

## RESPONSIVITAS PEMERINTAH DAERAH DALAM MENANGGULANGI RUMAH TIDAK LAYAK HUNI MELALUI PROGRAM BEDAH RUMAH DI KECAMATAN POLLUNG KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN

Joy Donni Tamba<sup>1</sup>, Simson Ginting<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sumatera Utara  
Alamat Korespondensi : [simson.sinisuka@gmail.com](mailto:simson.sinisuka@gmail.com)

**Abstract:** *The housing problem continues to be a major issue faced by the Indonesian government. One of the programs run by the government in an effort to tackle uninhabitable houses is the house renovation program. House renovation is a social welfare program for low-income people or the poor to create livable houses. This research aims to see and describe how the responsiveness of the local government in tackling uninhabitable houses through the house renovation program in Pollung District, Humbang Hasundutan Regency. This research uses the theory of public services and responsiveness to examine the implementation of the house renovation program in tackling uninhabitable houses in Pollung District, Humbang Hasundutan Regency. This research uses descriptive research methods with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out through interviews, observation and documentation. The data and information obtained were analyzed qualitatively using Zeithaml's responsiveness theory approach which includes 6 indicators, namely, ability to respond, speed of service, accuracy of service, accuracy of service, timeliness and ability to respond. The results of the study indicate that the responsiveness of the local government in overcoming uninhabitable houses through the house renovation program in Pollung sub-district, Humbang Hasundutan district, according to Zeithaml's theory of responsiveness is good but not optimal. Because judging from the accuracy of serving, it is not entirely good and far from perfect in the implementation of the house renovation program with a selection that is not transparent and fair.*

**Keyword:** *Responsiveness, Inadequate Housing, House Repair.*

**Abstrak:** Permasalahan perumahan sampai saat ini terus menerus menjadi isu utama yang dihadapi oleh pemerintah Indonesia. Salah satu program yang dijalankan oleh pemerintah dalam upaya menanggulangi rumah tidak layak huni adalah program bedah rumah. Bedah rumah adalah program kesejahteraan sosial bagi masyarakat yang berpenghasilan rendah atau fakir miskin untuk mewujudkan

rumah yang layak huni. Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mendeskripsikan bagaimana responsivitas pemerintah daerah dalam menanggulangi rumah tidak layak huni melalui program bedah rumah di Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik dan responsivitas untuk mengkaji pelaksanaan program bedah rumah dalam menanggulangi rumah tidak layak huni di Kecamatan Pollung, Kabupaten Humbang Hasundutan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data dan informasi yang didapat, dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan pendekatan teori responsivitas menurut Zeithaml yang meliputi 6 indikator yaitu, kemampuan merespon, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu dan kemampuan menanggapi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Responsivitas Pemerintah daerah dalam menanggulangi rumah tidak layak huni melalui program bedah rumah di kecamatan Pollung kabupaten Humbang Hasundutan sesuai dengan teori responsivitas menurut Zeithaml sudah baik namun belum maksimal. Karena dilihat dari ketepatan melayani belum sepenuhnya baik dan jauh dari kata sempurna dalam pelaksanaan program bedah rumah dengan adanya seleksi tidak transparan dan adil.

**Kata kunci:** Responsivitas, Tidak Layak Huni, Bedah Rumah.

## Pendahuluan

Fenomena anak jalanan di Indonesia merupakan permasalahan sosial yang tidak ada habisnya. Meningkatnya anak jalanan dipengaruhi oleh tingkat kemiskinan yang tinggi dalam suatu Negara. Anak jalanan merupakan salah satu permasalahan sosial yang diatasi oleh Pemerintah Daerah. Pemerintah Daerah dalam melaksanakan suatu program selalu diarahkan untuk mencapai tujuan dan sasarannya. Salah satu faktor untuk mencapai keberhasilan dalam pelaksanaan program tersebut diperlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja maksimal untuk memenuhi tugas yang diberikan kepadanya secara tanggung jawab dan memiliki kinerja yang tinggi (Daulay, 2019:210).

