, pegawai, wartawan sampai yang berprofesi sebagai legislator. Salah satu barometer penghasilan penduduk dapat terlihat dari pekerjaan penduduknya.

Dusun Cambajawaya memiliki penghasilan yang lebih tinggi dibandingkan ketiga dusun yang lainnya dikarenakan mayoritas penduduk bekerja sebagai pedagang dan pegawai negeri sipil sementara kondisi perekonomian ketiga dusun lainnya lebih rendah disebabkan karena mayoritas penduduknya bekerja sebagai petani dan sopir angkutan umum.



## B. Tugas Pokok dan fungsi Aparatur Desa

Desa sengkka merupakan wilayah pemerintahan yang Administratif yang berada di wilayah kecamatan Bontonompo Selatan Kab. Gowa yang dipimpin oleh kepala desa bersama dengan BPD, sekertaris desa, dan empat seksi atau urusan yakni urusan pemerintahan, urusan pembangunan, urusan kemasyarakatan, urusan keagamaan, dibantu oleh kepala-kepala dusun dan imam-imam dusun. Pemerintah desa atau aparatur desa memiliki tugas pokok dan fungsi yang harus dilaksanakan dan dijunjung tinggi sebagai abdi negara dan masyarakat. tugas dan fungsi aparatur desa sebagai berikut:

### 1. Kepala Desa

#### a. Tugas Kepala Desa

Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, urusan pembangunan, dan urusan kemasyarakatan. Kepala Desa mempunyai wewenang :

- 1) Memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD;
- 2) Mengajukan rancangan Peraturan Desa ( Perdes )
- 3) Menetapkan Peraturan Desa yang
- 4) telah mendapat persetujuan bersama BPD;
- 5) Menyusun dan mengajukan rancangan Peraturan Desa mengenai APBDes untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD;
- 6) Membina kehidupan masyarakat Desa;
- 7) Membina perekonomian Desa;

- 8) Mengkoordinasikan pembangunan Desa secara partisipatif.
- 9) Mewakili Desanya didalam dan diluar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- 10) Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

b. Kewajiban Kepala Desa

Kepala Desa mempunyai kewajiban sebagai berikut :

- 1) Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- 2) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- 3) Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat;
- 4) Melaksanakan kehidupan demokrasi;
- 5) Melaksanakan prinsip tata pemerintahan Desa yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan Nepotisme;
- 6) Menjalin hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintahan Desa;
- 7) Menaati dan menegakkan seluruh peraturan perundang – undangan; Menyelenggarakan administrasi Pemerintahan Desa yang baik;
- 8) Melaksanakan dan mempertanggung jawabkan pengelolaan keuangan Desa;

- 9) Melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan Desa;
- 10) Mendamaikan perselisihan Masyarakat di Desa;
- 11) Mengembangkan pendapatan masyarakat dan Desa;
- 12) Membina , mengayomi dan melestarikan nilai – nilai sosial budaya dan adat istiadat;
- 13) Memberdayakan masyarakat dan kelembagaan di Desa; dan Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup.
- 14) Membuat laporan penyelenggaran Pemerintah Desa Kepada Bupati Memberi laporan keterangan pertanggung jawaban kepada BPD
- 15) Menginformasikan laporan penyelenggaran pmdes kepada Masyarakat
- 16) Membuat Laporan Akhir tahun masa jabatan Kepada Bupati

2. Perangkat Desa mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

a. Sekretaris Desa :

Tugas pokok Sekretaris Desa adalah Membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan Pemerintahan dan administratif. Adapun Tugas Pokok dan Fungsi ( Tupoksi ) Sekretaris Desa adalah sebagai berikut:

- 1) Merampungkan, mengolah, merumuskan dan mengevaluasi data untuk kelancaran kegiatan penyelenggaraan Pemerintahan, Pembangunan, dan Kemasyarakatan;
- 2) Pelaksanaan urusan Surat menyurat, kearsipan dan pelaporan
- 3) Pelaksanaan administrasi Umum;

- 4) Pelaksanaan administrasi Pemerintahan, Pembangunan, dan Kemasyarakatan;
- 5) Menyusun dan Mengkoordinasikan program kerja pelaksanaan tugas sekretariat;
- 6) Menyusun dan Mengkoordinir kegiatan yang dilakukan oleh Perangkat Desa;
- 7) Menyusun rencana kebutuhan, perlengkapan dan peralatan serta pelaksanaan keamanan dan kebersihan kantor;
- 8) Menyusun dan memproses Rancangan Produk Hukum Desa, ( Peraturan Desa, Peraturan Kepala Desa, dan keputusan Kepala Desa);
- 9) Menyelenggarakan Tata usaha Kepegawaian ( Aparatus Desa ) yang meliputi Kesejahteraan kerja, Pengangkatan dan perberhentian Perangkat Desa;
- 10) Menyelenggarakan Penyusunan Rencana Anggaran Pengelolaan keuangan serta pertanggung jawaban pelaksanaannya;
- 11) Melakukan pelayanan teknis administrasi kepada masyarakat;
- 12) Menyusun program tahunan Desa; ( RPJMDes – RKP Des );

b. Urusan Pemerintahan

Tugas pokok dan Fungsi urusan pemerintahan sebagai berikut:

- 1) Menyusun Program dan menyiapkan bahan koordinasi pembinaan pemerintahan desa dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil;

- 2) Menyusun Program dan menyiapkan bahan koordinasi pembinaan kegiatan sosial politik ideology Negara dan kesatuan Bangsa;
- 3) Menyusun Program dan menyiapkan bahan koordinasi pembinaan administrasi pemerintahan desa;
- 4) Merampungkan, mengolah, merumuskan dan mengevaluasi data yang terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan umum dan pemerintahan Desa;
- 5) Menyelenggarakan kegiatan yang terkait dengan bidang pertahanan dan kependudukan;
- 6) Merumuskan upaya terciptanya ketenteraman, ketertiban dan pembangunan kesatuan bangsa di desa;
- 7) Menyelenggarakan kegiatan yang terkait dengan urusan organisasi sosial kemasyarakatan dan adat istiadat;
- 8) Melakukan kegiatan pembinaan dan pemberdayaan dusun dan RT;
- 9) Melakukan kegiatan yang terkait dengan pernyataan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, Keputusan Desa dan Keputusan Kepala Desa;
- 10) Melaksanakan kegiatan yang terkait dengan penyelenggaraan Pemerintahan Desa yang sehat dan dinamis;

#### c. Kepala Urusan Pembangunan

Adapun tugas dan fungsi kepala urusan Pembangunan sebagai berikut:

- 1) Merampungkan, mengolah, merumuskan dan mengevaluasi data yang terkait dengan penyelenggaraan pembangunan Desa.

