



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 9513-9527

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Kualitas Pelayanan Dinas Ketahanan Pangan Pada Program Gerakan Pangan Murah (GPM) di Kabupaten Deli Serdang

Alief Putra Aditya^{1✉}, Zoraya Alfathin Rangkuti²

Universitas Sumatera Utara

Email: alief020303@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya kualitas pelayanan publik dalam pelaksanaan Program Gerakan Pangan Murah (GPM) di Kabupaten Deli Serdang. Meskipun daerah ini merupakan salah satu sentra surplus beras di Sumatera Utara, program GPM tetap dilaksanakan guna menjaga stabilitas harga dan menekan inflasi menjelang Hari Besar Keagamaan Nasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik oleh Dinas Ketahanan Pangan menggunakan lima indikator kualitas pelayanan. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator keandalan, daya tanggap, dan sarana informasi masih belum optimal, sedangkan indikator jaminan dan empati dinilai baik. Kesimpulannya, perlu adanya peningkatan pada aspek distribusi, kecepatan pelayanan, dan komunikasi publik agar pelaksanaan GPM lebih efektif dan merata.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Publik, Gerakan Pangan Murah, Inflasi, Ketahanan Pangan*

Abstract

This study is motivated by the suboptimal quality of public services in the implementation of the Cheap Food Movement (GPM) Program in Deli Serdang Regency. Despite being a rice-surplus area in North Sumatra, the GPM program is implemented to stabilize prices and control inflation during national holidays. This study aims to analyze the quality of public services provided by the Food Security Office using five service quality indicators. A descriptive qualitative approach was applied through observation, in-depth interviews, and documentation. The findings reveal that reliability, responsiveness, and information access are still lacking, while assurance and empathy aspects are rated positively. In conclusion, improvements in distribution systems, administrative speed, and public communication are necessary to ensure more effective and equitable implementation of the GPM program.

Keywords: Quality of Public Services, Cheap Food Movement, Food Security Agency, Inflation

PENDAHULUAN

Indonesia telah memiliki Presiden ke-8 yaitu Prabowo Subianto dan Gibran Rakabuming Raka. Prabowo-Gibran memiliki delapan misi yang disebut sebagai "Asta Cita" untuk mewujudkan visi mereka, "Bersama Menuju Indonesia Emas 2045". Salah satunya adalah memperkuat sistem pertahanan negara dan meningkatkan kemandirian negara melalui swasembada pangan, energi, udara, dan ekonomi kreatif, serta ekonomi hijau dan biru. Presiden Republik Indonesia, Prabowo Subianto, sangat mengapresiasi Badan Pangan Nasional dan kementerian serta lembaga terkait atas kinerja mereka dalam menjaga stabilitas dan cadangan pangan di tengah tantangan berat. Cuaca ekstrem, seperti El Nino dan La Nina, serta ketidakpastian geopolitik global, berhasil diatasi dengan kerja sama yang solid.

Ketahanan pangan adalah Kondisi di mana pangan tersedia bagi negara dan individu secara keseluruhan, baik dalam jumlah maupun kualitas, secara aman, beragam, bergizi, merata, dan terjangkau, serta tidak bertentangan dengan budaya, agama, atau keyakinan masyarakat, disebut ketahanan pangan sehat, aktif, dan produktif secara berkelanjutan dalam PP Tahun 2015 No. 17 pasal 1 ayat 3. Ketahanan pangan menekankan pada pengamanan kesejahteraan keluarga, salah satunya adalah kecukupan pangan sebagai alat mencapai kesejahteraan. Stabilitas pangan berarti menjaga agar tingkat konsumsi pangan rata-rata rumah tangga tidak turun sampai di bawah persyaratan. Salah satu faktor atau penyebab tidak langsung yang mempengaruhi status gizi anak adalah ketersediaan pangan, yang terkait dengan ketahanan pangan keluarga. Soekirman (dalam Ritiauw. S. P., 2023).

Stabilisasi harga bahan pokok adalah bagian penting dari pengendalian inflasi dan daya beli masyarakat. Kestabilan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat dapat terganggu

oleh fluktuasi harga yang terlalu tinggi, terutama bagi masyarakat yang berkecukupan rendah. Akibatnya, pemerintah bertanggung jawab untuk mengambil tindakan strategis untuk menjaga kestabilan harga bahan pokok. Hal ini sesuai dengan kebijakan yang diatur dalam UU Pangan No. 18 Tahun 2012, khususnya pasal 55 ayat 1 dan 2, yang menyatakan bahwa, pertama, pemerintah bertanggung jawab untuk menstabilkan pasokan dan harga pangan di tingkat konsumen dan produsen. Kedua, untuk menjaga pendapatan dan daya beli petani, nelayan, pembudi daya ikan, dan usaha pangan mikro dan kecil tetap terjangkau, stabilisasi pasokan dan harga Pangan Pokok sebagaimana disebutkan pada ayat (1).