Kemiskinan merupakan suatu kondisi kehidupan yang dialami seseorang dengan serba kekurangan dan mempunyai pengeluaran yang tidak cukup memenuhi kebutuhan hidupnya. Salah satu ciri yang menandai masyarakat miskin adalah tidak adanya akses terhadap sarana kebutuhan dasar dalam lingkungan. Hal ini juga ditandai dengan kualitas perumahan yang jauh dari standar yang layak karena bentuk nyata dari masyarakat miskin bukan hanya sekedar dari minimnya pendidikan atau kesehatan, melainkan dari kualitas rumah dan tempat tinggal. Suradi (2012) berpendapat bahwa kondisi kemiskinan menyebabkan keluarga tidak mampu memenuhi kebutuhan tempat tinggal yang layak bagi diri dan keluarga dikarenakan alasan ekonomi.

Permasalahan perumahan sampai saat ini terus menerus menjadi isu utama yang dihadapi oleh pemerintah Indonesia. Permasalahan perumahan kini juga semakin kompleks dan mendesak baik itu di perkotaan maupun pedesaan. Hal itu terjadi karena adanya pertumbuhan populasi dan urbanisasi yang cepat sehingga mengakibatkan meningkatkan kebutuhan akan perumahan. Permasalahan-permasalahan ini tentu akan memberikan dampak negatif seperti masalah kesehatan, kesejahteraan, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Dampak lain yang ditimbulkan dari ketidakmampuan mendapatkan perumahan yang layak adalah terjadinya konflik sosial di masyarakat yang dimana permasalahan ini akan mempengaruhi stabilitas sosial dan ekonomi masyarakat.

Pada dasarnya, perumahan yang layak dan terjangkau merupakan hak dasar setiap individu, namun kenyataannya masih banyak masyarakat yang tinggal dalam kondisi perumahan yang tidak layak huni. Hal tersebut terjadi dikarenakan masih banyak masyarakat yang berpenghasilan menengah ke bawah yang pada umumnya memiliki keterbatasan untuk mewujudkan kebutuhan rumah yang layak huni, terlebih masyarakat yang tergolong tidak mampu, memiliki rumah hanya sebuah impian indah yang mungkin sulit diwujudkan apabila tidak ada intervensi dari pihak lain.

Salah satu program yang dijalankan oleh pemerintah dalam upaya menanggulangi rumah tidak layak huni adalah Program Bedah Rumah. Bedah rumah adalah program kesejahteraan sosial bagi masyarakat yang berpenghasilan rendah atau fakir miskin untuk mewujudkan rumah yang layak huni. Program ini tidak hanya berfokus pada aspek fisik rumah saja, tetapi terkait bagaimana membangun kapasitas kelompok fakir miskin untuk memahami dan menyadari bahwa pentingnya tempat tinggal yang layak huni dari aspek sosial dalam lingkungan keluarga. Hal ini dilakukan agar tercapainya kesejahteraan keluarga dan berdampak pada peningkatan dalam aspek sosial dan kesehatan. Program ini bertujuan untuk memperbaiki kondisi fisik rumah yang rusak parah dan tidak layak huni menjadi rumah yang layak huni.

Program bedah rumah adalah program yang ditujukan kepada pemerintah untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) yang memiliki daya beli terbatas sehingga mendapatkan dukungan pemerintah untuk memperoleh bantuan perumahan layak huni. Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) adalah masyarakat yang mempunyai keterbatasan daya beli sehingga perlu mendapat dukungan pemerintah untuk memperoleh rumah yang layak huni. Sehingga untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat berpenghasilan rendah yang ada di Indonesia pemerintah membuat program bantuan bedah rumah/perumahan swadaya (Menteri Perumahan Rakyat (MENPERA) 2012). Kecukupan kualitas dan kesehatan kawasan yang harus dipenuhi oleh suatu bangunan rumah merupakan standar layak huni.

Dinas perumahan dan kawasan pemukiman menjadi lembaga yang didirikan oleh pemerintah dengan tujuan utama mewujudkan penataan ruang yang terpadu, terkendali, dan dinamis demi kemajuan negara. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui program bantuan bedah rumah. Penting untuk memastikan bahwa program ini hanya diberikan kepada mereka yang memenuhi syarat dan pantas untuk menerimanya.

Kabupaten Humbang Hasundutan, khususnya di Kecamatan Pollung, juga merupakan salah satu wilayah yang menghadapi tantangan serius terkait perumahan yang tidak memadai seperti rumah yang masih dalam kondisi yang tidak layak huni, dengan berbagai masalah seperti kerusakan struktural, kebocoran, sanitasi yang buruk, dan fasilitas yang tidak memadai. Menurut data BPS Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2020, terdapat sekitar 10.567 unit rumah yang tergolong tidak layak huni di kabupaten Humbang Hasundutan. Dengan demikian Kabupaten Humbang Hasundutan juga turut melaksanakan Program Bedah Rumah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya.