- 2) Mendorong dan menggairahkan partisipasi, swadaya dan gotong royong masyarakat Desa.
- 3) Menyelenggarakan mekanisme perencanaan musyawarah pembangunan Desa.
- 4) Mendorong kegiatan perkoperasian, perdagangan, dunia usaha dan keterampilan rakyat.
- 5) Melakukan kegiatan yang terkait dengan pemberdayaan kelompok tani dan ternak, PKK dan organisasi profesi
- 6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

d. Kepala Urusan Kemasyarakatan

Kepala urusan kemasyarakatan memiliki tugas yaitu:

- 1) Mengumpulkan dan mengevaluasi kesejahteraan rakyat
- 2) Menyelenggarakan inventarisasi penduduk yang tuna karya, tuna wisma, tuna susila, para penyandang cacat fisik, yatim piatu, jompo, dan pencatatan dalam rangka kembali bekas narapidana;
- 3) Memberikan pelayanan kepada masyarakat (RASKIN, BLSM, dsb);
- 4) Membantu penyaluran bantuan terhadap korban bencana;
- 5) Membantu dan membina kegiatan pengumpulan dana sosial;
- 6) Melaksanakan tugas dibidang pemberdayaan masyarakat dibidangnya;
- 7) Membantu tugas-tugas di bidang pemungutan pendapatan desa dan pemerintah di atasnya (pajak, retribusi, dan pendapatan lainnya);

- 8) Menjalankan tugas lainnya yang diberikan oleh kepala desa dan sekretaris desa.

#### e. Kepala Urusan Keagamaan

Kepala urusan keagamaan memiliki tugas dan fungsi yang besar, adapun tugas dan fungsi kepala urusan keagamaan:

- 1) Melakukan pembinaan dibidang keagamaan;
- 2) Melakukan inventarisasi muballig dan muballigad;
- 3) Membina kegiatan pengumpulan zakat, infaq dan shodakoh, dan dana sosial lainnya;
- 4) Membantu administrasi dibidang nikah, talak, rujuk, kelahiran dan pengurusan jenazah

### C. Visi dan Misi Desa Sengka

#### a. Visi Desa Sengka

“Terwujudnya desa Sengka sebagai desa yang semakin demokratis, mandiri, amanah dan sejahtera.”

#### b. Misi

- 1) Mewujudkan pemerintahan yang profesional, produktif, demokratis, dan menjunjung tinggi nilai-nilai agama dan budaya.
- 2) Peningkatan kualitas sumberdaya manusia dan sumberdaya alam untuk memperkuat ekonomi kerakyatan sehingga sehingga mempunyai daya saing, maju dan berkelanjutan.
- 3) Peningkatan pengalaman ajaran agama untuk mewujudkan masyarakat yang berakhlakul karimah.

- 4) Peningkatan hasil produksi pertanian masyarakat melalui dukungan mekanisasi pertanian.
- 5) Mewujudkan generasi muda yang mandiri dan produktif.
- 6) Menanamkan budaya melayani dikalangan aparat desa sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan terbuka.

#### D. Karakteristik Responden

Kualitas pelayanan aparatur desa dalam pembagian raskin di Desa Sengka Kecamatan Bontonompo Selatan Kab. Gowa akan diketahui berdasarkan informasi dari responden, oleh karena itu diperlukan data-data mengenai responden agar kesimpulan yang dikemukakan bisa sesuai dengan realita. Adapun karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini antarlain:

##### 1. Jenis kelamin

Karakteristik responden dari 47 responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1: Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
1	Laki-laki	35	74.4
2	Perempuan	12	25.5
	Jumlah	47	100

Sumber: Hasil olahan kuesioner, Maret 2015

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa terdapat 35 orang responden (74.4%) berjenis kelamin laki-laki dan 12 orang responden (25.5%)



berjenis kelamin perempuan, ini menunjukkan karakteristik berdasarkan jenis kelamin lebih banyak laki-laki yang mendapat jatah raskin.

## 2. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden tentunya sangat penting untuk diketahui sebab semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka persepsinya terhadap suatu objek akan semakin real. Oleh karena itu tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2: Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak tamat SD	-	-
2	SD	27	57,4
3	SMP	11	23,4
4	SMA	8	17
5	SARJANA	1	2
	JUMLAH	47	100

Sumber: Hasil olahan kuesioner, Maret 2015

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden terdiri dari tidak ada orang yang tidak tamat SD, 27 orang tamatan SD (57,4%), 11 orang tamatan SMP (23,4%), 8 orang tamatan SMA (17%), dan 1 orang lulus sarjana (2%). Berarti mayoritas responden berpendidikan SD

### 3. Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur, dimana umur responden sangat menentukan tingkat produktivitas responden. Umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan tingkat umur

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	20-40 Tahun	15	32
2	41-60 Tahun	26	55
3	61-70 Tahun	6	13
JUMLAH		47	100

Sumber: Hasil olahan kuesioner, Maret 2015

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan umur, jumlah responden yang berumur 20-40 tahun sebanyak 15 orang (32%), responden yang berumur 41-60 tahun sebanyak 26 orang (55%), dan responden yang berumur 61-70 tahun sebanyak 6 orang (13%). Data ini menunjukkan bahwa responden usia produktif lebih banyak dari pada responden non produktif.

### 4. Pekerjaan

Dalam penelitian ini terwakili beberapa pekerjaan dari ke empat dusun yang ada di desa sengkha mulai dari petani, buruh bangunan, tukang ojek, sopir, pedagang kecil, pengusaha, sampai guru honorer. Untuk

mengetahui karakteristik berdasarkan pekerjaan dapat digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Petani	15	32
2	Buruh bangunan	8	17
3	Tukang ojek	1	2,1
4	Sopir angkot	3	6,3
5	Pedagang kecil	16	34
6	Pengusaha	3	6,3
7	Guru honorer	1	2,1
JUMLAH		47	100

Sumber: Hasil olahan kuesioner, Maret 2015

Tabel 4 diatas menunjukkan berbagai profesi masyarakat yang ada di desa sengkula mulai dari petani sebanyak 15 orang (32%), buruh bangunan sebanyak 8 orang (17%), tukang ojek 1 orang (2.1%), sopir angkot 3 orang (6.3%), pedagang kecil sebanyak 16 orang (34%), pengusaha sebanyak 3 orang (6.3%) dan guru honorer 1 orang (2.1%).

