

## EFEKTIVITAS PELAYANAN RUMAH PANGAN KITA (RPK) DI PERUSAHAAN UMUM BADAN URUSAN LOGISTIK (PERUM BULOG) KANTOR CABANG BUKITTINGGI

Muhammad Ridha<sup>1(a)</sup>, Adil Mubarak<sup>2(b)</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

<sup>a)</sup>Ridhamuhammad65@gmail.com, <sup>b)</sup>adilmubarak@fis.unp.ac.id

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

11-02-2021

Selesai Revisi:

14-04-2022

Diterbitkan Online:

16-04-2022

#### Kata Kunci:

Efektivitas Program,  
Efektivitas Pelayanan  
Rumah Pangan Kita (RPK),  
BULOG

#### Keywords:

Program Effectiveness,  
Service Effectiveness  
Rumah Pangan Kita (RPK),  
BULOG

#### Corresponding Author:

Ridhamuhammad65@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan Rumah Pangan Kita (RPK) di Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (Perum BULOG) Kantor Cabang Bukittinggi. Penelitian ini dijalankan menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif yang mana pengumpulan data berdasarkan faktor yang menjadi pendukung utama pada objek penelitian. Dalam penelitian ini penarikan informan berdasarkan dengan teknik purposive sampling yang mana berdasarkan dengan kriteria utama yaitu harus merupakan masyarakat Kota Bukittinggi. Dengan demikian pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara mengumpulkan data, mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Kemudian keabsahan data ini diuji dengan triangulasi sumber yang kemudian dianalisis. Berdasarkan hasil temuan dapat ditarik kesimpulan bahwa program Rumah Pangan Kita yang dilakukan Perum BULOG Kantor Cabang Bukittinggi sudah efektif dilakukan melalui aplikasi sahabat RPK. Adapun kendala yang dialami mitra ialah penundaan pembayaran melebihi kompensasi yang diberikan oleh Perum Bulog.

### ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness of the Rumah Pangan Kita (RPK) service at the General Logistics Affairs Agency (Perum BULOG) Bukittinggi Branch Office. This research was carried out using a qualitative descriptive approach in which data collection was based on the factors that became the main supporters of the research object. In this study, the withdrawal of informants was based on a purposive sampling technique which was based on the main criteria, namely that they must be the people of the City of Bukittinggi. This data collection is done by means of interviews, observation, and documentation. Data analysis is done by collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions. Then the validity of this data was tested by triangulation of sources which was then analyzed. Based on the findings, it can be concluded that the Rumah Pangan Kita program carried out by Perum BULOG at the Bukittinggi Branch Office has been effectively carried out through the RPK companion application. The obstacles experienced by partners are delays in payments exceeding the compensation provided by Perum Bulog.



## PENDAHULUAN

Untuk lebih meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia, pemerintah harus meningkatkan semua sektor, terutama sektor pangan. Pangan merupakan kebutuhan paling dasar manusia, dan pemenuhan pangan merupakan bagian dari hak asasi manusia yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan merupakan unsur dasar untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sedangkan di tingkat nasional memiliki gizi seimbang yang cukup, aman dan berkualitas. Dan dengan menggunakan sumber daya daerah, kelembagaan dan budaya, selalu dilakukan secara merata di tingkat daerah untuk individu di seluruh wilayah nasional Republik Indonesia.

Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003, Badan Usaha Milik Negara, yang selanjutnya disebut BUMN, adalah badan usaha yang semua maupun sebagian modal yang dimiliki oleh negara melalui penyertaan yang dilibatkan secara langsung dari kekayaan publik yang terpisah. Badan Usaha Milik Negara memiliki peran dalam produksi barang dan jasa yang digunakan untuk mencapai kemakmuran masyarakat yang sebesar-besarnya. Peran BUMN dipandang sangat penting dan perlu sebagai pionir di bidang usaha yang belum diminati oleh swasta. Selain itu, BUMN juga berperan strategis dalam penyelenggaraan publik *service*, menyeimbangkan kekuatan sektor swasta besar dan membantu mengembangkan usaha kecil/koperasi. BUMN adalah salah satu bagian dari sumber penerimaan kas negara yang penting dari semua aspek pajak, deviden, dan hasil privatisasi. BUMN berfungsi sebagai pemasok produk-produk yang memiliki nilai ekonomi, dan tidak dipasok oleh perusahaan swasta, sebagai sarana yang dijalankan oleh pemerintah Indonesia dalam pengelolaan dan penyelenggaraan kebijakan ekonomi publik. , sebagai badan usaha yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menyediakan barang dan jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat, membantu pengembangan koperasi kecil dan usaha mikro, membantu meningkatkan dan mendorong kegiatan organisasi kemasyarakatan dalam berbagai jenis usaha.