Permasalahan lain yang dihadapi berdasarkan hasil observasi dari berbagai pihak masyarakat di kecamatan Pollung mengatakan bahwa, target dan tujuan dari program bedah rumah belum efektif dikarenakan masih adanya kejanggalaan seperti, pendataan dari pemerintah yang belum maksimal, persyaratan untuk masyarakat yang layak menerima bantuan bedah rumah masih bisa direkayasa, kurangnya keadilan pemerintah desa kepada masyarakat, sistem kekeluargaan antara pemerintah desa dan masyarakat yang memprioritaskan orang terdekat dibandingkan dengan orang yang lebih membutuhkan, implementor baik dari dinas PKP maupun fasilitator belum mampu mengajak masyarakat sadar dan paham dengan konsep dari bedah rumah walaupun sudah dilakukan sosialisasi sebelumnya.

Hal tersebut dalam penelitian ini merupakan keluhan masyarakat dalam pelaksanaan program bedah rumah. Keluhan yang dimaksud seperti proses seleksi tidak transparan. Keluhan sering muncul terkait seleksi penerima manfaat program bedah rumah. Jika proses seleksi tidak transparan dan adil, masyarakat dapat merasa bahwa program tersebut hanya menguntungkan sebagian kecil orang atau kelompok tertentu. Adanya ketidaktepatan sasaran dalam penentuan penerima program bedah rumah tidak lepas dari minimnya keterlibatan masyarakat setempat dimana masyarakat tidak dilibatkan secara aktif dalam proses seleksi atau tidak diberikan kesempatan untuk memberikan masukan.

Dalam konteks ini, penelitian yang fokus pada responsivitas pemerintah dalam menanggulangi permasalahan perumahan melalui program bedah rumah di Kecamatan Pollung, Kabupaten Humbang Hasundutan menjadi sangat relevan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi kendala dan potensi solusi dalam pelaksanaan program tersebut, serta memberikan rekomendasi kepada pemerintah daerah untuk meningkatkan responsivitas mereka dalam menanggulangi permasalahan perumahan.

Adapun judul penelitian yang akan diteliti oleh peneliti berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas yaitu “Responsivitas Pemerintah Daerah Dalam Menanggulangi Rumah Tidak Layak Huni Melalui Program Bedah Rumah di Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan”.

### **Kerangka Teori**

Teori yang peneliti gunakan sebagai pemandu ialah teori dari Zeithaml, dkk dalam Rismawati, dkk (2015) menjelaskan secara rinci dan menyebutkan bahwa responsivitas termasuk ke dalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas sendiri terdiri dari atas beberapa indikator, yaitu:

1. Kemampuan Merespon  
Setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu sebagai petugas layanan harus mengetahui bagaimana agar dapat bersikap dan berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat. Dalam hal ini kemampuan merespon yang kuat memungkinkan pemerintah untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien. Pelayanan yang responsif dapat menjawab pertanyaan dan masalah dengan cepat, memberikan layanan yang personal, dan mengatasi masalah yang timbul dengan tanggap. Responsibilitas yang baik membantu pemerintah untuk membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat, meningkatkan loyalitas, dan menciptakan pengalaman positif. Hal ini secara langsung berdampak pada kepuasan pelayanan publik.
2. Kecepatan Melayani  
Pelayanan yang cepat dimaksudkan dengan meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan dari masyarakat. Kecepatan melayani merupakan aspek penting dalam memberikan pelayanan publik yang memuaskan. Kecepatan dalam melayani dapat menciptakan pengalaman yang positif, dan meningkatkan reputasi pemerintah atau instansi. Hal ini dimaksudkan dimana masyarakat cenderung menghargai waktu mereka dan mencari pengalaman yang efisien dalam berinteraksi dengan pemerintah. Kecepatan melayani bukan hanya tentang merespons masyarakat dengan cepat, tetapi juga tentang efisiensi dalam menyediakan solusi dan penyelesaian masalah. Kecepatan melayani juga berdampak pada persepsi kualitas layanan.
3. Ketepatan Melayani  
Pelayanan dengan tepat yaitu dalam melayani jangan sampai terjadikesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam artian pelayanan yang diberikan oleh petugas harus sesuai dengan keinginan masyarakat. Ketepatan melayani juga didefinisikan sebagai kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini melibatkan menyediakan informasi yang akurat, menyelesaikan masalah dengan cepat dan efektif, serta menghormati waktu dan komitmen yang dijanjikan kepada masyarakat. Ketepatan melayani juga mencakup kemampuan pemerintah untuk memberikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
4. Kecermatan Melayani  
Kecermatan dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan masyarakat. Pelayanan dengan cermat yaitu petugas selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan serta dalam melayani kebutuhan masyarakat. Kecermatan melayani dapat didefinisikan sebagai kemampuan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman dalam memberikan pelayanan dengan tingkat akurasi, kecepatan, dan ketelitian yang tinggi. Hal ini melibatkan perhatian terhadap detail, pemahaman mendalam tentang