## 5. Tingkat Penghasilan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat penghasilan dapat dilihat dari pekerjaan sesuai profesi para responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5: Distribusi responden berdasarkan tingkat penghasilan

No	Tingkat penghasilan/bulan	Jumlah	Persentase (%)
1	100.000-500.000	26	55.3
2	0-1.500.000	18	38.2
3	$\geq 1.500.000$	3	6.3
	JUMLAH	47	100

Sumber: Hasil olahan kuesioner, Maret 2015

Tabel 5 di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden berpenghasilan  $\pm 1.000.000$  sampai  $\geq 1.500.000$  hampir sebanding dengan responden yang berpenghasilan  $< 1.000.000$ .

#### E. Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Pembagian Raskin di Desa Sengka Kecamatan Bontonompo Selatan kabupaten Gowa

Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Pembagian raskin di Desa Sengka Kecamatan Bontonompo Selatan kab. Gowa dapat diukur melalui indikator kualitas pelayanan aparatur desa dalam melayani Rumah Tangga Miskin (RTM) di empat dusun di desa Sengka, yaitu: (1) Tengible (bukti langsung) meliputi kesesuaian jumlah dan harga raskin dengan ketetapan pemerintah, (2) Empathy (kepedulian) meliputi pelayanan yang mudah dan tepat sasaran, (3) Responsiveness (Tanggap terhadap keluhan masyarakat), (4) Reliability (kehandalan) meliputi pelayanan yang cepat dan memuaskan, (5) Assurance (jaminan) meliputi kemampuan para aparat memegang kepercayaan masyarakat.

## 1. Tengible (Bukti Langsung)

### a. Kesesuaian Jumlah Raskin

Berdasarkan Pedoman Umum Raskin tahun 2014 tentang Penyaluran Beras raskin dari titik distribusi ( TD ) ke rumah tangga sasaran penerima manfaat ( RTS-PM ) dinyatakan bahwa "Pelaksanaan penyaluran Raskin dari TD kepada RTS-PM dilakukan oleh Pelaksana Distribusi Raskin dengan menyerahkan raskin kepada RTS-PM sebanyak 15 kg/RTS/bulan, dicatat dalam DPM-2. Fakta yang terjadi di lapangan jumlah raskin yang disalurkan belum sesuai dengan pedoman umum raskin. Justru jumlahnya bervariasi dari 6 liter – 10 kg/RTM. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai jumlah raskin yang disalurkan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6 : Tanggapan responden mengenai kesesuaian takaran raskin yang disalurkan di Desa Sengka kecamatan Bontonompo Selatan

No	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	X.F	Persentase (%)
1	Sangat sesuai takaran	4	0	0	0
2	Sesuai takaran	3	3	9	6.38
3	Kurang sesuai takaran	2	24	48	51.06
4	Tidak sesuai takaran	1	20	20	42.55
Total			47	77	100
Rata-rata Skor			$\frac{77}{47} = 1,63$		
Rata-rata Persen			$\frac{1,63}{4} = 40,75\%$		

Sumber: Diolah dari data primer, Maret 2015

Pada tabel 6 diatas menunjukkan tanggapan masyarakat terkait jumlah takaran raskin yang disalurkan kepada masyarakat yaitu dari 47 responden, tidak ada satupun responden (0%) yang menanggapi sangat sesuai, 3 responde (6,83%) menanggapi sesuai, 24 responden (51,06%) menanggapi kurang sesuai, dan 20 responden (42,55%) yang menanggapi tidak sesuai. Dengan melihat rata-rata skor 1,63 (40,75%) dapat disimpulkan bahwa jumlah takaran raskin yang disalurkan kepada masyarakat tidak sesuai. Berdasarkan hal tersebut maka penulis melakukan wawancara dengan Kepala Desa Sengka yang mengatakan:

“Di desa Sengka masih banyak yang belum terdata dan tidak mampu, jadi kita siasati dengan membagi perliter karena banyaknya masyarakat yang tidak mampu dan pantas untuk mendapatkannya ini dilakukan agar mereka merasa senang, dibantu dan tidak merasa dibedakan”. (Hasil wawancara dengan YT, 23 Maret 2015)

Pada tabel 6 adalah banyaknya yang mengatakan bahwa pembagian raskin didesa sengka kurang sesuai takaran sebab pada faktanya sebagian masyarakat mengetahui jumlah beras raskin yang harus mereka terima sejatinya adalah 15 kg namun yang mereka terima ternyata bervariasi dan sangat jauh dari ketetapan maka dari itu masyarakat bnyak mengatakan kurang sesuai takaran

#### **b. Kesesuaian Harga**

Kesesuaian harga yang dimaksud adalah kesesuaian harga tebus raskin yang dibayar oleh RTS-PM di titik pendistribusian per kilonya. Berdasarkan pedoman umum raskin 2014 harga tebus raskin

adalah sebesar Rp. 1.600/kg di titik distribusi (TD), titik distribusi raskin yang dimaksud adalah tiap dusun. Fakta dilapangan sangat berbeda dengan pedoman raskin yaitu harga tebus raskin sebesar Rp 2000/kg bahkan per liter. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai harga tebus raskin yang dibayar setiap penerima raskin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7 : Tanggapan responden terhadap kesesuaian harga raskin

No	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	X.F	Persentase (%)
1	Sangat sesuai	4	4	16	8
2	Sesuai	3	5	15	11
3	Kurang sesuai	2	23	46	49
4	Tidak sesuai	1	15	15	32
	Total		47	92	100
	Rata-rata Skor			$\frac{92}{47}$ 1,95	
	Rata-rata Persen			$\frac{1,95}{4}$ 48,78%	

Sumber: Diolah dari data primer, Maret 2015

Pada tabel 7 diatas menunjukkan tanggapan masyarakat terkait kesesuaian harga raskin yang disalurkan oleh aparatur desa dengan ketetapan pemerintah dalam Pedoman Umum Bulog dimana dari 47 responden, 4 responden (8%) yang menanggapi sangat sesuai, 5 responde (11%) menanggapi sesuai, 23 responden (49%) menanggapi kurang sesuai, dan 15 responden (32%) yang menanggapi tidak sesuai. Dengan melihat rata-rata skor 1,95 (48,78%) dapat disimpulkan bahwa kesesuaian harga tebus raskin

kurang baik. Dari hasil wawancara dengan tokoh masyarakat dusun Likuboddong yang mengatakan:

“Informasi yang saya terima itu seyogyanya 2000/kg, masyarakat dalam hal ini kalau mendapat 10 kg maka dia harus membayar Rp.20.000. itu berarti cukup membantu masyarakat karena harga beras di kampung atau di desa Rp.7000 / liter. Sehingga kalau betul-betul raskin itu jalan sesuai dengan harapan pemerintah maka betul-betul terbantu khususnya bidang ekonomi dalam hal ini raskin”. (Hasil wawancara dengan HB, 25 Maret 2015)

Namun pendapat yang berbeda diutarakan oleh informan yang mewakili Perangkat Desa mengatakan bahwa

“harga tebus yang di berikan kepada masyarakat sipenerima raskin tidak melampaui dari Rp1.600 bahkan bisa juga kurang dari itu” (Hasil wawancara dengan YT, 23 Maret 2015)

Pendapat yang mengatakan harga tebus raskin tidak sesuai standar diungkapkan oleh SM yang mengatakan bahwa

“Kita sering mendengar dari masyarakat untuk mendapatkan 10 liter kita harus menyiapkan kisaran 10.000 atau 10.000 keatas, katanya itu adalah biaya administrasi dan transportasi yang jelas masyarakat harus menyiapkan dana sekitar 10.000”. (Hasil wawancara dengan SM, 24 Maret 2015)

Tabel 8 : Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Tangible (bukti langsung) raskin

No	Pernyataan	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase (%)
1	Kesesuaian jumlah	1,63	40,75
2	Kesesuaian harga	1,95	48,78
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		1,79	44,76

Sumber: Diolah dari data primer, Maret 2015



Tabel 8 diatas merupakan rekapitulasi dari kedua tanggapan responden mengenai tangibles (bukti langsung) berkategori kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor dan rata-rata persentase rekapitulasi yang menunjukkan bahwa 1,99 (50%). Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan aparatur Desa Sengka dalam pembagian raskin kepada masyarakat kurang baik.

## 2. Empathy (Kepedulian)

### a. Kemudahan dalam melakukan hubungan ( melayani )

Salah satu bentuk kepedulian aparatur desa ketika tidak mempersulit masyarakat dalam mendapatkan haknya berupa kemudahan dalam memperoleh pelayanan terkait penyaluran raskin namun realita yang ada adalah sulitnya melakukan hubungan dalam hal pelayanan oleh aparatur desa. Berikut tanggapan reponden mengenai kemudahan dalam menerima layanan:

Tabel 9: Tanggapan responden terhadap kemudahan dalam melayani masyarakat dalam pembagian raskin di Desa Sengka Kecamatan Bontonompo Selatan

No	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	X.F	Persentase (%)
1	Sangat mudah	4	3	12	6,38
2	Mudah	3	15	45	31,91
3	Kurang mudah	2	25	50	53,19
4	Tidak mudah	1	4	4	8,51
	Total		47	111	100
Rata-rata Skor			$\frac{111}{47} = 2,36$		
Rata-rata Persen			$\frac{2,36}{4} = 59\%$		

Sumber: Diolah dari data primer, Maret 2015

Pada tabel 9 bahwa dari 47 responden, 3 responden (6,38%) yang menanggapi sangat mudah, 15 responde (31,91%) menanggapi mudah, 25 responden (53,19%) menanggapi kurang mudah, dan 4 responden (8,51%) yang menanggapi tidak mudah. Dengan melihat rata-rata skor 2,36 (59%) dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam pelayanan terkait penyaluran raskin kurang mudah. Berdasarkan hal tersebut maka penulis melakukan wawancara dengan tokoh masyarakat dusun Likuboddong yang mengatakan bahwa

“Berbicara tentang pelayanan yang diberikan oleh aparat desa menurut laporan dari masyarakat justru ketika masyarakat ingin mendapatkan pelayanan seperti memperoleh kartu raskin danj tandatangan sangatlah susah karena memerlukan waktu berhari-hari karena kepala desa itu waktunya lebih banyak dihabiska di makassar sebab kepala desa mempunyai rumah di makassar” (Hasil wawancara dengan SM, 24 Maret 2015)

Hasil wawancara dengan ketua lembaga Organisasi yang menegaskan tidak adanya kemudahan dalam memperoleh pelayanan

“Selama ini saya sering mendengar keluhan masyarakat tentang pelayanan aparat desa setiap ada pembagian raskin”. (Hasil wawancara dengan YA, 24 Maret 2015)

Pada tabel 9 dimana kemudahan dalam pelayanan terkait raskin dianggap oleh masyarakat kurang melayani. Pengakuan dari masyarakat ketika kita hendak mengadakan keluhan dalam pelayanan raskin kita tidak bisa karena kepala desa sibuk di Makassar sehingga yang kami harapkan tidak mampu terpenuhi. Itulah penyebab masyarakat memberikan penilaian kepada aparat desa kurang melayani.

### b. Memahami Kebutuhan Masyarakat

Selain kemudahan salah satu bentuk kepedulian aparatur desa ketika pelayanan dan penyaluran raskin diprioritaskan untuk rumah tangga yang masih berada pada garis kemiskinan.

Tabel 10: Tanggapan responden terhadap kemampuan aparat desa dalam memahami kebutuhan masyarakat di Desa Sengka Kecamatan Bontonompo Selatan

No	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	X.F	Persentase (%)
1	Sangat memahami	4	2	8	4,25
2	Memahami	3	1	3	2,12
3	Kurang memahami	2	28	56	59,57
4	Tidak memahami	1	16	16	34,04
	Total		47	83	100
Rata-rata Skor			$\frac{83}{47} = 1,76$		
Rata-rata Persen			$\frac{1,76}{4} = 44\%$		

Sumber: Diolah dari data primer, Maret 2015<sup>a</sup>

Pada tabel 10 diatas menunjukkan tanggapan masyarakat terhadap aparat Desa dalam memahami masyarakat dimana dari 47 responden, 2 responden (4,25%) yang menanggapi sangat memahami, 1 responden (2,12%) menanggapi memahami, 28 responden (53,19%) menanggapi kurang memahami, dan 16 responden (8,51%) yang menanggapi tidak memahami. Dengan melihat rata-rata skor 1,76 (44%) dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat terhadap aparat desa dalam melayani masyarakat dalam pembagian raskin kurang baik.