Mengacu pada hajat publik dalam urusan pangan yang tidak lemah, pemerintah menunjuk Badan Urusan Logistik (BULOG) untuk selalu memelihara kesiapan pemerintah akan pangan dan kestabilan harga di taraf pengguna dan

distributor untuk jenis pokok beras, gula, memasak dan daging untuk mencapai makanan nasional keamanan. Perum BULOG adalah perusahaan yang dimiliki oleh Negara dengan dasar undang-undang nomor 19 tahun 2003 tentang perusahaan publik, semua modal yang dipegang oleh negara dalam bentuk dari keadaan kekayaan yang terpisah belum terbagi. Saham, yang menyelenggarakan perusahaan logistik pangan dan perusahaan lain yang dapat menjaga pencapaian objektif dan tujuan masyarakat.

BULOG merupakan institusi pemerintah yang didirikan saat tahun 1967 berdasarkan SK Keputusan Presiden Kabinet No. 114/Kep/1967, yang ditugasi oleh pemerintah untuk “memelihara kestabilan nilai pada nominal harga yang ditentukan untuk pasokan bahan-bahan pokok, terkhusus pada fase konsumsi”. bentuk dari peran BULOG ini semakin berkembang dengan hadirnya pengendalian harga dengan penetapan harga dasar yang disediakan pemerintah guna melindungi semua petani Indonesia.

Tujuan dan tugas yang diemban oleh Perum BULOG direncanakan yang akan berpedoman dalam suatu konsep ketahanan pangan serta hak asasi manusia atas pangan sesuai UU No. 1 tahun 1996 tentang pangan, tujuan dari didirikannya perusahaan Perum BULOG ini adalah Untuk berpartisipasi dalam pembangunan perekonomian nasional dengan berpartisipasi dalam pelaksanaan Program Pembangunan Nasional di Sektor Keamanan Pangan, pengelolaan cadangan makanan pemerintah dan distribusi khusus masyarakat (ditargetkan).

Cara yang dilakukan oleh Perum BULOG dalam memanifestasikan barang serta senantiasa menerapkan amanah Pemerintah melalui Peraturan Presiden Nomor 48 tahun 2016 tentang BULOG yang mana harus Mencapai distribusi pangan yang efisien dengan menjaga untuk aman serta memelihara kestabilan harga berarti mewujudkan perluasan penyaluran untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan oleh Perum BULOG yaitu ketersediaan, keterjangkauan dan stabilitas harga, program pengembangan jaringan ini disebut “Rumah Pangan Kita”.

Rumah Pangan Kita adalah outlet komunitas yang masih dinilai kecil yang mempunyai jaringan pemasaran Perum BULOG yang dipromosikan langsung oleh BULOG dan bertujuan untuk menghasilkan usaha kecil serta

menjalankan sebuah kegiatan untuk menimbang kestabilan harga melalui produk makanan yang dikeluarkan oleh Perum BULOG pilar versi BULOG, yaitu ketersediaan, di mana ketersediaan makanan pokok yang cukup untuk konsumen maupun untuk cadangan nasional, keterjangkauan adalah dimana harga pangan pokok yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat serta seluruh lapisan masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan bahan pangan pokok, dan stabilitas adalah ketersediaan kebutuhan hajat masyarakat secara teratur.

Pelayanan Rumah Pangan Kita (RPK) yang dilaksanakan di seluruh wilayah Indonesia, tak terkecuali di Kota Bukittinggi. Di Kota Bukittinggi terdapat 35 outlet Rumah Pangan Kita dan belum tersebar merata.

