

EFEKTIVITAS PELAYANAN RUMAH PANGAN KITA (RPK) DI PERUM BULOG KOTA PALOPO

Kiki Reski

Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andi Djemma Palopo
Email : kikireski.1510@gmail.com

Abstrak

Saat ini penyandang masalah kesejahteraan sosial di Kota Palopo cenderung semakin meningkat. Bertambahnya penyandang masalah kesejahteraan sosial itu berdampak buruk terhadap kehidupan masyarakat utamanya penyandang masalah itu sendiri. Kota Palopo yang diperhadapkan dengan berbagai permasalahan sosial. Salah satu permasalahan sosial yang sering terjadi adalah masalah kenaikan harga pangan serta kualitas pangan yang kurang baik, membuat masyarakat memilih pangan murah dengan kualitas yang rendah. Rumah Pangan Kita adalah *outlet* kecil milik masyarakat yang merupakan jaringan pemasaran Perum BULOG yang dibina langsung oleh BULOG serta bertujuan membangkitkan usaha rakyat kecil dan juga untuk kegiatan stabilisasi harga melalui produk pangan yang dikeluarkan oleh Perum BULOG dan pelayanan *voucher* pangan. Penelitian ini mengkaji tentang efektivitas pelayanan Rumah Pangan Kita. Hasil analisis dan penelitian menunjukkan bahwa Rumah Pangan Kita (RPK) belum efektif dalam memberikan pelayanan pangan, banyaknya mitra RPK yang sudah tidak aktif, serta kualitas bahan pangan yang kurang baik, dan tujuan dari RPK ini belum tercapai dan juga sosialisasi yang kurang.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Rumah Pangan Kita

PENDAHULUAN

Pangan merupakan kebutuhan dasar manusia yang paling utama dan pemenuhannya merupakan bagian dari hak asasi manusia yang dijamin di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai komponen dasar untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas, negara berkewajiban mewujudkan ketersediaan, keterjangkauan, dan pemenuhan konsumsi pangan yang cukup, aman, bermutu, dan bergizi seimbang, baik pada tingkat nasional maupun daerah hingga perseorangan secara merata di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sepanjang waktu dengan memanfaatkan sumber daya, kelembagaan, dan budaya lokal.

Pemerintah menugaskan Perum BULOG dalam menjaga ketersediaan pangan dan stabilitas harga pangan pada tingkat konsumen dan produsen untuk jenis pangan pokok beras, jagung, dan kedelai dalam rangka mewujudkan ketahanan

pangan nasional. Sementara untuk jenis pangan pokok selain yang ditugaskan kepada BULOG pemerintah melalui menteri terkait dapat menugaskan kepada badan usaha milik Negara di luar BULOG atau BULOG dengan persetujuan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang Badan Usaha Milik Negara dan berdasarkan keputusan rapat koordinasi.

Salah satu cara Perum BULOG dalam menyalurkan produknya serta menjalankan amanah Pemerintah melalui Peraturan Presiden Nomor 48 tahun 2016 tentang BULOG harus mewujudkan distribusi bahan pangan yang efektif dan aman serta menjaga stabilitas harga pangan adalah dengan membangun jaringan distribusi baru untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh Perum BULOG yaitu ketersediaan, keterjangkauan dan stabilitas harga, program pengembangan jaringan ini dinamakan “Rumah Pangan Kita”.

Rumah Pangan Kita adalah *outlet* kecil milik masyarakat yang merupakan jaringan pemasaran

Perum BULOG yang dibina langsung oleh BULOG serta bertujuan membangkitkan usaha rakyat kecil dan juga untuk kegiatan stabilisasi harga melalui produk pangan yang dikeluarkan oleh Perum BULOG dan pelayanan *voucher* pangan. Dengan berpegang teguh pada tiga pilar versi BULOG, yaitu ketersediaan, dimana tersedianya pangan pokok yang cukup, baik untuk konsumen dan cadangan nasional, keterjangkauan adalah dimana harga pangan pokok yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat serta seluruh lapisan masyarakat di desa dan kota dapat dengan mudah mendapatkan bahan pangan pokok, dan stabilitas adalah adanya stok pangan pokok yang stabil serta harga pangan pokok yang relatif stabil tanpa ada gejolak yang berarti.