Tabel 11: Rekapitulasi tanggapan responden terhadap empathy (kepedulian) aparatur desa kepada masyarakat

No	Pernyataan	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase (%)
1	Kemudahan melakukan hubungan	2,36	59
2	Memahami kebutuhan	1,76	44
Rata-rata Skor dan Rata-rata Persentase		2,06	51,5

Sumber: Diolah dari data primer, Maret 2015

Berdasarkan tabel 11 diatas merupakan rekapitulasi dari kedua tanggapan responden mengenai Emphaty (kepedulian) aparatur desa berkategori kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor dan rata-rata persentase rekapitulasi yang menunjukkan bahwa 2,06 (51,5%). Maka dapat disimpulkan bahwa kepedulian aparatur Desa Sengka dalam pembagian raskin kepada masyarakat kurang baik.

### 3. Responsiveness (Daya Tanggap)

#### a. Membantu Masyarakat

Pemerintah yang tanggap terhadap masyarakat merupakan salah satu bentuk demokrasi. Sudah menjadi keharusan bagi pemerintah untuk selalu membantu masyarakat. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap daya tanggap pemerintah desa Sengka dalam membantu masyarakat dalam pembagian raskin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 12: Tanggapan responden mengenai daya tanggap aparatur desa dalam membantu masyarakat dalam pembagian raskin di Desa Sengka Kecamatan Bontonmopo Selatan

No	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	X.F	Persentase (%)
1	Sangat membantu	4	0	0	0
2	Membantu	3	1	3	2,12
3	Kurang membantu	2	40	80	85,10
4	Tidak membantu	1	6	6	12,76
Total			47	89	100
Rata-rata Skor			$\frac{89}{47} = 1,89$		
Rata-rata Persen			$\frac{1,89}{4} = 47,25\%$		

Sumber: Diolah dari data primer, Maret 2015

Pada tabel 12 diatas menunjukkan tanggapan masyarakat terkait daya tanggap aparatur desa dalam membantu masyarakat dimana dari 47 responden, tidak ada satupun responden (0%) yang menanggapi sangat membantu, 1 responden (2,12%) menanggapi membantu, 40 responden (85,10%) menanggapi kurang membantu, dan 6 responden (12,76%) yang menanggapi tidak membantu. Dengan melihat rata-rata skor 1,89 (47,25%) dapat disimpulkan bahwa daya tanggap aparatur desa dalam membantu masyarakat kurang baik. Berdasarkan hal tersebut maka penulis melakukan wawancara dengan tokoh-tokoh masyarakat yang mengatakan:

“terkadang kita ingin mengadakan sesuatu hal tetapi tidak ada yang bisa ditemui termasuk kepala desa, sudah beberapa kali saya mendatangi beliau tetapi tidak pernah bertemu dengan alasan sibuk”. (Hasil wawancara dengan KS, 24 Maret 2015)

**b. Memberikan pelayanan dengan segera (tepat waktu penyaluran)**

Penyaluran Raskin kepada Rumah Tangga Sasaran (RTS) seyogyanya sekali dalam sebulan berdasarkan Pedoman Umum raskin. Namun entah apa dan bagaimana sehingga terkadang terjadi beberapa penyebab tidak cepatnya raskin disalurkan kepada RTS-PM.

Tabel 13: Tanggapan Responden Mengenai kemampuan memberikan pelayanan dengan segera ( tepat Waktu ) di Desa Sengka Kecamatan Bontonompo Selatan

No	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	X.F	Persentase (%)
1	Sangat tepat waktu	4	0	0	0
2	Tepat waktu	3	1	3	2,12
3	Kurang tepat waktu	2	41	82	87,23
4	Tidak tepat waktu	1	5	6	10,63
	Total		47	91	100
Rata-rata Skor			$\frac{91}{47} 1,93$		
Rata-rata Persen			$\frac{1,93}{4} 48,25\%$		

Sumber: Diolah dari data primer, Maret 2015

Pada tabel 13 diatas menunjukkan tanggapan masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan segera (ketepatan waktu) penyaluran raskin dimana dari 47 responden, tidak ada satupun responden (0%) yang menanggapi sangat tepat waktu, 1 responden (2,12%) menanggapi tepat waktu, 41 responden (87,23%) menanggapi kurang tepat waktu, dan 5 responden (10,63%) yang menanggapi tidak tepat waktu. Dengan melihat rata-rata skor 1,93

(48,25%) dapat disimpulkan bahwa penyaluran raskin kurang tepat waktu. Berdasarkan hal tersebut maka penulis melakukan wawancara dengan tokoh masyarakat yang mengatakan bahwa:

“kurang mensosialisasikan kapan raskin itu dibagi, dimana raskin itu dibagi sehingga masyarakat kadang tidak tepat waktu, sehingga harapan saya dua atau tiga hari sebelum raskin dibagikan harus ada pengumuman sehingga masyarakat tidak dipanggil dua atau tiga kali”.

Tabel 14: Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap responsivenes ( daya tanggap )

No	Pernyataan	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase (%)
1	Membantu Masyarakat	1,89	47,25
2	Tepat waktu penyaluran	1,93	48,25
Rata-rata Skor dan Rata-rata Persentase		1,91	47,75

Sumber: Diolah dari data primer, Maret 2015

Berdasarkan tabel 14 diatas merupakan rekapitulasi dari kedua tanggapan responden mengenai responsivenes (daya tanggap) aparatur desa berkategori kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor dan rata-rata persentase rekapitulasi yang menunjukkan bahwa 1,91 (47,75%) Maka dapat disimpulkan bahwa kepedulian aparatur Desa Sengka dalam pembagian raskin kepada masyarakat kurang baik.

#### 4. Reliability (Kehandalan)

##### a. Memberikan Pelayanan dengan Akurat (Tepat Sasaran)

Selain kemudahan salah satu bentuk perhatian yang diberikan oleh aparat desa ketika pelayanan dan penyaluran Raskin diprioritaskan untuk rumah tangga yang betul-betul masih berada pada garis kemiskinan jangan sebaliknya. Untuk mengetahui bagaimana pemerintah desa memberikan pelayanan dengan akurat (tepat sasaran) Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai penyaluran raskin yang akurat (tepat sasaran):

Tabel 15: Tanggapan Responden Mengenai Penyaluran raskin yang akurat (Tepat Sasaran) di Desa Sengaka kecamatan Bontonmopo Selatan

No	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	X.F	Persentase (%)
1	Sangat tepat sasaran	4	2	8	4,25
2	Tepat sasaran	3	1	3	2,12
3	Kurang tepat sasaran	2	28	56	59,57
4	Tidak tepat sasaran	1	16	16	34,04
	Total		47	83	100
Rata-rata Skor		$\frac{83}{47} = 1,76$			
Rata-rata Persen		$\frac{1,76}{4} = 44\%$			

