

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM BANTUAN PANGAN BERAS DI TINGKAT KELURAHAN: STUDI KASUS KELURAHAN PANTOLOAN KOTA PALU

Thabita Chora Zhakyra^{1*}, Timuddin DG. M. Bauwo², Nurziah³
^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima:

14-06-2026

Disetujui:

28-07-2026

Dipublikasi:

02-08-2026

Kata Kunci:

*Kualitas Pelayanan Publik;
Bantuan Pangan Beras;
Implementasi Kebijakan;
Pelayanan Kelurahan;
Bantuan Sosial*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penyaluran Bantuan Pangan Beras (BPP) di Kelurahan Pantoloan, Kecamatan Tawaeli, Kota Palu. Program bantuan pangan merupakan salah satu bentuk intervensi pemerintah dalam mengurangi beban masyarakat rentan, namun keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan bantuan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan dalam proses distribusinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian berjumlah tujuh orang yang dipilih secara purposive, terdiri atas aparatur kelurahan, petugas terkait, keluarga penerima manfaat, dan masyarakat. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme penyaluran BPP di Kelurahan Pantoloan telah berjalan sesuai prosedur melalui tahapan penerimaan data penerima manfaat, verifikasi identitas, hingga penyerahan bantuan. Namun, kualitas pelayanan masih menghadapi beberapa tantangan. Aspek ketepatan pelayanan mengalami kendala akibat belum optimalnya pemutakhiran data penerima, aspek kecepatan masih dipengaruhi oleh antrean dan pengaturan alur pelayanan, sedangkan aspek murah menghadapi persoalan persepsi masyarakat akibat adanya keterkaitan dengan iuran lingkungan. Sementara itu, aspek keramahan telah berjalan baik melalui sikap komunikatif dan responsif aparatur kelurahan. Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan bantuan sosial membutuhkan penguatan validasi data, inovasi mekanisme pelayanan, dan komunikasi publik yang lebih jelas kepada masyarakat.

PENDAHULUAN

Kemiskinan merupakan salah satu persoalan pembangunan yang masih menjadi perhatian pemerintah karena berkaitan langsung dengan kemampuan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar, termasuk kebutuhan pangan. Kemiskinan tidak hanya dipahami sebagai keterbatasan pendapatan, tetapi juga mencakup keterbatasan akses terhadap sumber daya yang memungkinkan masyarakat memenuhi standar kehidupan yang layak (World Bank, 2022). Dalam konteks pembangunan sosial, pemerintah perlu menghadirkan kebijakan perlindungan sosial sebagai instrumen untuk mengurangi risiko kerentanan masyarakat serta menjaga kemampuan kelompok miskin dalam memenuhi kebutuhan dasar.

Salah satu bentuk kebijakan perlindungan sosial yang dikembangkan pemerintah Indonesia adalah Program Bantuan Pangan Beras (BPB). Program ini merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam menjaga ketahanan pangan masyarakat melalui pemanfaatan Cadangan Beras Pemerintah (CBP). Bantuan pangan tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pemenuhan kebutuhan konsumsi masyarakat rentan, tetapi juga sebagai bentuk intervensi pemerintah untuk mengurangi tekanan ekonomi rumah tangga akibat meningkatnya kebutuhan hidup dan ketidakpastian ekonomi (Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2023).

Pelaksanaan program bantuan sosial pada dasarnya tidak hanya bergantung pada ketersediaan anggaran dan distribusi bantuan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas proses pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelaksana. Dalam administrasi publik, pelayanan publik menjadi ukuran penting dalam melihat kemampuan pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menggambarkan kemampuan organisasi pemerintah dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang efektif, transparan, dan responsif (Hardiyansyah, 2018).

Pada tingkat implementasi, pemerintah kelurahan memiliki posisi strategis karena menjadi unit pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat penerima manfaat. Kelurahan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyaluran bantuan, tetapi juga menjalankan proses administratif seperti penyampaian informasi, verifikasi penerima, pencocokan data, serta penyelesaian berbagai kendala masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pada tingkat kelurahan menjadi faktor penting yang menentukan apakah suatu kebijakan bantuan sosial dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Namun, implementasi program bantuan sosial sering menghadapi berbagai persoalan di tingkat lokal. Beberapa masalah yang umum ditemukan antara lain ketidaksesuaian data penerima dengan kondisi masyarakat sebenarnya, keterlambatan pembaruan data, keterbatasan komunikasi antara penyelenggara dan penerima manfaat, serta hambatan dalam proses pelayanan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik tidak hanya dipengaruhi oleh desain kebijakan, tetapi juga oleh kapasitas pelaksana dalam menerjemahkan kebijakan ke dalam pelayanan nyata kepada masyarakat (Hill & Hupe, 2014).