Pelayanan Rumah Pangan Kita (RPK) yang dilaksanakan di seluruh wilayah Indonesia, tak terkecuali di Kota Palopo. Pelayanan Rumah Pangan Kita (RPK) yang seharusnya diharapkan dapat membantu mengurangi beban bagi masyarakat serta diharapkan menjadi jaringan distribusi pangan murah berkualitas agar menjaga kestabilan harga pangan dengan terpenuhinya ketersediaan pangan mulai dari kualitas, gizi, jumlah, harga, keragaman, dan pemerataan sampai pelosok negeri malah membawa permasalahan baru di masyarakat salah satunya adalah ketidakefektifan pelayanan RPK BULOG yang diharapkan dapat menjadi penyeimbang ketika harga naik justru malah produk BULOG yang lebih mahal dari harga di pasaran serta kualitas dari produk yang kurang baik, seperti beras yang kuning, gula pasir yang basah, juga bawang yang kualitasnya rendah atau bahkan produk pangan yang sementara naik seperti bawang malah bawang tidak tersedia di BULOG atau di *outlet* RPK, serta masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang Pelayanan RPK ini yang menyebabkan persebarannya kurang merata sehingga pendistribusian produk pangan belum efektif ke seluruh tempat yang ada di Kota Palopo.

BULOG adalah lembaga pemerintah yang dibentuk pada tahun 1967 berdasarkan Keputusan Presiden Kabinet Nomor 114/Kep/1967, yang ditugaskan pemerintah untuk “mengendalikan stabilitas harga dan penyediaan bahan pokok, terutama pada tingkat konsumen”. Peran BULOG tersebut dikembangkan lagi dengan ditambah mengendalikan harga produsen melalui instrumen harga dasar untuk melindungi petani padi. Dalam perkembangan selanjutnya, peran BULOG tidak

hanya terbatas pada beras saja tetapi juga pada pengendalian harga dan penyediaan komoditas lain seperti gula pasir, tepung terigu, kedelai, minyak goreng, dan daging serta juga bumbu-bumbuan yang dilakukan secara insidental terutama saat situasi harga meningkat. Namun kenyataan dilapangan pendistribusian produk pangan belum terlaksana dengan baik sehingga pelayanan Rumah Pangan Kita (RPK) belum merata keseluruh lapisan masyarakat. Tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu menganalisis efektivitas pelayanan Rumah Pangan Kita (RKP) di Perum BULOG Kota Palopo.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti.

Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui wawancara dan pengamatan langsung di lokasi penelitian sehubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data sekunder adalah sebagai data pendukung data primer dari literatur dan dokumen serta data yang diambil dari suatu organisasi dengan permasalahan di lapangan.

Informan

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berpotensi untuk memberikan informasi tentang bagaimana efektivitas pelayanan, meliputi: 1) Wakil Kepala Subdivisi Regional Kota Palopo, 2) Kasi Operasional dan Pelayanan Publik BULOG, 3) Staf Komersil BULOG 4) Masyarakat.

Teknik Analisis Data

Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan.

Adapun Teknik Analisis Data yang di gunakan dalam penelitian ini menurut Miles dan Huberman (Sugiono, 2015): 1) Reduksi Data (*Data Reduction*), artinya merangkum memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal-hal yang

penting, mencari tema dan membuang yang tidak perlu. 2) Penyajian Data / *Data Display*, berguna untuk memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. 3) *Conclusion* atau *verification* adalah menarik kesimpulan dan verifikasi.

HASIL PENELITIAN

Efektivitas Pelayanan Rumah Pangan Kita (RPK) di Perum BULOG Kota Palopo

Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Wasistiono dalam Hardiyansyah, 2011: 11). Pelayanan akan kebutuhan dasar manusia yakni kebutuhan pangan, merupakan kewajiban negara dalam mewujudkan keterjangkauan, dan pemenuhan konsumsi pangan yang cukup, aman, bermutu, dan bergizi seimbang, baik pada tingkat nasional maupun daerah hingga perseorangan secara merata di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sepanjang waktu dengan memanfaatkan sumber daya, kelembagaan, dan budaya lokal. Namun sampai saat ini Bangsa Indonesia masih diperhadapkan dengan masalah-masalah pangan yang persebarannya kurang merata sehingga menyebabkan harga pangan melonjak.