Kebijakan impor adalah solusi terbaik untuk memenuhi kebutuhan sesegera mungkin sekaligus menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Pemerintah mengambil tindakan ini sebagai komoditas politis dan strategis, beras harus tersedia sepanjang waktu, baik untuk konsumsi masyarakat, cadangan pemerintah atau program strategis lain seperti Program Bantuan Beras Langsung dan Program Gerakan Pangan Murah. Selain memiliki manfaat memenuhi kebutuhan dan menjaga stabilitas harga, impor beras membawa ancaman bagi sektor pertanian dalam negeri, karena para petani menghadapi persaingan dengan harga impor yang lebih rendah. Hal ini mengakibatkan penurunan harga jual panen petani lokal karena harga beras impor yang lebih rendah, dan agar bisa bersaing di pasar mau tidak mau petani akan menyesuaikan dengan harga beras impor. Dengan ini maka, keuntungan dari petani akan berkurang dan membuat daya beli masyarakat mengalami penurunan.

Guna menjaga ketersediaan bahan pangan pokok dan daya beli masyarakat terhadap komoditas pangan menjelang Hari Besar Keagamaan dan Nasional (HBKN) Iduladha, pemerintah menggelar pasar murah serentak pada 26 Juni 2023 di 342 tempat di 301 Kabupaten/Kota di Indonesia. Badan Pangan Nasional (NFA) memulai Gerakan Pangan Murah (GPM) Serentak Nasional melalui Surat Keputusan Deputi Bidang Ketersediaan dan Stabilisasi Pangan Bapanas Nomor 06/KPTS/TS.0202/ B/01/2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Stabilisasi Pasokan dan Harga Pangan melalui Kegiatan Gerakan Pangan Murah. Diinisiasi bersama Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Perdagangan, Kementerian Pertanian, Kemenko Perekonomian, Bank Indonesia, Pemerintah Daerah, perusahaan (BUMN, BUMD, dan swasta), dan kelompok.

Target dari program Gerakan Pangan Murah (GPM) telah berhasil dilaksanakan dengan baik. Terbukti pada inflasi di bulan Mei 2023 yang berada di angka 4 % bisa diturunkan sampai angka 3,52 % pada bulan Juni 2023. Saat inflasi menyentuh angka 4 % di bulan Mei 2023 permintaan masyarakat akan barang dan jasa pada komponen makanan seperti beras melonjak. Tingginya daya beli masyarakat ini terjadi karena kehadiran Idulfitri

dan Iduladha, kondisi ini membuat pasar tidak mampu mengimbangi permintaan kebutuhan masyarakat akan beras. Lalu, saat inflasi mengalami penurunan pada bulan Juni dan Juli 2023, yakni diangka 3,52% dan 3,08 % terlihat bahwa setelah program GPM dilaksanakan kekurangan pasar dalam mengimbangi permintaan masyarakat terhadap beras telah diisi oleh pasokan beras dari program GPM tersebut, hal ini menandakan daya beli masyarakat sudah terjaga.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dilapangan, sesuai dengan ditemukannya beberapa masalah yang terjadi pada pelaksanaan program Gerakan Pangan Murah di Kec. Beringin, diantaranya dalam pelaksanaannya belum tepat (akurat) karena pada Laporan Kegiatan Gerakan Pangan Murah Tahun 2024 didalamnya terdapat surat permohonan pengajuan program Gerakan Pangan Murah dari beberapa desa, tidak semua masyarakat mendapatkan kesempatan untuk berpartisipasi dalam program GPM ini, dalam proses pelaksanaan program GPM ini memakan waktu yang berbeda-beda di setiap desa,