**Tabel 1 Rumah Pangan Kita di Kota Bukittinggi**

| Kecamatan               | Kelurahan               | Jumlah |
|-------------------------|-------------------------|--------|
| Guguak Panjang          | Tarok Dipo              | 3      |
|                         | Bukik Cangang           | -      |
|                         | Pakan Kurai             | -      |
|                         | Aur                     | 3      |
|                         | TajungKang/Tengah Sawah |        |
|                         | Benteng Pasar Atas      | 1      |
|                         | Kayu Kubu               | -      |
|                         | Bukik Apik Puhun        | 1      |
|                         | Campago Guguak Bulek    | 5      |
|                         | Campago Ipuh            | 3      |
| Mandiingin Koto Selayan | Puhun Tembok            | 1      |
|                         | Kubu Gulai Bancah       | 2      |
|                         | Puhun Pintu Kabun       | 2      |
|                         | Pulai Anak Aia          | 3      |
|                         | Koto Selayan            | -      |
|                         | Garegeh                 | 1      |
|                         | Manggih/Gantiang        | 1      |
|                         | Aur Kuning              | 1      |
|                         | Birugo                  | 2      |
|                         | Belakang Balok          | 5      |
| Aur Birugo Tigo Baleh   | Sapiran                 | -      |
|                         | Kubu Tanjung            | -      |
|                         | Pakan Labuh             | -      |
|                         | Parit Lantang           | -      |
|                         | Ladang Cakiah           | 1      |

Sumber : bulog.co.id

Rumah Pangan Kita adalah perwujudan warung sederhana yang usung konsep bisnis kemitraan dibawah binaan Perum BULOG. Dengan berpegang teguh pada tiga pilar ketahanan nasional BULOG, yaitu ketersediaan, keterjangkauan dan stabilitas,

RPK menawarkan produk berkualitas dengan harga terjangkau. Selain penyedia bahan pokok, Rumah Pangan Kita bertujuan untuk menumbuhkan jiwa entrepreneurship dan pemberdayaan ekonomi masyarakat, selain itu tentunya untuk membuka lapangan usaha bagi masyarakat.

Namun kenyataan dilapangan penyaluran barang yang dilakukan masih dinilai belum terlaksana dengan baik sehingga pelayanan Rumah Pangan Kita belum merata keseluruh lapisan masyarakat. Masih banyak masyarakat yang tidak tahu dengan program Rumah Pangan Kita serta bagaimana tata cara pendaftaran menjadi mitra Rumah Pangan Kita.

Selain itu masih masih banyalnya masyarakat yang belum siap untuk mengikuti program ini, serta kurangnya kepercayaan rakyat terhadap BULOG sehingga hal ini menyebabkan warga tidak tertarik dengan program tersebut, juga kecenderungan masyarakat ingin mengambil margin yang besar padahal ada Harga Eceran Tertinggi (HET), bahkan beberapa mitra RPK tidak melakukan repeat order (return order) karena terkait dengan HET.

Oleh karena itu, perlunya efektivitas pelayanan dalam pendistribusian produk pangan agar pelayanan Rumah Pangan Kita merata keseluruh lapisan masyarakat serta dapat menumbuhkan jiwa entrepreneurship masyarakat. Efektivitas menurut Effendy dalam (Susena, 2015) berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam konteks pelayanan kebijakan publik menurut Winarsih dan Ratminato (Mukarom & Laksana, 2016) adalah pelayanan administrasi pemerintah yang sering dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan merupakan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Emerson yang dikutip oleh (Handyaningrat, 1994) menjelaskan bahwa Efektivitas pelayanan merupakan ukuran dalam arti tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pihak terkait. Sedangkan menurut (P. Siagian, 2010) efektivitas pelayanan ialah pemecahan masalah dalam hal pekerjaan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas dianggap baik atau tidak, semua ini

bergantung pada penyudahan dari pada tugas dengan waktu yang ditentukan.

Melalui Peraturan Presiden nomor 48 Tahun 2016 tentang BULOG, perlu tercapainya pendistribusian bahan makanan pokok yang efisien dan aman serta menjaga stabilitas harga pangan dengan membangun jaringan distribusi baru untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh Perum BULOG yaitu ketersediaan, kenyamanan dan stabilitas harga, program pengembangan jaringan ini disebut "Rumah Pangan Kita".

Rumah Pangan Kita adalah outlet kecil milik masyarakat yang merupakan jaringan pemasaran Perum BULOG yang dibangun langsung oleh Perum BULOG. Tujuan dari Rumah Pangan Kita ini antara lain: Pemenuhan kebutuhan barang pangan pokok; Membangkitkan usaha rakyat kecil; dan Kegiatan stabilisasi harga melalui produk pangan.