Rumah Pangan Kita adalah *outlet* kecil milik masyarakat yang merupakan jaringan pemasaran Perum BULOG yang dibina langsung oleh BULOG serta bertujuan membangkitkan usaha rakyat kecil dan juga untuk kegiatan stabilisasi harga melalui produk pangan yang dikeluarkan oleh Perum BULOG dan pelayanan *voucher* pangan.

Pelayanan Rumah Pangan Kita (RPK) Perum BULOG di Kota Palopo sudah berjalan kurang lebih selama 2,5 tahun. Dengan memberdayakan masyarakat yang ingin menjadi mitra BULOG dalam pelaksanaan RPK tersebut. Walaupun pihak pelaksana menyetujui bahwa banyak manfaat seperti lebih mendekatkan diri kepada masyarakat, memotong rantai pasok, serta menyediakan pangan yang mudah dijangkau, berkualitas, beragam dan murah. Tujuan utama RPK adalah memberikan pelayanan kebutuhan pangan, dengan adanya RPK ini diharapkan masyarakat jadi lebih dekat membeli

bahan pokok murah dengan kualitas yang baik tanpa harus ke pasar lagi. Meskipun banyak manfaat yang akan diberikan pada pelayanan RPK ini kenyataannya pada pelaksanaannya masih banyak kekurangan yang dihadapi seperti masih kurangnya mitra serta persebarannya yang tidak merata juga sudah banyak mitra yang tidak aktif sehingga membuat Pelayanan RPK ini berjalan tidak begitu maksimal.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa untuk mengetahui seperti apa efektivitas pelayanan Rumah Pangan Kita (RPK) Perum BULOG di Kota Palopo, maka peneliti melakukan wawancara dengan dengan beberapa informan.

Adapun indikator yang digunakan dalam pengukuran efektivitas penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor Waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

Menurut hasil wawancara dari beberapa informan tentang faktor waktu bahwa kendala yang sering dihadapi dalam Pelayanan Rumah Pangan Kita (RPK) ini yaitu banyak masyarakat yang belum siap untuk ikut dalam program ini, serta kurang percayanya masyarakat terhadap BULOG sehingga membuat masyarakat tidak berminat dalam program tersebut, juga kecenderungan masyarakat yang ingin mengambil margin besar sedangkan ada aturan HET, dan juga beberapa mitra RPK tidak melakukan *Repeat Order* (pemesanan kembali) karena terikat HET.

2. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

Faktor ini dapat melihat sejauhmana sasaran yang ingin dicapai yakni memberikan pelayanan pangan kepada masyarakat. Sasaran RPK merupakan target dari Perum BULOG yang hendak dijadikan sebagai peserta program Rumah Pangan Kita dengan maksud agar program ini memiliki nilai kebermanfaatan yang lebih tinggi bagi masyarakat.

Ketepatan sasaran program, yaitu sejumlah mana peserta program tepat yang sudah ditentukan sebelumnya. Pelayanan Rumah Pangan Kita yang menjadi targetnya yaitu adanya RPK di setiap RT/RW atau minimal di setiap kecamatan dan juga untuk memotong rantai pasok, namun dalam pelaksanaannya RPK belum ada di setiap kecamatan yang ada di Kota Palopo. Hal ini sesuai dengan pendapat informan bahwa sasaran dari Pelayanan Rumah Pangan Kita (RPK) ini yaitu masyarakat dan diharapkan ada Rumah Pangan Kita (RPK) di setiap RT/RW minimal di setiap kecamatan agar masyarakat tidak perlu lagi ke pasar untuk mendapatkan bahan pokok, kalau tepat sasaran ada sebagian yang sudah tepat sasaran ada juga yang belum tepat. Selanjutnya faktor kecermatan ini dapat juga dilihat bagaimana usaha RPK untuk mensosialisasikan sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan RPK. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa responden bahwa Perum BULOG sudah berusaha dalam melakukan sosialisasi program Rumah Pangan Kita terhadap masyarakat namun pada kenyataannya dengan masih banyaknya masyarakat yang kurang berpartisipasi dalam program tersebut, karena sosialisasi yang kurang mendekatkan diri ke masyarakat sehingga informasi mengenai RPK tidak tersampaikan begitu baik kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak yang belum tahu mengenai Pelayanan Rumah Pangan Kita.