Adapun sebagai bahan referensi dan pembeda antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti teliti, penulis mengambil segi penerapan Kualitas Pelayanan Dinas Ketahanan Pangan pada Program Gerakan Pangan Murah (GPM). penelitian pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Gita Aliyah Indraswari, Ria Resti Anjani, dan Adam Jamal (2024) yang berjudul "Evaluasi Keputusan Pemerintah Melalui Pasar Murah dalam Menjaga Stabilisasi Harga Bahan Pokok di Surabaya". Dengan hasil yang mengatakan program pasar murah dinilai efektif menjaga stabilitas harga bahan pokok. Penelitian kedua oleh Mar'atus Sholikhah, dan Merita Dwi Anjani, (2023) yang berjudul "Kebijakan Pemerintah dalam Mengatasi Kenaikan Harga Beras di Indonesia". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk mengatasi masalah ini, pemerintah melakukan: 1.) Mengimpor beras dari beberapa negara penghasil beras, 2.) Memastikan cadangan beras di Perum Bulog, 3.) Melaksanakan operasi pasar, 4.) Mengadakan gerakan pangan murah, 5.) Mendesak masyarakat agar tidak panic buying, 6.) Mendistribusikan bantuan beras 10 kg kepada Keluarga Penerima Manfaat. (KPM). Penelitian ketiga oleh Muksin, M., & Engkus, E (2020) dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Tata Kelola Sampah Di Kabupaten Sumedang". Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi *tangible* tidak berjalan dengan baik; kendalanya termasuk kendaraan yang tidak berfungsi dengan baik dan kendaraan yang secara fisik buruk; dan dimensi *reliabilitas*, yang tidak komprehensif dalam pengangkutan sampah di wilayah Kabupaten Sumedang.

Dari ketiga penelitian terdahulu sebelumnya, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini, jelas penulis menunjukkan bahwa persamaan penelitian adalah sama-sama membahas cara untuk menurunkan angka inflasi dengan Program Pasar Murah yang

bertajuk Gerakan Pangan Murah. Semua penelitian ini menyoroti peran Pemerintah dalam membuat program untuk mengatasi inflasi. Kemudian jika dilihat dari penelitian terdahulu. Adapun perbedaannya ialah pada penelitian ini focus pada kualitas pelayanan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang saat menyelenggarakan program Gerakan Pangan Murah ini.

Berdasarkan penjelasan diatas dan berbagai permasalahan yang muncul dilapangan dalam pelaksanaan Dinas Ketahanan Pangan pada Program Gerakan Pngan Murah di Kabpaten Deli Serdang perlu dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan agar memastikan pemerataan kualitas pelayanan program GPM kepada masyarakat. Untuk itu peneliti ingin mengembangkan penelitian yang berjudul "Kualitas Pelayanan Dinas Ketahanan Pangan pada Program Gerakan Pangan Murah (GPM) di Kabupaten Deli Serdang".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif untuk menyelidiki kondisi objek yang alami, di mana peneliti berfungsi sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data digunakan secara triangulasi (gabungan), dan analisis data dilakukan secara induktif/kualitatif. Menurut Sugiyono. (2013). Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan suatu kondisi kemudian menjelaskan apa saja yang diamati yang berbentuk deskriptif. Adapun lokasi penelitian dilakukan di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara. Kemudian teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam memilih data yang akurat, maka peneliti memilih memakai teknik *Purposive Sampling*. Teknik analisis data mengikuti model Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2015), yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui secara jelas terkait Kualitas Pelayanan Dinas Ketahanan Pangan pada Program Gerakan Pangan Murah (GPM) di Kabupaten Deli Serdang, peneliti menggunakan teori Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Nashuddin, 2016: 132) yang terdiri dari 5 indikator, yaitu:

Keandalan (*Reliability*)

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Nashuddin, 2016:132), *reliability* (keandalan) merupakan salah satu indikator dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Indikator ini mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan dapat diandalkan sesuai dengan langkah-langkah yang telah ditetapkan. Berdasarkan temuan wawancara, jelas bahwa Dinas Ketahanan Pangan pada pelaksanaan program GPM telah mengikuti prosedur dasar yang ditetapkan. Setiap desa yang ingin melaksanakan kegiatan GPM diwajibkan untuk mengajukan permohonan resmi kepada dinas, yang selanjutnya akan diteruskan ke Perum BULOG sebagai pihak penyedia beras SPHP. Setelah permohonan disetujui, dinas akan berkoordinasi dengan desa terkait jadwal dan teknis pelaksanaan kegiatan.