Sumber: Diolah dari data primer, Maret 2015

Pada tabel 15 diatas menunjukkan tanggapan masyarakat terkait penyaluran raskin yang akurat ( tepat sasaran ) dimana dari 47 responden, 2 responden (4,25%) yang menanggapi sangat tepat sasaran, 1 responden (2,12%) menanggapi tepat sasaran, 25



responden (53,19%) menanggapi kurang tepat sasaran, dan 4 responden (8,51%) yang menanggapi tidak tepat sasaran. Dengan melihat rata-rata skor 1,76 (44%) dapat disimpulkan bahwa penyaluran raskin secara akurat (tepat sasaran) kurang baik. Berdasarkan hal tersebut maka penulis melakukan wawancara dengan tokoh masyarakat yang mengatakan:

“Kita masih sering melihat dan dapati pendistribusian raskin itu tidak tepat sasaran atau kurang tepat sasaran artinya ada yang tepat tapi ada yang sebenarnya kurang tepat, jadi perlu pengkajian data ulang”. (Hasil wawancara dengan SM, 24 Maret 2015)

Hasil wawancara kedua terkait Penyaluran raskin yang akurat (Tepat Sasaran) oleh ketua I organisasi:

“Kalau ditanya tanggapan saya sebagai tokoh pemuda di desa ini tentunya saya sering mengamati kondisi masyarakat dan tidak sedikit masyarakat yang mengeluh tentang masalah raskin karna kalau kita lihat dilapangan banyak orang yang secara logika tidak perlu dapat tetapi mendapatkan raskin dan disisi lain ada orang yang seharusnya mendapatkan malah tidak mendapatkan, saya mengambil kesimpulan mungkin kesalahan disini adalah petugas yang mendata masyarakat”. (Hasil wawancara dengan KS, 24 Maret 2015)

Hasil wawancara ketiga dengan ketua organisasi terhadap penyaluran raskin yang tepat sasaran:

“Banyak orang yang berprofesi sebagai penjual beras yang menerima raskin sementara ada yang masyarakat yang tergolong miskin dan tidak ada sawahnya tetapi dia tidak mendapatkan raskin atau kartu raskin”. (Hasil wawancara dengan SM, 24 Maret 2015)

#### **b. Pelayanan yang memuaskan**

Sebelum beras raskin disalurkan ke Rumah Tangga Miskin (RTM) perlu dilakukan pengecekan mengenai layak atau tidaknya beras tersebut dikonsumsi agar masyarakat tidak mengeluh akan

kualitas beras raskin. Bulog berkewajiban menentukan kualitas beras sebelum didistribusikan ke titik distribusi agar masyarakat merasa puas dengan hasil yang di berikan. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat yang ada di desa Sengka Berikut disajikan tabel untuk mengetahui tanggapan responden tentang tingkat kepuasan masyarakat terkait pembagian Raskin.

Tabel 16: Tanggapan responden terhadap kepuasan pelayanan raskin di Desa Sengka Kecamatan Bontonompo Selatan

No	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	X.F	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	4	0	0	0
2	Memuaskan	3	27	81	57.44
3	Kurang memuaskan	2	20	40	42.55
4	Tidak memuaskan	1	0	0	0
	Total		47	121	100
Rata-rata Skor				$\frac{121}{47}=2.57$	
Rata-rata Persen				$\frac{2.57}{4}=64.25$	

Sumber: Diolah dari data primer, Maret 2015

Pada tabel 16 diatas menunjukkan tanggapan masyarakat terkait pembagian raskin yang memuaskan dimana dari 47 responden, tidak ada satupun responden (0%) yang menanggapi sangat memuaskan, 27 responden (57,44%) menanggapi memuaskan, 20 responden (42,55%) menanggapi kurang memuaskan, dan tidak ada responden (0%) yang menanggapi tidak

memuaskan. Dengan melihat rata-rata skor 2,57 (64,25%) dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dalam pembagian raskin baik. Berdasarkan hal tersebut maka penulis melakukan wawancara dengan tokoh masyarakat yang mengatakan

“Jika dilihat dari cara mereka melayani sebetulnya sudah baik dan betul-betul sudah sesuai kemampuan mereka, saya juga menganggap sudah maksimal pelayanan yang diberikan”.. (Hasil wawancara dengan HB, 24 Maret 2015)

Hasil wawancara dua dengan ketua lembaga organisasi yang berbeda dengan hasil wawancara diatas yang mengatakan

“Menurut pengakuan warga yang saya dengar ketika mereka hendak datang mengambil raskin, adakalanya waktu pembagian pada pukul 09.00-12.00 namun terkadang aparat desa membagikannya pada jam 10.00 sampai sekitar 11.49 dan yang menjadi permasalahan adalah batas waktu yang diberikan kepada masyarakat sangat sedikit dan ketika masyarakat terlambat datang untuk mengambil raskin maka mereka harus menunggu berjam-jam sampai aparat yang membagi siap kembali membagikan raskin bahkan pernah terjadi ketika masyarakat terlambat maka mereka sudah tidak dilayani lagi sehingga masyarakat mengeluh dan protes akan hasil pelayanan yang di berikan”. (Hasil wawancara dengan KS, 24 Maret 2015)

Tabel 17: Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Kualitas raskin yang disalurkan di Desa Sengka

No	Pernyataan	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase (%)
1	Penyaluran Raskin tepat sasaran	1,93	48,25
2	Pembagian raskin yang memuaskan	2,53	64,25
Rata-rata Skor dan Rata-rata Persentase		2,23	56,25

Sumber: Diolah dari data primer, Maret 2015

Berdasarkan tabel 17 diatas merupakan rekapitulasi dari kedua tanggapan responden mengenai reliability (kehandalan) aparat desa berkategori kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-

rata skor dan rata-rata persentase rekapitulasi yang menunjukkan bahwa 2,23 (56,25%). Maka dapat disimpulkan bahwa kehandalan aparaturnya Desa Sengka dalam pembagian raskin kepada masyarakat kurang baik.