Dengan berpedoman pada tiga pilar versi BULOG yaitu ketersediaan, dimana pangan pokok tercukupi, baik bagi konsumen maupun cadangan nasional, aksesibilitas adalah ketika nilai pangan pokok dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat dan semua masyarakat dapat mudah memperoleh bahan makanan pokok, dan harga stabil hal ini merupakan dengan adanya stok bahan pangan pokok dan stabilnya harga bahan pangan pokok.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui, memahami dan menganalisis tentang efektivitas pelayanan Rumah Pangan Kita (RKP) di Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (Perum BULOG) Kantor Cabang Bukittinggi, serta menganalisis secara mendalam tentang kendala apa saja yang dihadapi dalam pelayanan Rumah Pangan Kita.

## **METODE PENELITIAN**

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif pada penelitian ini, dengan metode deskriptif, yaitu jenis penelitian yang berusaha mendeskripsikan, menghubungkan, menginterpretasikan suatu fenomena yang terjadi pada masa sekarang. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Lexy, J, 2017) Penelitian kualitatif ialah sebuah jenis penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan oleh orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian dilakukan di kota Bukittinggi. Informan penelitian ditentukan dengan teknik intensional sampling. melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data,

dan penarikan kesimpulan. Oleh karena itu data ini diuji untuk validitasnya dengan triangulasi sumber yang kemudian dianalisis dengan teknik analisis data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Pelayanan Rumah Pangan Kita di Perusahaan Umum badan Urusan Logistik Kantor Cabang Bukittinggi**

Efisiensi berarti aktivitas, kegunaan, adanya kesesuaian dalam aktivitas orang-orang yang melakukan tugas dengan tujuan yang ditetapkan. Efektivitas pada dasarnya difokuskan pada tingkat pencapaian hasil. Efektivitas juga dapat dimengerti menjadi tingkat kesuksesan yang dapat dicapai dengan cara tertentu atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Menurut (Maladoka et al., 2014) efektivitas adalah tingkat perolehan dari pada hasil program dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sederhananya, efektivitas adalah perbandingan hasil dengan keluaran. Efektivitas adalah hubungan antara hasil dan tujuan. Semakin besar kontribusi output pada tercapainya tujuan, semakin efektif organisasi, program atau kegiatan tersebut jika kegiatan tersebut berhasil dilaksanakan. Jika target atau tujuan telah dicapai berdasarkan program sebelumnya, dapat disebut efektif.

Dalam pembahasan ini penulis ingin menjelaskan hasil wawancara yang sudah dilakukan pada Juni 2021 sampai dengan September 2021. Penulis sudah melakukan wawancara dengan bertanya tentang Efektivitas Pelayanan Rumah Pangan Kita di Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik Kantor Cabang Bukittinggi. Dimana penulis dalam mengukur efektivitas pelayanan Rumah Pangan Kita di Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (Perum Bulog) Kantor Cabang Bukittinggi penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Budiani dalam (Amelia, 2015) diantaranya adalah sebagai berikut:

#### **a) Ketepatan Sasaran Program**

Menurut Budiani dalam (Amelia, 2015) mengatakan bahwa efektivitas sebuah kegiatan bisa dinilai dari aspek ketetapan sasaran program. Untuk melihat sejauh mana ketepatan sasaran program dari pelaksanaan pelayanan Rumah Pangan Kita di Perum Bulog Kantor Cabang Bukittinggi.

Aspek ketetapan tujuan utama program dapat dinilai dari rancangan yang dilakukan oleh Perum Bulog Kantor Cabang Bukittinggi. Dimana dalam implementasi Pelayanan Rumah

Pangan Kita bertujuan untuk menjaga kestabilan harga pangan pokok yang merata keseluruh masyarakat.

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Sumaryadi dalam (Jasma, 2016) yang mendefinisikan efektivitas sebagai kualitas kerja merupakan sejauh mana seseorang menghasilkan hasil yang diharapkan pada saat ia melakukan pekerjaan. Dalam hal ini dapat dilihat dari sejauh mana Pelayanan Rumah Pangan Kita yang dibuat oleh Perum Bulog mampu berada ditengah masyarakat. Dimana untuk pelayanan Rumah Pangan Kita Perum Bulog Kantor Cabang Bukittinggi telah mempunyai mitra-mitra hampir diseluruh kelurahan Kota Bukittinggi. Dimana hal ini akan membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pokok yang berkualitas dan aman.