Tabel 1. Data Desa yang Sudah Mengadakan Program GPM

No.	Desa	Kecamatan	Hari/ Tanggal	Komoditi Beras	
				Pengajuan	Pengiriman
1.	Pasar V Kebun Kelapa	Beringin	Selasa 27/02/2024	5 Ton	2,5 Ton
2.	Beringin	Beringin	Selasa 27/02/2024	5 Ton	2,5 Ton
3.	Bandar Khalipah	Percut Sei Tuan	Rabu 28/03/2024	10 Ton	10 Ton
4.	Pasar V Kebun Kelapa	Beringin	Selasa 02/04/2024	3 Ton	5 Ton
5.	Cinta Rakyat	Percut Sei Tuan	Rabu 03/04/2024	5 Ton	5 Ton

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

Salah satu contoh nyata dapat dilihat dari data pelaksanaan program GPM pada table 1. di Desa Pasar V Kebun Kelapa. Pada pengajuan pertama, desa tersebut mengajukan permohonan sebanyak 5ton beras, namun yang dikirim hanya 2,5 ton. Sebaliknya, pada

pengajuan kedua, desa meminta 3 ton, namun yang dikirim justru 5 ton. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi komoditas pangan tidak sepenuhnya sesuai dengan pengajuan, sehingga menimbulkan ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dan realisasi pelayanan yang diterima.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator *reliability* dalam pelayanan GPM menunjukkan pelaksanaan yang sudah berjalan sesuai mekanisme, namun belum sepenuhnya akurat dalam menyalurkan jumlah komoditas yang diajukan dan dalam menjaga kesinambungan informasi antar lembaga pelaksana. Akibatnya, sistem evaluasi harus dilakukan distribusi dan koordinasi antar pihak yang terlibat agar keandalan pelayanan dapat terus ditingkatkan. Temuan ini menunjukkan kurangnya keandalan dalam memenuhi volume permintaan. Selain itu, berdasarkan dokumen pelaksanaan GPM, tidak ada sistem monitoring tertulis yang mencatat alasan selisih distribusi.

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Nashuddin, 2016:132), *tangibles* atau bukti fisik merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang mengacu pada tampilan fasilitas fisik, peralatan, sumber daya, serta penampilan personel dan materi komunikasi yang digunakan dalam mendukung pelayanan. Berdasarkan wawancara diketahui bahwa Permasalahan dalam dimensi *tangibles* pada Program GPM terletak pada media penyampaian informasi yang belum merata. Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat di beberapa desa tidak mengetahui kapan program GPM dilaksanakan karena informasi hanya disampaikan melalui kepala dusun. Pihak desa berharap informasi dapat tersebar secara luas, namun pada kenyataannya banyak warga baru mengetahui program ini setelah mendengarnya dari tetangga atau kerabat yang sudah membeli beras. Ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif.

Kemudian berdasarkan observasi peneliti dilapangan menemukan bahwa tidak adanya media visual seperti spanduk atau pengeras suara membuat sebagian warga tidak menyadari adanya program. Meskipun pihak desa telah berupaya menyampaikan melalui kepala dusun, tidak semua warga mendapatkan informasi tersebut. Ketergantungan pada komunikasi informal menyebabkan keterbatasan akses informasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi bukti fisik, khususnya dalam hal media komunikasi program, belum optimal. Diperlukan peningkatan pada strategi penyebaran informasi agar program lebih inklusif dan diketahui secara merata oleh seluruh warga.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *tangibles* program GPM belum dipenuhi sepenuhnya. Melemahnya dukungan visual terhadap pelaksanaan program ditunjukkan oleh ketiadaan spanduk resmi, ketiadaan label harga, dan keterbatasan fasilitas fisik seperti meja pelayanan. Selain itu, informasi tentang pelaksanaan yang tidak disebarkan secara luas menyebabkan banyak warga tidak mengetahui kegiatan yang berlangsung pada waktu yang tepat. Kekurangan ini memengaruhi keterjangkauan dan partisipasi masyarakat. Akibatnya, elemen yang nyata harus diperkuat melalui penyediaan fasilitas yang memadai dan distribusi informasi yang lebih efisien.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Nashuddin, 2016:132), *responsiveness* atau daya tanggap adalah kesediaan dan kesiapan petugas pelayanan untuk membantu masyarakat dan menyediakan layanan yang cepat dan responsif terhadap keluhan atau kebutuhan yang disampaikan. Daya tanggap merupakan indikator penting dalam pelayanan publik karena mencerminkan sejauh mana pihak penyedia layanan bersikap proaktif terhadap masyarakat yang dilayani.

Dalam pelaksanaan program Gerakan Pangan Murah (GPM) oleh Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang, indikator *responsiveness* dapat dinilai dari seberapa cepat petugas memberikan informasi dan bantuan kepada masyarakat selama kegiatan berlangsung, serta sejauh mana dinas menanggapi permintaan desa dalam pengajuan pelaksanaan program.