Fenomena tersebut juga ditemukan dalam pelaksanaan Bantuan Pangan Beras (BPB) di Kelurahan Pantoloan, Kecamatan Tawaeli, Kota Palu. Berdasarkan data Kelurahan Pantoloan, jumlah penerima BPB pada tahun 2025 mencapai 614 Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Jumlah penerima yang relatif besar tersebut membutuhkan mekanisme pelayanan yang efektif agar bantuan dapat diterima oleh masyarakat secara tepat waktu dan tepat sasaran. Berdasarkan pengamatan awal, masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti adanya masyarakat yang dinilai layak menerima bantuan tetapi belum tercatat sebagai penerima, adanya penerima yang kondisi ekonominya telah mengalami perubahan namun masih masuk dalam daftar penerima, antrean pada saat proses distribusi, serta penyampaian informasi yang belum sepenuhnya menjangkau masyarakat.

Kajian mengenai bantuan pangan selama ini lebih banyak berfokus pada efektivitas program, ketepatan sasaran penerima, dan dampak bantuan terhadap kesejahteraan masyarakat. Sementara itu, aspek kualitas pelayanan dalam proses penyaluran bantuan pada tingkat pemerintahan kelurahan masih menjadi ruang kajian yang penting. Padahal, kualitas pelayanan merupakan aspek yang menentukan pengalaman masyarakat dalam menerima layanan pemerintah, termasuk dalam program bantuan sosial.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam penyaluran Bantuan Pangan Beras (BPB) di Kelurahan Pantoloan Kecamatan Tawaeli Kota Palu. Analisis penelitian menggunakan konsep kualitas pelayanan menurut Suhady (2000), yang meliputi empat aspek utama, yaitu tepat, cepat, murah, dan ramah. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai praktik

pelayanan publik dalam implementasi program bantuan pangan serta memberikan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan pemerintah pada tingkat lokal.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam proses pelayanan dalam penyaluran Bantuan Pangan Beras (BPB), termasuk pengalaman, persepsi, dan praktik pelayanan yang dilakukan oleh aparaturnya pelaksana maupun masyarakat penerima manfaat. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh gambaran mengenai suatu fenomena berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan (Creswell & Creswell, 2023).

Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Pantoloan, Kecamatan Tawaeli, Kota Palu. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposive karena Kelurahan Pantoloan merupakan salah satu unit pemerintahan yang melaksanakan pelayanan langsung dalam proses penyaluran Bantuan Pangan Beras kepada masyarakat. Selain itu, berdasarkan observasi awal ditemukan beberapa permasalahan terkait ketepatan sasaran penerima, proses antrean pelayanan, dan penyampaian informasi kepada masyarakat.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2019). Informan dalam penelitian ini berjumlah tujuh orang yang terdiri atas unsur aparaturnya kelurahan, petugas yang menangani bidang sosial, keluarga penerima manfaat, serta masyarakat yang tidak menerima bantuan. Pemilihan informan dari berbagai kelompok dilakukan untuk memperoleh perspektif yang lebih beragam mengenai kualitas pelayanan dalam penyaluran BPB.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan dan mekanisme penyaluran bantuan pangan di lokasi penelitian. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan, kendala yang dihadapi, serta pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa dokumen penerima bantuan, mekanisme penyaluran, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan program BPB.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles et al. (2014), yang terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap kondensasi data, peneliti melakukan pemilihan, pemfokusan, dan penyederhanaan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif untuk menemukan pola dan hubungan antar-temuan penelitian. Tahap akhir dilakukan melalui penarikan kesimpulan dan verifikasi secara berkelanjutan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan dalam penyaluran Bantuan Pangan Beras di Kelurahan Pantoloan.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk memastikan bahwa data penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang memadai (Miles et al., 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme Penyaluran Bantuan Pangan Beras (BPB) di Kelurahan Pantoloan Kecamatan Tawaeli Kota Palu

Berdasarkan hasil penelitian, proses penyaluran Bantuan Pangan Beras (BPB) di Kelurahan Pantoloan dilaksanakan melalui tahapan yang melibatkan koordinasi antara pemerintah kelurahan, Perum BULOG, dan masyarakat penerima manfaat. Tahapan awal dimulai dengan

penerimaan daftar Keluarga Penerima Manfaat (KPM), undangan penerimaan bantuan, serta beras bantuan yang disalurkan melalui mekanisme yang telah ditetapkan. Pemerintah kelurahan kemudian berperan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, melakukan verifikasi penerima, serta memastikan bantuan diterima oleh masyarakat yang tercatat sebagai penerima manfaat.