Sehubungan dengan hal tersebut pada pelaksanaan program Rumah Pangan Kita, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa aspek ketepatan sasaran program belum efektif karena persebaran produk pangan yang tidak merata.

#### b) Sosialisasi Program

Menurut Budiani dalam (Amelia, 2015) mengatakan bahwa efektivitas sebuah program bisa dilihat melalui aspek sosialisasi program atau biasa disebut diseminasi program, ialah kemampuan penyelenggara program dalam menyampaikan kepada khalayak ramai sehingga informasi pelaksanaan program dapat diberikan, dikomunikasikan kepada masyarakat luas dan berkeadilan peserta program pada khususnya.

Adapun aspek sosialisasi program ini bertujuan untuk melihat kemampuan Perum Bulog Kantor Cabang Bukittinggi dalam melakukan sosialisasi program Rumah Pangan Kita dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan peserta program. Sebagaimana yang dikatakan oleh (Nisa, 2018) yang menjelaskan bahwa Proses sosialisasi adalah suatu seni yang secara aktif dilakukan oleh dua bagian: pertama adalah bagian yang mensosialisasikan atau disebut juga kegiatan mencapai sosialisasi dan kedua adalah bagian yang disosialisasikan atau menerima sosialisasi.

Perum Bulog Kantor Cabang Bukittinggi telah melakukan sosialisasi kepada mitra Rumah Pangan Kita mengenai berbagai ketentuan yang bertujuan untuk melancarkan pelaksanaan program Rumah Pangan Kita. Akan tetapi sosialisasi program yang dilakukan

Perum Bulog Kantor Cabang Bukittinggi masih belum efektif karena sosialisasi program hanya dilakukan sekali, melalui pemanggilan kepada masyarakat sekitar Perum Bulog Kantor Cabang Bukittinggi.

#### c) Pencapaian Tujuan Program

Menurut Budiani dalam (Amelia, 2015) mengatakan bahwa efektivitas sebuah kegiatan bisa dinilai dari aspek pencapaian tujuan dari program ini, yang menyangkut kepatuhan antara hasil pelaksanaan program dengan serangkaian program sebelumnya. Dalam aspek pencapaian tujuan pada program Rumah Pangan Kita dilihat dari sejauh mana kesesuaian antara hasil program Rumah Pangan Kita dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Samodra Wijaya dalam (Zaidan, 2015) Efektivitas paling baik dipahami bila dilihat dari perspektif seberapa jauh suatu organisasi berhasil memperoleh dan menggunakan sumber daya dalam mengejar tujuan organisasi. Artinya efisiensi adalah pencapaian tujuan organisasi dengan efisiensi penggunaan sumber daya yang tersedia, baik dari segi internal, proses maupun eksternal. Dalam hal ini yang dimaksud dengan sumber daya melingkupi ketersediaan personel, sarana dan prasarana, serta metode dan model yang digunakan Pemrograman yang dimana adalah sebuah upaya guna mencapai tujuan utama dalam sebuah organisasi tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut pada pelaksanaan program Rumah Pangan Kita, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara dapat disimpulkan bahwa pada implementasi program Rumah Pangan Kita jika dilihat dari efektivitas program terhadap peningkatan pendapatan serta jiwa usaha mitra Rumah Pangan Kita sudah cukup efektif. Namun dalam pelaksanaan program Rumah Pangan Kita yang menjadi sasaran Perum Bulog bukan hanya mitra saja, namun seluruh masyarakat Kota Bukittinggi.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan ditemukan bahwa pelaksanaan program Rumah Pangan Kita belum efektif. Dimana berdasarkan observasi yang telah dilakukan ditemukan bahwa belum terdapat Rumah Pangan Kita di beberapa Kelurahan Kota Bukittinggi.

Untuk menanggapi hal tersebut Perum Bulog Kantor Cabang Bukittinggi akan melakukan upaya menambah jumlah mitra

Rumah Pangan Kita agar tersebar keseluruhan kelurahan Kota Bukittinggi dan dapat dirasakan seluruh lapisan masyarakat.