Berdasarkan hasil observasi peneliti menemukan bahwa dalam proses pelaksanaan program GPM ini dari waktu pengajuan surat permohonan sampai pelaksanaan program GPM memakan waktu yang berbeda-beda di setiap desa. Seperti desa yang ada di Kecamatan Beringin yaitu; Desa Tumpatan pada 06-12 Februari yang memakan waktu selama 6 hari; Desa Beringin pada 06-27 Februari yang memakan waktu selama 21 hari; Desa Pasar V Kebun Kelapa pada 13-27 Februari yang memakan waktu selama 14 hari; dan Desa Sukamandi Hilir pada 20-29 Februari yang memakan waktu selama 9 hari.

Berdasarkan hasil wawancara, Dinas Ketahanan Pangan mmengatakan bahwa pihak Dinas Ketapang telah mengirimkan surat permohonan dari desa kepada Perum Bulog kemudian berkomunikasi dan berkoordinasi dengan Bulog terkait stok beras untuk program GPM. Jika terjadi ketidaksesuaian antara waktu pelaksanaan pada surat permohonan dengan waktu pelaksanaan saat realisasi program GPM itu dari pihak Bulog. Sementara pihak Bulog mengatakan dari Bulog sendiri tidak memiliki masalah pada pengemasan,

mereka selalu standby untuk menurunkan stok beras program GPM saat surat permohonan masuk. Bulog hanya berpedoman pada tanggal pelaksanaan yang tertera pada surat yang diberikan ke Bulog oleh Dinas Ketapang.

Maka hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator *responsiveness*, pelaksanaan GPM menunjukkan respons yang lambat terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun stok habis lebih cepat dari waktu yang diumumkan, lamanya realisasi program dari permohonan hingga pelaksanaan menunjukkan ketidaksiapsiagaan teknis dan kegagalan manajemen waktu distribusi. Ini menyebabkan orang tidak puas, terutama mereka yang datang terlambat. Jadi, daya tanggap pelayanan ini belum optimal. Perbaikan dalam manajemen logistik dan penyesuaian waktu pelaksanaan dengan kebutuhan di lapangan diperlukan.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan kepastian (*assurance*) menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Nashuddin, 2016:132), yaitu dilihat dari tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan layanan, Dalam konteks pelaksanaan Gerakan Pangan Murah (GPM), indikator ini menjadi penting karena menyangkut kepercayaan masyarakat terhadap harga yang ditetapkan, kejelasan informasi, serta kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur yang diumumkan.

Pelaksanaan Program GPM menunjukkan hasil yang sangat baik dalam dimensi jaminan. Petugas dari Dinas Ketahanan Pangan memberikan pelayanan secara sopan, ramah, dan terbuka dalam menjelaskan harga serta jenis beras yang dijual. Masyarakat merasa aman karena informasi harga disampaikan secara jelas, baik sebelum maupun saat program berlangsung. Tidak ditemukan adanya kebingungan atau manipulasi harga selama proses pembelian berlangsung.

Hasil wawancara dengan warga menunjukkan bahwa mereka merasa percaya dan nyaman saat berinteraksi dengan petugas di lokasi program. Pegawai Dinas Ketahanan Pangan dianggap memahami tugasnya dan mampu menciptakan suasana pelayanan yang tertib dan kondusif. Masyarakat juga merasa puas karena tidak ada pungutan tambahan dan harga sesuai dengan yang diinformasikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi assurance telah terlaksana dengan baik. Profesionalitas dan kesopanan petugas mencerminkan komitmen Dinas Ketahanan Pangan dalam memberikan pelayanan yang berintegritas dan terpercaya.

Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Nashuddin, 2016:132), dilihat dari tingkat keinginan untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Empati dapat diukur melalui cara petugas memperlakukan warga, mendengarkan keluhan, menjawab pertanyaan, dan menangani keterbatasan masyarakat terhadap layanan.