3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan. Hal ini seperti yang disampaikan oleh informan

bahwa Pelayanan RPK masih perlu untuk Dipebaiki karena tujuan Rumah Pangan Kita (RPK) itu untuk stabilkan harga bahan pokok dan juga mempermudah masyarakat yang jauh dari pasar supaya mendapatkan bahan pokok murah dan berkualitas, tetapi tujuan untuk mendekatkan diri ke masyarakat itu belum tercapai karena kurangnya mitra Rumah Pangan Kita (RPK) dan banyak dari mitra yang tidak melakukan *Repeat Order* atau pemesanan kembali, dan tujuan selanjutnya dari RPK ini untuk menciptakan lapangan usaha bagi masyarakat, sehingga diharapkan pemerintah lebih memperhatikan kebutuhan pangan masyarakat.

PEMBAHASAN

Saat ini penyandang masalah kesejahteraan sosial di Kota Palopo cenderung semakin meningkat. Bertambahnya penyandang masalah kesejahteraan sosial itu berdampak buruk terhadap kehidupan masyarakat utamanya penyandang masalah itu sendiri. Kota Palopo yang diperhadapkan dengan berbagai permasalahan sosial. Salah satu permasalahan sosial yang sering terjadi adalah masalah kenaikan harga pangan serta kualitas pangan yang kurang baik, membuat masyarakat memilih pangan murah dengan kualitas yang rendah.

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga dapat tercapai. Hal tersebut sangat penting perannya di dalam setiap lembaga dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga. Menurut Sedarmayanti (2006:61) Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Maka efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pelayanan Rumah Pangan Kita (RPK) di Kota Palopo sudah berjalan kurang lebih selama 2,5 tahun. Dengan memberdayakan masyarakat yang ingin menjadi mitra BULOG dalam pelaksanaan program tersebut. Walaupun pihak pelaksana menyetujui bahwa banyak manfaat seperti lebih mendekatkan diri kepada masyarakat, memotong rantai pasok, serta menyediakan pangan yang mudah dijangkau, berkualitas, beragam dan murah. Dengan adanya RPK ini di masyarakat, membuat masyarakat jadi lebih dekat membeli bahan pokok murah dengan kualitas yang baik tanpa harus ke pasar lagi.

Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang P. Siagian, 1996:60) antara lain:

1. Faktor waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Menurut Wilcox dalam Mardikonto (2013:86), memberikan informasi merupakan langkah awal yang dilakukan untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal dan memperlancar dalam melanjutkan suatu pekerjaan, karena dengan memberikan informasi dapat digunakan dalam meningkatkan pengetahuan bagi orang yang menerima informasi tersebut. BULOG sudah melakukan sosialisasi di Pemerintah Daerah yaitu di Dinas Perdagangan Kota Palopo.

Menurut Duncan dalam Steers (1985:53) menyebutkan bahwa pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target yang kongkrit. Dari penjelasan diatas mengenai tujuan Pelayanan Rumah Pangan Kita (RPK) yang bisa dikatakan belum mencapai tujuannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, Pelayanan Rumah Pangan Kita adalah upaya dari Perum BULOG dalam menjalankan mandate yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2016 mengenai penugasan kepada Perum BULOG dalam rangka ketahanan pangan nasional juga untuk menstabilkan harga pangan dan bertujuan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan bahan pangan yang murah dan berkualitas di dekatnya tanpa harus jauh-jauh ke pasar membeli bahan pangan yang harganya relatif mahal dan tidak berkualitas baik, belum efektif dalam memberikan pelayanan pangan, Selain itu masyarakat sebagai penentu keberhasilan RPK ini sangat dibuuhkan partisipasinya, sehingga RKT ini berjalan dengan baik dan kepatuhan dari masyarakat agar tidak melanggar aturan, serta program ini juga bermanfaat bagi masyarakat untuk menciptakan lapangan usaha bagi masyarakat agar mendapatkan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media
- Kiki Reski. 2012. Skripsi. Efektivitas Pelayanan Perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Luwu Timur. Makassar; Universitas Hasanuddin
- Mardikonto, Toto dan Poerwoko Soebianto. 2013. *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto dan Atik Septi Warsiti. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Sedarmayanti. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Sondang P. Siagian. 1987. *Manajemen Modern*. Jakarta : PT. Gunung Agung
- Steers, Ricard M. 1986. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.