Pada tahap pelaksanaan, masyarakat penerima bantuan datang sesuai jadwal dengan membawa dokumen identitas yang diperlukan. Petugas kelurahan melakukan pencocokan data penerima melalui pemeriksaan identitas dan proses verifikasi menggunakan barcode pada undangan penerimaan bantuan. Setelah proses verifikasi selesai, bantuan beras diserahkan kepada penerima dan dilakukan dokumentasi sebagai bentuk pertanggungjawaban administratif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara prosedural mekanisme penyaluran BPB di Kelurahan Pantoloan telah berjalan sesuai dengan alur pelayanan yang ditetapkan. Keberadaan proses verifikasi dan dokumentasi menunjukkan adanya upaya pemerintah kelurahan untuk menjaga akuntabilitas dalam distribusi bantuan. Namun demikian, pelaksanaan prosedur administratif tersebut belum sepenuhnya menjamin bahwa seluruh penerima bantuan telah sesuai dengan kondisi sosial ekonomi masyarakat di lapangan.

Temuan tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara aspek administratif dan aspek substantif dalam pelayanan publik. Secara administratif, pelayanan telah berjalan sesuai prosedur karena penerima bantuan mengacu pada daftar KPM yang tersedia. Namun secara substantif, masih terdapat persoalan terkait akurasi data penerima, yaitu adanya masyarakat yang dianggap layak menerima bantuan tetapi belum masuk dalam daftar penerima, serta adanya penerima yang kondisi ekonominya telah mengalami perubahan tetapi masih tercatat sebagai penerima. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas implementasi program bantuan sosial tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam memastikan kesesuaian antara data kebijakan dengan kondisi masyarakat yang sebenarnya.

Dengan demikian, mekanisme penyaluran BPB di Kelurahan Pantoloan dapat dikatakan telah berjalan secara terstruktur, tetapi masih membutuhkan penguatan pada aspek pemutakhiran data dan evaluasi penerima manfaat agar pelayanan yang diberikan semakin mencerminkan prinsip ketepatan sasaran dalam pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan Penyaluran Bantuan Pangan Beras (BPB) di Kelurahan Pantoloan

Kualitas pelayanan dalam penyaluran Bantuan Pangan Beras (BPB) dianalisis menggunakan konsep pelayanan publik menurut Suhady (2000), yang meliputi empat aspek utama, yaitu tepat, cepat, murah, dan ramah. Keempat aspek tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana pemerintah kelurahan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam proses implementasi program bantuan pangan.

1. Tepat

Aspek tepat dalam kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan sesuai dengan prosedur, ketentuan, dan sasaran yang telah ditetapkan. Dalam konteks penyaluran Bantuan Pangan Beras (BPB), ketepatan tidak hanya dilihat dari kesesuaian proses administratif, tetapi juga dari kemampuan pemerintah memastikan bahwa bantuan diterima oleh masyarakat yang benar-benar membutuhkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyaluran BPB di Kelurahan Pantoloan secara administratif telah berjalan sesuai prosedur. Pemerintah kelurahan menggunakan data Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang telah ditetapkan serta melakukan verifikasi melalui pemeriksaan identitas dan pencocokan data sebelum bantuan diserahkan. Mekanisme tersebut menunjukkan adanya upaya untuk menjaga ketertiban dan akuntabilitas dalam proses distribusi bantuan.

Namun, penelitian juga menemukan adanya persoalan ketepatan sasaran. Beberapa masyarakat yang secara kondisi ekonomi dinilai membutuhkan bantuan belum tercatat sebagai

penerima manfaat, sementara terdapat pula penerima yang kondisi ekonominya telah mengalami perubahan tetapi masih masuk dalam daftar penerima. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara data administratif dengan kondisi sosial ekonomi masyarakat di lapangan.

Permasalahan tersebut menggambarkan perbedaan antara pendekatan administratif dan pendekatan substantif dalam pelayanan publik. Pendekatan administratif menekankan kepatuhan terhadap data dan prosedur yang tersedia, sedangkan pendekatan substantif menuntut pemerintah memastikan bahwa pelayanan benar-benar menjangkau kelompok sasaran. Dalam program bantuan sosial, ketidakakuratan data dapat menyebabkan exclusion error, yaitu masyarakat yang membutuhkan tetapi tidak memperoleh bantuan, serta inclusion error, yaitu masyarakat yang sudah tidak memenuhi kriteria tetapi masih menerima bantuan.