#### d) Pemantauan Program

Menurut Budiani dalam (Amelia, 2015) mengatakan bahwa Efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek monitoring program, yaitu pelaksanaan kegiatan yang dijalankan sesudah pelaksanaan program sebagai bentuk perhatian terhadap program. Sebagaimana yang dikemukakan oleh (Widiastuti & Susanto, 2011) mengenai pemantauan adalah proses mengumpulkan dan menjelaskan analisis berlandaskan indikator yang ditentukan secara analitis dan runtut dalam kegiatan sehingga bisa diambil tindakan korektif untuk perbaikan program lebih lanjut. Khalid Nabris dalam (Widiastuti & Susanto, 2011) mendefinisikan monitoring/pemantauan sebagai menghadirkan kegiatan secara berkesinambungan untuk memantau kemajuan pelaksanaan program, apakah sesuai dengan rencana atau tidak. Tujuan pemantauan adalah untuk memberikan pemantauan secara berkala terhadap pelaksanaan program terkait dengan penerimaan masukan, perencanaan kerja, hasil yang ingin dicapai, dan lain-lain.

Berdasarkan pengertian tersebut, pemantauan yang telah dilakukan oleh Perum Bulog Kota Bukittinggi adalah dengan melakukan pemantauan mitra-mitra Rumah Pangan Kita melalui aplikasi sahabat RPK. Dimana dalam aplikasi ini terdapat barang yang tersedia, pemesanan barang, laporan penjualan dan lokasi mitra Rumah Pangan Kita.

#### **Kendala Dalam Pelayanan rumah Pangan Kita di Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik Kantor Cabang Bukittinggi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kendala adalah faktor/keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran. Sebagaimana yang dikemukakan Cox dan Schelier dalam (Larasati & Haksama, 2016) juga menyebutkan Teori kendala, juga dikenal sebagai TOC. TOC juga dapat diartikan sebagai suatu pendekatan yang menentukan jalan dari perbaikan suatu proses yang lebih menitikberatkan pada unsur-unsur yang sekiranya bisa menghalangi kinerja yang akan dicapai oleh suatu instansi atau organisasi dalam meningkatkan produksinya.

Hansen dan Mowen dalam (Larasati & Haksama, 2016) mengklasifikasikan macam-

macam hambatan yang dibagi menjadi kendala yang berasal dari dalam dan kendala eksternal, Kendala internal adalah hambatan yang menjadi faktor penghambat yang hanya berasal dari dalam instansi itu sendiri. Namun eksternal berasal dari hambatan yang datang dari luar instansi.

Kendala adalah suatu aspek yang menghalangi tercapainya tujuan dalam pelaksanaan suatu kegiatan, baik internal maupun eksternal. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan, terdapat beberapa kendala yang terdiri dari kendala internal dan kendala eksternal sebagai berikut :

#### a) Kendala Internal

Kendala internal yang terjadi dalam Pelayanan Rumah Pangan Kita di Perum Bulog Kantor Cabang Bukittinggi adalah adanya mitra yang melakukan tunda bayar melebihi kompensasi yang diberikan Perum Bulog. Selain itu, mitra Rumah Pangan Kita yang belum merata karena masih terdapat kelurahan yang belum memiliki Rumah Pangan Kita.

#### b) Kendala Eksternal

Kendala eksternal yang terjadi dalam Pelayanan Rumah Pangan Kita di Perum Bulog Kantor Cabang Bukittinggi adalah stok barang yang terbatas seperti daging yang membuat mitra Rumah Pangan Kita untuk menunggu lebih lama.

#### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil temuan yang telah dilakukan penulis tentang efektivitas pelayanan Rumah Pangan Kita di Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (Perum Bulog) Kantor Cabang Bukittinggi maka dapat dirumuskan kesimpulan pada penelitian ini yaitu, efektivitas pelayanan Rumah Pangan Kita di Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (Perum Bulog) Kantor Cabang Bukittinggi. Dalam mengukur efektivitas pelayanan Rumah Pangan Kita di Perum Bulog Kantor Cabang Bukittinggi penulis menggunakan aspek pengukuran diantaranya yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program dan pemantauan program. Dari semua aspek pengukuran efektivitas yang digunakan, didapat bahwa sasaran program Rumah Pangan Kita yang dilakukan Perum Bulog Kantor Cabang Bukittinggi belum efektif, dikarenakan tidak seluruh masyarakat Kota Bukittinggi yang terdampak akan program

