

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa peran Perumda Dharma Jaya dalam pelaksanaan dan penyaluran Program Pangan Murah Bersubsidi di wilayah Jakarta Timur memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan efektivitas program, khususnya dalam memperluas akses dan meningkatkan keterjangkauan pangan bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Peran tersebut tidak hanya berfungsi sebagai instrumen operasional dalam distribusi pangan, tetapi juga berperan dalam membentuk kualitas pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik secara langsung.

Keberhasilan program ini tidak semata-mata ditentukan oleh aspek teknis distribusi, melainkan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelaksanaan peran institusional yang dijalankan secara konsisten, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, Perumda Dharma Jaya menunjukkan kapasitas sebagai penyelenggara pelayanan publik yang mampu mengintegrasikan sistem berbasis data dengan pendekatan pelayanan yang terstruktur, sehingga mendukung terciptanya tata kelola distribusi yang relatif tertib, transparan, dan akuntabel.

Namun demikian, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas program belum sepenuhnya optimal. Kendala teknis dalam sistem pendaftaran daring, keterbatasan literasi digital masyarakat, serta pembatasan kuota penerima manfaat mengindikasikan bahwa akses pangan yang dihasilkan masih bersifat terbatas dan belum merata. Ini berarti, ada gap antara capaian program dengan tujuan ideal kebijakan, terutama dalam aspek inklusivitas dan pemerataan manfaat.

Menariknya, keterbatasan tersebut tidak secara langsung menurunkan legitimasi program di mata masyarakat. Hal ini disebabkan oleh adanya dimensi pelayanan yang berbasis nilai kemanusiaan, seperti sikap responsif petugas, pendampingan langsung, dan kemampuan menangani keluhan, yang berperan sebagai faktor penyeimbang dalam menjaga kepercayaan publik terhadap program.

Jika dianalisis melalui perspektif Teori Peran Biddle, terdapat kesesuaian yang relatif tinggi antara harapan peran (role expectation) dan pelaksanaan peran (role performance) Perumda Dharma Jaya. Kendala yang muncul lebih tepat dikategorikan sebagai bentuk role strain, bukan role conflict, karena institusi masih mampu melakukan penyesuaian melalui mekanisme evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa peran yang dijalankan tidak bersifat statis, melainkan adaptif terhadap dinamika kebutuhan sosial.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa Perumda Dharma Jaya tidak hanya berperan sebagai pelaksana teknis distribusi pangan, tetapi juga sebagai aktor kunci dalam memastikan keberhasilan kebijakan publik di sektor pangan. Meskipun demikian, untuk mencapai efektivitas yang lebih komprehensif, diperlukan penguatan pada aspek pemerataan akses, peningkatan literasi digital masyarakat, serta perluasan cakupan penerima manfaat. Tanpa perbaikan pada aspek tersebut, program berpotensi hanya efektif secara parsial, bukan secara struktural.

Dengan demikian, kontribusi utama penelitian ini terletak pada penegasan bahwa efektivitas program pangan bersubsidi tidak hanya ditentukan oleh desain kebijakan, tetapi sangat bergantung pada kualitas pelaksanaan peran institusional di tingkat operasional. Temuan ini sekaligus memperkuat relevansi Teori Peran dalam menganalisis keberhasilan kebijakan publik, khususnya dalam konteks pelayanan sosial di daerah perkotaan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti merumuskan sejumlah saran yang berkaitan dengan pelaksanaan peran Perumda Dharma Jaya dalam pelayanan publik pada Program Pangan Murah Bersubsidi di wilayah Jakarta Timur. Saran-saran ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya penyempurnaan pelaksanaan program serta peningkatan kualitas pelayanan kepadamasyarakat di masa mendatang, baik dari aspek mekanisme penyaluran maupun pendekatan pelayanan publik yang diterapkan:

5.2.1 Saran Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini memberikan implikasi bahwa Teori Peran Biddle relevan dan aplikatif untuk menganalisis penyelenggaraan pelayanan publik oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), khususnya dalam konteks program sosial berbasis pelayanan. Oleh karena itu:

1. Peneliti berikutnya disarankan untuk mengombinasikan Teori Peran Biddle dengan teori pelayanan publik lainnya, seperti teori kualitas pelayanan atau konsep governance kolaboratif, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika peran institusi publik dalam merespons tuntutan dan ekspektasi masyarakat yang beragam.
2. Penelitian lanjutan dapat difokuskan pada kajian yang lebih mendalam mengenai fenomena tekanan peran (*role strain*) dan penyesuaian peran (*role adaptation*) yang dialami oleh pelaksana program di lapangan, terutama dalam konteks pelayanan publik berskala besar yang dihadapkan pada keterbatasan sumber daya.
3. Pengembangan kajian teoretis ke depan diharapkan mampu menempatkan Teori Peran tidak hanya sebagai kerangka konseptual normatif, tetapi juga sebagai alat analisis empiris yang mampu menjelaskan kompleksitas dan dinamika praktik pelayanan publik secara kontekstual dan berkelanjutan.

5.2.2 Saran Praktis

Secara praktis, merujuk pada temuan penelitian mengenai pelaksanaan Program Pangan Murah Bersubsidi, Perumda Dharma Jaya bersama Pemerintah Provinsi DKI Jakarta disarankan untuk terus melakukan penyempurnaan terhadap mekanisme pelayanan yang diterapkan, terutama dengan menekankan aspek inklusivitas dan pemerataan akses. Upaya tersebut dapat diwujudkan melalui peningkatan pendampingan bagi kelompok masyarakat rentan, seperti lanjut usia dan warga dengan keterbatasan literasi digital, sehingga mereka tetap dapat mengakses proses pendaftaran serta pengambilan pangan bersubsidi secara optimal dan tidak terpinggirkan oleh sistem pelayanan berbasis teknologi.

Selain itu, Perumda Dharma Jaya perlu mempertahankan sekaligus mengembangkan pendekatan pelayanan yang bersifat humanis dan komunikatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sikap dan perilaku petugas memiliki

pengaruh yang signifikan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, mekanisme pengelolaan keluhan yang telah tersedia baik melalui interaksi langsung di lapangan maupun melalui saluran pengaduan formal perlu dimanfaatkan secara konsisten sebagai bahan evaluasi internal guna mendorong perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Bagi pemerintah daerah, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan pangan bersubsidi yang tidak hanya menitikberatkan pada aspek kelancaran distribusi, tetapi juga pada kesesuaian antara harapan peran yang dibebankan kepada pelaksana program dengan kapasitas dan sumber daya yang dimiliki. Dengan pendekatan tersebut, kebijakan yang dihasilkan diharapkan mampu memperkuat legitimasi peran Perumda Dharma Jaya sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang pangan, sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program pangan bersubsidi sebagai instrumen perlindungan sosial yang berorientasi pada keberlanjutan.