## 5. Assurance (Jaminan)

### a. Kemampuan pengetahuan dalam pembagian raskin

Penyaluran raskin yang sesuai harapan akan terwujud apabila aparaturnya desa yang bertindak sebagai penyalur mempunyai pengetahuan dalam pembagian raskin. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kemampuan pengetahuan Aparatur Desa dalam pembagian raskin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 18: Tanggapan responden terhadap pengetahuan aparaturnya desa dalam pembagian raskin di Desa Sengka Kecamatan Bontonompo Selatan

No	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	X.F	Persentase (%)
1	Sangat berpengetahuan	4	37	148	78,72
2	Berpengetahuan	3	8	24	17,02
3	Kurang berpengetahuan	2	2	4	4,25
4	Tidak berpengetahuan	1	0	0	0
	Total		47	176	100
	Rata-rata Skor			$\frac{176}{47}$	3,74%
	Rata-rata Persen			$\frac{3,74}{4}$	93,5%

Sumber: Diolah dari data primer, Maret 2015

Pada tabel 18 diatas menunjukkan tanggapan Responden mengenai pengetahuan Aparatur Desa dalam pembagian raskin dimana dari 47 responden, 37 responden (78,72%) menanggapi sangat berpengetahuan, 8 resdponden (78,72%) menanggapi berpengetahuan, 2 responden (4,25%) menanggapi kurang berpengetahuan, tidak ada satupun responden (0%) yang menanggapi tidak berpengetahuan. Dengan melihat rata-rata skor 3,74 (93.5%) dapat disimpulkan bahwa pengetahuan aparatur desa dalam pembagian raskin sangat baik. Berdasarkan hal tersebut maka penulis melakukan wawancara dengan tokoh masyarakat yang mengatakan bahwa:

“ Para aparat desa sebenarnya sudah mengetahui, jumlah dan harga raskin yang harus diterima oleh masyarakat, bahkan tatacara pembagian-nya sudah diajarkan dan ada pedoman pembagian raskin yang menjadi pegangan, namun praktek dilapangan itu jauh dari harapan”. (Hasil wawancara dengan HB, 24 Maret 2015)

Masyarakat memberikan penilaian tentang pengetahuan aparatur desa dalam pembagian raskin, pada dasarnya aparatur desa yang terpilih bukanlah orang yang berpendidikan rendah, bahkan mereka adalah orang yang terpandang. Sehingga masyarakat memberi penilaian yang baik.

#### **b. Dapat dipercaya dalam pembagian raskin**

Dapat dipercaya adalah kepribadian yang susah ditemukan pada para aparat pemerintah baik di tingkat daerah maupun tingkat

desa, dapat dipercaya terhadap penyaluran raskin dapat dilihat sejauh mana keterbukaan aparat Desa/transparansi, dalam hal ini aparatur desa terbuka mengenai data-data Rumah Tangga Miskin Penerima Manfaat (RTM-PM) dan berapa banyak jumlah Raskin yang diterima oleh pemerintah desa dari Bulog. Dengan adanya transparansi maka akan terbangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai tingkat kepercayaan masyarakat terkait penyaluran Raskin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 19: Tanggapan responden terhadap kepercayaan masyarakat terkait Penyaluran Raskin di Desa Sengka Kecamatan Bontonompo selatan

No	Tanggapan Responden	Skor (X)	Frekuensi (F)	X.F	Persentase (%)
1	Sangat dipercaya	4	0	0	0
2	Dipercaya	3	1	3	2,12
3	Kurang dipercaya	2	40	80	85,10
4	Tidak dipercaya	1	6	6	12,76
	Total		47	89	100
Rata-rata Skor			$\frac{89}{47} 1,89$		
Rata-rata Persen			$\frac{1,89}{4} 47,25\%$		

Sumber: Diolah dari data primer, Maret 2015

Pada tabel 19 diatas menunjukkan tanggapan masyarakat terkait keterjaminan penyaluran raskin dimana dari 47 responden, tidak ada satupun responden (0%) yang menanggapi sangat dapat dipercaya, 1 responden (2,12%) menanggapi dapat dipercaya, 40 responden (85,10%) menanggapi kurang dapat dipercaya, dan 6 responden (12,76%) yang menanggapi tidak dapat dipercaya.

Dengan melihat rata-rata skor 1,89 (47,25%) dapat disimpulkan bahwa kepercayaan masyarakat dalam penyaluran raskin kurang baik. Berdasarkan hal tersebut maka penulis melakukan wawancara dengan tokoh-tokoh masyarakat yang mengatakan bahwa:

“pak desa harus menempatkan orang yang betul-betul bisa menangani raskin atau bisa dipercaya sehingga raskin bisa tepat sasaran dan tepat waktu sehingga tidak terjadi tumpang tindih. Pak desa harus berprinsip *the right man the right job* artinya menempatkan orang yang bisa bertanggung jawab dalam hal ini karena ini adalah bantuan pemerintah yang tujuannya adalah memakmurkan masyarakat dalam bidang ekonomi”.

Tabel 20: Rekapitulasi tanggapan responden terhadap assurance dalam pembagian raskin di Desa Sengka Kecamatan Bontonompo Selatan

No	Pernyataan	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase (%)
1	Kemampuan pengetahuan	3,74	93,5
2	Dapat dipercaya	1,89	47,25
	Rata-rata Skor dan Rata-rata Persentase	2,81	70,37

Sumber: Diolah dari data primer, Maret 2015

Berdasarkan tabel 20 diatas merupakan rekapitulasi dari kedua tanggapan responden mengenai kemampuan pengetahuan dan dapat dipercaya oleh aparatur desa berkategori baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor dan rata-rata persentase rekapitulasi yang menunjukkan bahwa 2,81 (70,37%). Maka dapat disimpulkan bahwa jaminan aparatur Desa Sengka dalam pembagian raskin kepada masyarakat baik.

Indikator kualitas pelayanan aparatur desa dalam pembagian raskin dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 21: Rata-rata persentase indikator kualitas pelayanan aparatur desa dalam pembagian raskin di Desa Sengka Kec. Bontonompo Selatan Kab. Gowa

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase (%)	Kategori
1	Tangibles	1,79	44,76	Kurang baik
2	Emphaty	2,06	51,5	Kurang baik
3	Responsiveness	1,91	47,75	Kurang baik
4	Reliability	2,23	56,25	Kurang baik
5	Assurance	2,81	70,37	Baik