Rumah Pangan Kita. Dalam aspek sosialisasi program Rumah Pangan Kita yang dilakukan Perum Bulog Kantor Cabang Bukittinggi juga belum efektif, dikarenakan sosialisasi program hanya dilakukan sekali secara langsung di Perum Bulog Kantor Cabang Bukittinggi melalui pemanggilan masyarakat sekitar. Dalam aspek pencapaian tujuan program, implementasi program Rumah Pangan Kita jika dilihat dari efektivitas program terhadap peningkatan pendapatan serta jiwa usaha mitra Rumah Pangan Kita sudah cukup efektif. Akan tetapi pelaksanaan program Rumah Pangan Kita tidak efektif bagi beberapa masyarakat, dikarenakan belum terdapat Rumah Pangan Kita di beberapa Kelurahan Kota Bukittinggi. Kemudian dalam pemantauan program Rumah Pangan Kita yang dilakukan Perum Bulog Kantor Cabang Bukittinggi sudah efektif dilakukan melalui aplikasi sahabat RPK. Dimana dalam aplikasi ini terdapat barang yang tersedia, pemesanan barang, laporan penjualan dan lokasi mitra Rumah Pangan Kita.

Kendala Pelayanan Rumah Pangan Kita di Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (Perum Bulog) Kantor Cabang Bukittinggi Dalam pelayanan Rumah Pangan Kita di Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (Perum Bulog) Kantor Cabang Bukittinggi ditemui kendala yang terjadi selama proses pelayanan tersebut baik itu kendala internal dan kendala eksternal. Hal tersebut terkendala dengan adanya mitra yang melakukan tunda bayar melebihi kompensasi yang diberikan oleh Perum Bulog. Selain itu, mitra Rumah Pangan Kita yang belum merata karena masih terdapat kelurahan yang belum memiliki Rumah Pangan Kita. Kemudian stok barang yang terbatas seperti daging menjadi kendala eksternal dalam pelayanan Rumah Pangan Kita ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia. (2015). *Hubungan Antara Pengetahuan Perawat Tentang Cara Pengisian dan Kebenaran Sensus Harian Rawat Inap di Rumah Sakit Ananda Bekasi*. Universitas Esa Unggul.
- Handyaningrat, S. (1994). *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*. Haji Masagung.
- Jasma, E. (2016). Efektivitas Program Usaha Ekonomi Desa Simpan Pinjam (ued-sp) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Ekonomi Masyarakat Desa Sawah Kecamatan Kampar Utara Kabupaten Kampar. *JOM FISIP*, 3(1). file:///C:/Users/Asus/Downloads/9299-17983-1-SM.pdf
- Larasati, S. P., & Haksama, S. (2016). Penerapan Theory Of Constraint Pada Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(4).
- Lexy, J. M. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi). PT. Remaja Rosdakarya.
- Maladoka, F., Towoliu, R. D., & Rondonuwu, D. O. (2014). Pengaruh Produktivitas Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 1(2), 106–207.
- Mukarom, Z., & Laksana, W. M. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Nisa, R. (2018). Pola Asuh Orang Tua dan Interaksi Sosial Terhadap Hasil Belajar Mata Pelajaran Matematika Siswa Kelas IV di Madrasah Ibtidaiyah se- Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 1(4).
- P. Siagian, S. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Jakarta: Cetakan Kedelapan Belas Bumi Raksa*.
- Susena, E. (2015). Pengaruh Sinetron Televisi Terhadap Pola Hidup Masyarakat Pedesaan di Kabupaten Boyolali. *Jurnal Politeknik Indonusa Surakarta*, 1(4). <http://www.poltekindonusa.ac.id/wp-content/uploads/2016/05/Vol-1-4-%0A2015-Pengaruh-Sinetron-Televisi-Terhadap-Polahidu-Masyarakat-Edy-Susena.Pdf>.
- Widiastuti, N. I., & Susanto, R. (2011). Kajian Sistem Monitoring Dokumen Akreditasi Teknik Informatika Unikom. *Jurnal Unikom*, 2(2). <https://abstrak.unikom.ac.id/index.php/jurnal-unikom/article/view/28>.

Zaidan, N. (2015). *Manajemen Pemerintahan*.  
Rajawali Pers.