Dimensi empati dalam Program GPM tercermin dari kepedulian pemerintah daerah terhadap lonjakan harga bahan pangan menjelang Hari Besar Keagamaan Nasional (HBKN). Program ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan bahan pangan, khususnya beras, dengan harga yang lebih terjangkau. Desa-desa secara aktif mengajukan permohonan untuk pelaksanaan program, yang menunjukkan adanya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dalam mengenali kebutuhan riil warga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala desa dan masyarakat menunjukkan bahwa kenaikan harga beras dari Rp12.000 menjadi Rp15.000 per kilogram menjadi pemicu utama permintaan program ini. Masyarakat sangat antusias menyambut program GPM karena merasa terbantu secara ekonomi. Pemerintah daerah melalui Dinas Ketahanan Pangan juga menindaklanjuti permohonan desa dengan menunjukkan kepedulian yang nyata. Berdasarkan hal ini, dapat disimpulkan bahwa dimensi empati telah berjalan dengan baik. Pemerintah menunjukkan kepekaan terhadap kondisi masyarakat dan hadir dengan solusi yang tepat untuk menjaga daya beli serta stabilitas kebutuhan pokok.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Ketahanan Pangan pada Program Gerakan Pangan Murah (GPM) di Kabupaten Deli Serdang dapat disimpulkan sebagai berikut:

Dimensi keandalan (*reliability*) belum berjalan optimal, ditunjukkan oleh ketidaksesuaian antara jumlah permohonan desa dan realisasi distribusi beras, serta waktu pelaksanaan yang terlalu singkat sehingga tidak dapat menjangkau seluruh masyarakat. Selain itu bukti fisik (*tangibles*) juga masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal penyampaian informasi yang belum merata dan bergantung pada komunikasi dari mulut ke mulut. Akibatnya, tidak semua masyarakat memiliki akses ke informasi yang dapat mereka terima. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) juga belum memuaskan, karena masih terdapat perbedaan waktu yang bervariasi antara permohonan dan realisasi kegiatan akibat keterbatasan koordinasi distribusi.

Di sisi lain, aspek jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) menunjukkan hasil yang baik. Pelayanan yang diberikan oleh petugas sopan, jelas, dan dapat dipercaya. Selain itu, pemerintah daerah memperhatikan kondisi ekonomi masyarakat, terutama karena kenaikan harga pangan menjelang Hari Besar Keagamaan Nasional. Oleh karena itu, kualitas pelayanan Program GPM secara umum baik; namun, intinya, media informasi, dan kecepatan respon masih perlu ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, N. (2022). Empati petugas pelayanan terhadap penyandang disabilitas. *Jurnal Inklusi Sosial*, 2(1), 45–53.
- Auliya, A. N., & Arif, L. (2021). Peran dinas koperasi usaha mikro perindustrian dan perdagangan dalam penanganan dampak pandemi covid-19 pada usaha mikro di kabupaten gresik. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 8(1), 22-31.
- Berliandaldo, M., Chodiq, A., & Fryantoni, D. (2021). Kolaborasi dan Sinergitas Antar Stakeholder dalam Pembangunan Berkelanjutan Sektor Pariwisata Di Kebun Raya Cibinong. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 4(2), 221 - 234.
- Hutapea, F. (2021). Pelayanan pasien lansia di rumah sakit daerah. *Jurnal Pelayanan Publik dan Sosial*, 3(3), 90–98.
- Indraswari, G. A., Anjani, R. R., & Jamal, A. (2024). Evaluasi Keputusan Pemerintah Melalui Pasar Murah dalam Menjaga Stabilisasi Harga Bahan Pokok di Surabaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(2), 14.
- Istiqomah, N. (2018). Analisis Implementasi Government Finance Statistics di Indonesia: Pendekatan Teori Institusional. *Indonesian Treasury Review*, Vol.3, No.2, Hal.69-90.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 1, Nomor 1: 76.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: Rosdakarya.
- Muhsin, M., & Engkus, E. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Tata Kelola Sampah di Kabupaten Sumedang. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1 (1), 33–42.
- Rumawas, V. V., Nayoan, H., & Kumayas, N. (2021). Peran Pemerintah Dalam Mewujudkan Ketahanan Pangan di Kabupaten Minahasa Selatan (Studi Dinas Ketahanan Pangan Minahasa Selatan). *Governance*, 1(1).
- Proborini, A., Ekowati, T., & Sumarjono, D. (2018). Analisis efektivitas pelaksanaan pasar