Sumber: Diolah dari data primer, Maret 2015

Tabel 21 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Pembagian raskin di Desa Sengka Kec. Bontonompo Selatan Kab. Gowa dapat dikatakan kurang baik. Sebagaimana rata-rata skor dan rata-rata persentase setiap indikator. Adapun kalsifikasi rata-rata skor dan rata-rata persentase perindikator kulaitas pelayanan yakni (1) tangibles 1,79 (44,76%) kategori kurang baik, (2) emphaty 2,06 (51,5%) berkategori kurang baik, (3) responsiveness 1,89 (47,25%) kategori kurang baik, (4) reliability 2,23 (56,25%) kategori kurang baik, dan (5) assurance 2,81 (70,37%) kategori baik. Oleh karena kelima indikator mendapat kategori kurang baik maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aparatur desa dalam pembagian raskin di Desa Sengka Kec. Bontonompo Selatan Kab. Gowa kurang berkualitas.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Pembagian raskin di Desa Sengka Kec. Bontonompo Selatan Kab. Gowa dapat dikatakan kurang berkualitas. Hal ini dapat dilihat pada rata-rata persentase dari lima indikator kualitas: (1) **Tangible (Bukti langsung)** dapat di lihat dari kesesuaian jumlah dan kesesuaian harga dengan rata-rata skor dengan rata-rata presentase 1,79 (44,76 persen) dengan kategori kurang baik, (2) **Emphaty (Kepedulian)** dapat dilihat dari kemudahan dalam melayani dan memahami kebutuhan masyarakat dapat dilihat dari rata-rata skor dan rata-rata presentase 2,06 (51,5 persen) dengan kategori kurang baik, (3) **Responsiveness (Daya tanggap)** dapat dilihat dari bagaimana aparatur desa membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tepat waktu dengan rata-rata skor dan rata-rata presentase 1,911 (47,75 persen) dengan kategori kurang baik, (4) **Reliability (Kehandalan)** dapat dilihat dari pelayanan yang tepat sasaran dan memuaskan dengan rata-rata skor dan rata-rata presentasi 2,23 (56,25 persen) dengan kategori kurang baik; (5) **Assurance (Jaminan)** dilihat dari bagaiman pengetahuan dan sikap dapat dipercaya oleh aparatur desa dapat dilihat dari rata-rata skor dan rata-rata presentase 2,81 (70,37 persen) dengan kategori kurang baik.

Dari penjabaran tersebut dapat diketahui bahwa empat indikator memperoleh kategori kurang baik dan satu indikator memperoleh kategori baik, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aparatur desa dalam pembagian raskin di Desa Sengka Kec. Bontonompo Selatan Kab. Gowa kurang berkualitas.

## B. Saran

1. Aparatur Desa Sengka hendaknya meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Pembagian raskin.
2. Aparatur Desa Sengka agar menetapkan jumlah dan harga tebus raskin dengan berpedoman kepada Pedoman Umum raskin.
3. Aparatur Desa Sengka supaya menggunakan skala prioritas dalam menetapkan Rumah Tangga Miskin Penerima Manfaat (RTM-PM).
4. Aparatur Desa Sengka hendaknya menetapkan Rumah Tangga Miskin Penerima Manfaat (RTM-PM) pada Musyawarah Desa agar mendapat Mufakat.
5. Aparatur Desa Sengka hendaknya senantiasa melakukan pengecekan data ulang Rumah Tangga Miskin Penerima Manfaat (RTM-PM).
6. Aparatur Desa Sengka harusnya menjadikan Kantor desa sengka sebagai pusat aktivitas pemerintahan setiap hari kerja agar pelayanan kepada masyarakat berjalan efektif dan efisien.
7. Aparatur Desa Sengka harus lebih transparan dalam pengelolaan dan penyaluran raskin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Chandra, Lussy, 2013. *Proposal Peranan Kepala Desa dalam Melaksanakan Tugas Administrasi Desa*. Blog Lussy Chandra, Jakarta pada 17 Februari 2013([lussychandra.blogspot.com/2013/02/proposal-peranan-kepala-desa-dalam.html?m=1](http://lussychandra.blogspot.com/2013/02/proposal-peranan-kepala-desa-dalam.html?m=1)).
- Dadang Yulianto (ED), *Pembaruan 2005 Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Yayasan Indonesia Emas dan Gramedia Pustaka Utama.
- Heri, Risal. 2013. *Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud*. Journal "Acta Diurna"
- Josep, Izudin, 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. izudinjosep@gmail.com. Jember pada 21 Maret 2013 (<file:///localhost/F:/refrensi%20adin/MATERI%20MANAJEMEN%20PELAYANAN%20PUBLIK.mht>)
- Pedoman Umum Penyahuran Raskin*. 2012. Kementrian Koordinator Bidang Kesejahteraan Masyarakat.
- Pedoman Umum Raskin*. 2014. Kementrian Koordinator Bidang Kesejahteraan Masyarakat.
- Kebijakan Pemerintah No.81 Tahun 1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 11. Edisi kesebelas. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Indeks
- Liata, Nofal, 2014. *Pelayanan Masyarakat Dalam Lembaga Pemerintah*. Nofalliata's Blog, Kajian Ilmiah. yogyakarta Juni 2014 (<file:///localhost/F:/refrensi%20adin/Pelayanan%20Masyarakat%20Dalam%20Lembaga%20Pemerintah%20%20Nofalliata's%20Blog.%20Kajian%20Ilmiah.mht>)
- Moerir, 2006. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Napitupulu. 2007. *Pelayanan Publik & customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni

Nawawi, Juanda, 2012. *Membangun kepercayaan Dalam mewujudkan good governance*. Ilmu Pemerintahan. Vol 1 No. 3

Perum BULOG 2012. Sekilas Raskin ([www.bulog.co.id/sekilas\\_raskin.php](http://www.bulog.co.id/sekilas_raskin.php))

Ratminto & A.S. Winarsi. 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan CITIZEN'S Carter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rohman. A, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi PLaCIDS.

Rohmat.2009. *Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Barru*. Makassar. STIA LAN.

Santosa, Panji. 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.

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

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung. IKAPI.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

Tobirin, 2010. *Peningkatan Etika dan Pengelolaan Mutu Pelayanan Publik Bagi Aparat Desa*. Tobirin. Blog, pada 08 Mei 2010 (Tobirin.blog.unsoed.ac.id/2010/05/08/peningkatan-etika-dan-pengelolaan-mutu-pelayanan-publik-bagi-aparat-desa.)

Undang-Undang dasar 1945

Yunus. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*. Makassar. Universitas Hasanuddin

“\_\_\_\_\_” 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

“\_\_\_\_\_” 2009. *Perbaiki Pelayanan Publik Sekarang Juga*. Catatan Dari Pelosok Desa (Pelosok Desa), 28 Januari 2009 (Pelosokdesa.wordpress.com/2009/01/28/perbaiki-pelayanan-publik-sekarang-)