Dengan demikian, aspek tepat dalam pelayanan BPB di Kelurahan Pantoloan telah terpenuhi pada tingkat prosedural, tetapi masih membutuhkan penguatan pada tingkat substantif. Pemutakhiran data secara berkala dan keterlibatan pemerintah kelurahan bersama masyarakat menjadi langkah penting untuk memastikan data penerima selalu sesuai dengan kondisi nyata serta meningkatkan kualitas pelayanan bantuan sosial.

2. Cepat

Aspek cepat dalam kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan secara efisien, tidak berbelit, dan sesuai dengan kebutuhan waktu masyarakat. Dalam penyaluran Bantuan Pangan Beras (BPB), kecepatan pelayanan tidak hanya dilihat dari proses penyerahan bantuan, tetapi juga mencakup efektivitas penyampaian informasi, verifikasi penerima, hingga penyelesaian proses pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Kelurahan Pantoloan telah berupaya memberikan pelayanan yang cepat, terutama dalam penyampaian informasi mengenai jadwal dan mekanisme penyaluran bantuan. Informasi disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi yang tersedia, termasuk jaringan lingkungan masyarakat, sehingga penerima manfaat dapat mengetahui waktu dan prosedur pelayanan dengan lebih baik.

Namun, pada tahap pelaksanaan penyaluran masih ditemukan kendala berupa antrean dan waktu tunggu masyarakat yang relatif lama. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh jumlah penerima bantuan yang mencapai 614 Keluarga Penerima Manfaat (KPM), sementara proses pelayanan masih dilakukan melalui verifikasi identitas dan pencocokan data secara individual. Akibatnya, ketika penerima datang secara bersamaan, proses pelayanan membutuhkan waktu yang lebih panjang.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan petugas, tetapi juga oleh desain mekanisme pelayanan. Dalam perspektif pelayanan publik, efektivitas pelayanan ditentukan oleh keterpaduan antara sumber daya, prosedur kerja, dan kemampuan organisasi dalam mengelola alur pelayanan (Hardiyansyah, 2018). Oleh karena itu, antrean yang terjadi perlu dipahami sebagai bagian dari kebutuhan peningkatan manajemen pelayanan.

Upaya yang dapat dilakukan antara lain pengaturan jadwal penerima secara bertahap, pembagian waktu pelayanan berdasarkan kelompok tertentu, serta penguatan koordinasi antara aparat kelurahan dan unsur lingkungan masyarakat. Selain itu, mekanisme pengaduan yang lebih sistematis diperlukan agar kendala masyarakat dapat tercatat dan ditindaklanjuti secara efektif.

Dengan demikian, aspek cepat dalam pelayanan BPB di Kelurahan Pantoloan telah berjalan cukup baik pada aspek komunikasi dan penyampaian informasi, tetapi masih membutuhkan perbaikan pada tahap operasional pelayanan. Kecepatan pelayanan tidak hanya bergantung pada kinerja aparat, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam menciptakan proses pelayanan yang sederhana, efisien, dan sesuai dengan jumlah masyarakat yang dilayani.

3. Murah

Aspek murah dalam kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan tanpa membebani masyarakat dengan biaya tambahan yang tidak sesuai dengan ketentuan. Dalam konteks penyaluran Bantuan Pangan Beras (BPB), prinsip murah berarti masyarakat penerima manfaat dapat memperoleh bantuan tanpa adanya kewajiban pembayaran sebagai syarat untuk mendapatkan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara prosedural penyaluran BPB di Kelurahan Pantoloan telah memenuhi prinsip murah. Pemerintah kelurahan melaksanakan pelayanan sesuai dengan mekanisme program, di mana masyarakat menerima bantuan beras tanpa dikenakan biaya distribusi maupun biaya administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai dengan tujuan program bantuan sosial, yaitu memberikan dukungan kepada masyarakat rentan tanpa menambah beban ekonomi penerima manfaat.

Namun, penelitian juga menemukan adanya persepsi sebagian masyarakat yang menghubungkan proses pengambilan bantuan dengan kewajiban pembayaran iuran lingkungan, khususnya iuran sampah. Iuran tersebut bukan merupakan bagian dari ketentuan program BPB dan tidak menjadi persyaratan administratif penerimaan bantuan. Akan tetapi, keterkaitan waktu dan tempat pembayaran dengan proses pengambilan bantuan dapat menimbulkan pemahaman berbeda di masyarakat.

Temuan ini menunjukkan bahwa aspek murah dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan keberadaan biaya secara formal, tetapi juga dipengaruhi oleh pemahaman masyarakat terhadap proses pelayanan. Oleh karena itu, transparansi informasi menjadi aspek penting agar masyarakat dapat membedakan antara hak memperoleh bantuan sosial dengan kewajiban sosial sebagai warga masyarakat.