- murah bulog dalam menjaga stabilitas harga beras di DKI Jakarta. *BISE: Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*, 4(1).
- Samuel, Patra, Ritiauw., Juita, Manurung. (2023). 7. Penanaman sayur-sayuran untuk menunjang ketahanan pangan di negeri administratif mahu. *Pattimura Mengabdikan: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3), 125-131.
- Sholikhah, M., & Anjani, M. D. (2023). Kebijakan Pemerintah dalam Mengatasi Kenaikan Harga Beras di Indonesia. *Journal of Economics and Social Sciences (JESS)*, 2(2), 122-130.
- Syahputra, R. (2023). Kolaborasi Pemerintah Daerah Dengan Bank Indonesia Dalam Menjaga Laju Inflasi di Provinsi Jambi (Doctoral dissertation, Universitas Jambi).
- Usman, A., & Iswarini, H. (2024). Dampak Kenaikan Harga Pupuk Non Subsidi Terhadap Usahatani Padi di Desa Saleh Makmur Kecamatan Air Salek Kabupaten Banyuasin. *Societa: Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis*, 13(2), 23-30.
- Anderson, J. E. (2003). *Public Policymaking*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Dye, T. R. (2002). *Understanding Public Policy* (10th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. McGraw-Hill.
- Kurniawan, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- M Yusuf, dkk. (2022). *Teori Manajemen*. Solok: Cendikia Muslim.
- Nashudin. (2016). *Manajemen & Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Mataram: Sanabil.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government*. Reading: Addison-Wesley.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pramono, J. (2020). *Implementasi dan evaluasi kebijakan publik*. Unisri Press.
- Silaban, H. (2014). *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Yogyakarta: Semesta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tachjan, H. (2006). *Implementasi kebijakan publik*. AIPI Bandung - Puslit KP2W Lemlit Unpad.
- Antaraneews.com. (2024). 10 daerah penghasil beras terbanyak di Indonesia. Dilansir dari: <https://www.antaraneews.com/berita/4347643/10-daerah-penghasil-beras-terbanyak-di-indonesia> diakses pada 27 September 2024.
- Bankneocommerce.co.id. (2023). Cek Pengeluaranmu, Termasuk Kelas Sosial Indonesia Manakah Kamu? Diakses dari: <https://www.bankneocommerce.co.id/en/news/cek->

pengeluaranmu-termasuk-kelas-sosial-indonesia-manakah-kamu diakses pada 30 November 2024.

Badanpangan.go.id. (2023). Hari ini Gerakan Pangan Murah (GPM) Serentak Nasional di 342 Titik Seluruh Indonesia Dimulai, Kepala NFA Imbau Masyarakat Tidak Perlu Panik Stok Pangan Jelang Iduladha Aman. Dilansir dari: <https://badanpangan.go.id/blog/post/hari-ini-gerakan-pangan-murah-gpm-serentak-nasional-di-342-titik-seluruh-indonesia-dimulai-kepala-nfa-imbau-masyarakat-tidak-perlu-panik-stok-pangan-jelang-iduladha-aman> diakses pada 20 September 2024.

Bbc.com. (2024). El Nino telah berakhir – Apa dampaknya dan apa yang mungkin akan terjadi selama La Nina? Dilansir dari: <https://www.bbc.com/indonesia/articles/ck7lyl2pew3o> diakses pada 25 Oktober 2024.

Bi.go.id. (2024). Berita Terkini (Siaran Pers). Dilansir dari: https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_266524.aspx diakses pada 25 Oktober 2024.

Bi.go.id. (2024). Data Inflasi. Dilansir dari: <https://www.bi.go.id/id/statistik/indikator/data-inflasi.aspx> diakses pada 25 Oktober 2024.

Bps.go.id. (2024). Kabupaten Deli Serdang Dalam Angka 2024. Dilansir dari: <https://deliserdangkab.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/458d35afee96d4acc9f2e5b6/kabupaten-deli-serdang-dalam-angka-2024.html> diakses pada 26 Oktober 2024.

Bps.go.id. (2024). Luas Panen, Produktivitas, dan Produksi Padi Menurut Provinsi. Dilansir dari: <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/3/WmpaNk1YbGFjR0pOUjBKYFIQIBSU3MwVHpOVWR6MDkJMw==/luas-panen--produktivitas--dan-produksi-padi-menurut-provinsi--2022.html?year=2022> diakses pada 25 Desember 2024.

Bps.go.id. (2024). Ringkasan Eksekutif Luas Panen dan Produksi Padi di Indonesia 2023 (Angka Tetap). Dilansir dari: <https://www.bps.go.id/id/publication/2024/05/06/69834d72f7ef1c32eee5c4b6/executive-summary-of-paddy-harvested-area-and-production-in-indonesia-2023--final-figures-.html> diakses pada 26 Oktober 2024.