Pemerintah kelurahan perlu memperkuat komunikasi publik mengenai mekanisme pelayanan BPB sehingga masyarakat memahami bahwa bantuan diberikan berdasarkan status penerima manfaat, bukan berdasarkan kewajiban pembayaran lain di luar ketentuan program. Dengan demikian, aspek murah dalam pelayanan BPB di Kelurahan Pantoloan telah terpenuhi secara administratif, tetapi masih membutuhkan penguatan komunikasi dan transparansi agar tidak muncul persepsi adanya biaya tambahan dalam proses pelayanan.

4. Ramah

Aspek ramah dalam kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam membangun hubungan pelayanan yang sopan, terbuka, dan menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan. Keramahan tidak hanya tercermin dari sikap komunikasi aparatur, tetapi juga dari kesediaan pemerintah dalam memahami kebutuhan, kendala, dan kondisi masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek keramahan dalam penyaluran Bantuan Pangan Beras (BPB) di Kelurahan Pantoloan telah berjalan dengan baik. Aparatur kelurahan memberikan pelayanan secara terbuka, baik dalam penyampaian informasi, proses verifikasi penerima, maupun penyelesaian kendala yang dihadapi masyarakat terkait data dan mekanisme penerimaan bantuan. Sikap tersebut menunjukkan adanya upaya aparatur untuk menciptakan pelayanan yang mudah dipahami dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

Keramahan pelayanan juga terlihat dari perlakuan aparatur yang tidak membedakan masyarakat berdasarkan latar belakang sosial maupun kondisi ekonomi. Setiap masyarakat diberikan kesempatan yang sama untuk mengikuti proses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga memperhatikan aspek hubungan sosial antara pemerintah dan masyarakat.

Selain itu, aparatur kelurahan berupaya menyesuaikan cara berkomunikasi dengan karakteristik masyarakat penerima bantuan, termasuk kelompok yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut mengenai prosedur pelayanan. Kemampuan aparatur dalam

menyampaikan informasi secara sederhana dan komunikatif menjadi bagian penting dalam menciptakan pelayanan yang inklusif.

Dalam perspektif administrasi publik, keramahan merupakan bentuk pelayanan yang berorientasi pada masyarakat (citizen-oriented service). Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari ketepatan prosedur dan kecepatan proses, tetapi juga dari pengalaman masyarakat ketika berinteraksi dengan penyelenggara layanan (Hardiyansyah, 2018). Berdasarkan temuan tersebut, aspek ramah dalam pelayanan BPB di Kelurahan Pantoloan dapat dikatakan telah terpenuhi dan menjadi salah satu kekuatan dalam pelaksanaan program bantuan pangan. Sikap humanis aparatur berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penyaluran Bantuan Pangan Beras (BPB) di Kelurahan Pantoloan Kecamatan Tawaeli Kota Palu telah berjalan melalui mekanisme pelayanan yang terstruktur, mulai dari penerimaan data Keluarga Penerima Manfaat (KPM), verifikasi, hingga penyerahan bantuan. Namun, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, terutama pada aspek ketepatan sasaran akibat belum optimalnya pemutakhiran data penerima serta aspek kecepatan pelayanan yang dipengaruhi oleh antrean dan pengelolaan alur pelayanan. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan tepat, cepat, murah, dan ramah, aspek keramahan aparatur menjadi bagian yang telah berjalan dengan baik melalui pelayanan yang komunikatif dan responsif kepada masyarakat. Sementara itu, aspek murah telah terpenuhi karena tidak terdapat biaya resmi dalam penyaluran bantuan, meskipun masih terdapat persepsi masyarakat terkait keterkaitan dengan iuran lingkungan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bantuan sosial tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan prosedur, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah lokal dalam memperbarui data, mengelola proses pelayanan, dan membangun komunikasi yang jelas dengan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan BPB perlu diarahkan pada penguatan validasi data penerima, perbaikan mekanisme pelayanan untuk mengurangi waktu tunggu, serta peningkatan transparansi informasi kepada masyarakat..

REFERENSI

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). Sage.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Hill, M., & Hupe, P. (2014). *Implementing public policy: An introduction to the study of operational governance* (3rd ed.). Sage.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2023). *Pedoman pelaksanaan bantuan sosial pangan. Kementerian Sosial RI*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage.
- Suhady, I. (2000). *Dasar-dasar pelayanan publik*. Lembaga Administrasi Negara.
- World Bank. (2022). *Poverty and shared prosperity 2022: Correcting course*. World Bank.