Detiknews.com. (2024). Prabowo-Gibran Punya Asta Cita, Ini Isi Lengkapnya. Dilansir dari: <https://news.detik.com/pemilu/d-7001431/prabowo-gibran-punya-asta-cita-ini-isi->

lengkapnya diakses pada 09 Desember 2024.

Ekonomi.republika.co.id. (2024). Kenapa Indonesia Harus Impor Beras? Ini Penjelasan Badan Pangan. Dilakukan dari: <https://ekonomi.republika.co.id/berita/s7cz6t490/kenapa-indonesia-harus-impor-beras-ini-penjelasan-badan-pangan> diakses pada 3 Oktober 2024.

Jdih.sumutprov.go.id. (2025). Pergub Sumatera Utara Nomor 4 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Cadangan Pangan. Dilansir dari: <https://jdih.sumutprov.go.id/detail-produk-hukum/2334> diakses pada 24 April 2025.

Kajianpustaka.com. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. Dilansir dari: <https://www.kajianpustaka.com/2019/10/kualitas-pelayanan-publik.html> diakses pada 26 November 2024.

Ketapang.deliserdangkab.go.id. (2024). Gerakan Pangan Murah (GPM) di Kantor Desa Sukamandi Hilir Kabupaten Deli Serdang. Dilansir dari: <https://ketapang.deliserdangkab.go.id/gerakan-pangan-murah-gpm-di-kantor-desa-sukamandi-hilir-kabupaten-deli-serdang.html> diakses pada 20 September 2024.

Ketapang.deliserdangkab.go.id. (2024). Kegiatan Gerakan Pangan Murah (GPM) dilaksanakan di Desa Pagar Merbau III, Kecamatan Lubuk Pakam. Dilansir dari: <https://ketapang.deliserdangkab.go.id/kegiatan-gerakan-pangan-murah-gpm-dilaksanakan-di-desa-pagar-merbau-iii-kecamatan-lubuk-pakam.html> diakses pada 27 September 2024.

Money.kompas.com. (2024). Harga Beras Melambung Tinggi, BI Beberkan "Hitung-hitungan" Dampaknya ke Inflasi. Diakses dari: <https://money.kompas.com/read/2024/02/21/184029826/harga-beras-melambung-tinggi-bi-beberkan-hitung-hitungan-dampaknya-ke-inflasi> diakses pada 19 Oktober 2024.

Peraturan.bpk.go.id. (2012). Undang-undang (UU) Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan. Dilansir dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39100/> diakses pada 26 Oktober 2024.

Peraturan.bpk.go.id. (2015). Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2015 tentang Ketahanan Pangan dan Gizi. Dilansir dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/5581> diakses pada 26 Oktober 2024.

Peraturan.bpk.go.id. (2021). Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 66 Tahun 2021 tentang

Badan Pangan Nasional. Dilansir dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/175819/perpres-no-66-tahun-2021> diakses pada 22 November 2024.

Peraturan.bpk.go.id. (2025). Perbup Deli Serdang Nomor 16 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Deli Serdang. Dilansir dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/157020/perbup-kab-deli-serdang-no-16-tahun-2020> diakses pada 24 April 2025.

Portal.deliserdangkab.go.id. (2024). Pasar Murah Supaya Harga Kebutuhan Pokok Terkontrol. Dilansir dari: <https://portal.deliserdangkab.go.id/pasar-murah-supaya-harga-kebutuhan-pokok-terkontrol.html> diakses pada 20 September 2024.

Suaramerdeka.com. (2024). Presiden Prabowo: Kolaborasi Kementerian dan Lembaga Sukses Jaga Stabilitas Pangan di Tengah Tantangan Global. Dilansir dari: <https://jakarta.suaramerdeka.com/nasional/13414080755/presiden-prabowo-kolaborasi-kementerian-dan-lembaga-sukses-jaga-stabilitas-pangan-di-tengah-tantangan-global> diakses pada 09 Desember 2024.

Tegalkota.go.id. (2024). Pj Wali Kota Tegal Monitoring GPM, Dukung Program Prioritas 100 Hari Presiden. Dilansir dari: <https://sebayufm.tegalkota.go.id/pj-wali-kota-tegal-monitoring-gpm-dukung-program-prioritas-100-hari-presiden/> diakses pada 09 Desember 2024.

Tirto.id. (2023). Arti El Nino 2023, Dampaknya di Indonesia, dan Cara Antisipasi. Dilansir dari: <https://tirto.id/arti-el-nino-2023-gQXV> diakses pada 25 Oktober 2024.