kebutuhan masyarakat, dan kemampuan untuk memberikan solusi dengan tepat waktu dan efektif. Kecermatan melayani juga mencakup kemampuan pemerintah untuk menghindari kesalahan atau kesalahan dalam melayani pelanggan.

5. Ketepatan Waktu

Pelayanan Maksud dari pelayanan dengan waktu yang tepat yaitu petugas dalam melayani masyarakat diharapkan pelaksanaan pelayanannya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu dalam pelayanan dapat didefinisikan sebagai kemampuan pemerintah untuk memenuhi janji waktu yang telah ditetapkan sebelumnya kepada masyarakat. Hal ini melibatkan memberikan pelayanan atau produk tepat waktu sesuai dengan kesepakatan atau harapan yang telah dibuat. Ketepatan waktu mencakup pengiriman tepat waktu, penyelesaian tugas atau permintaan dalam batas waktu yang dijanjikan, dan respons yang cepat terhadap kebutuhan dan pertanyaan publik. Penundaan atau ketidaktepatan waktu dapat menyebabkan kerugian bagi besar yang bagi pihak-pihak terkait. Hal ini meliputi masyarakat yang tidak puas dengan kinerja pemerintah. Dengan mengutamakan ketepatan waktu, pemerintah dapat menghindari kerugian finansial dan mempertahankan pertumbuhan yang berkelanjutan.

6. Kemampuan Menanggapi

Keluhan setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib dalam menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan maupun keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kewenangannya. Hal ini dilakukan agar supaya masyarakat dapat memperoleh kepastian waktu pelayanan yang akan diterimanya. Kemampuan menanggapi dijelaskan sebagai kecepatan, ketepatan, dan efektivitas dalam merespons permintaan, pertanyaan, atau masalah yang diajukan oleh masyarakat. Hal ini melibatkan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan masyarakat, memberikan respons yang tepat waktu, dan memberikan solusi atau penjelasan yang memadai.

### Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data yang bersifat deskriptif, dengan tujuan untuk memahami fenomena yang sedang diteliti dari sudut pandang yang berbeda-beda. Data dalam penelitian ini biasanya dikumpulkan melalui wawancara, observasi, studi dokumen, atau metode-metode lain yang menghasilkan data deskriptif yang bertujuan menggambarkan suatu masalah dalam penelitian tersebut serta mencari dan menemukan jawaban akan permasalahan tersebut. Pada pendekatan kualitatif menekankan proses dari hubungan fenomena-fenomena penelitian yang diamati.

Lokasi penelitian juga dapat diartikan sebagai wilayah geografis atau sosial yang menjadi fokus penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan. Pemilihan lokasi ini dikarenakan di tempat tersebut terdapat pola interaksi yang menarik, yakni meskipun dengan adanya

program bantuan Bedah Rumah di Kecamatan Pollung, kenyataannya masih banyak masyarakat dengan masalah perumahan yang serius.

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dari berbagai sumber. Dalam pengumpulan data terkait penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut: Teknik Pengumpulan Data Primer yaitu: wawancara dan observasi. Dan Teknik Pengumpulan Data Sekunder yaitu: Studi Kepustakaan dan Studi Dokumentasi. Adapun Teknik Analisa Data yang digunakan peneliti adalah Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan.

### **Hasil dan Pembahasan Program Bedah Rumah**

Program bedah rumah adalah suatu upaya atau proyek yang ditujukan untuk mengubah atau memperbaiki secara besar-besaran kondisi suatu rumah. Biasanya program ini diterapkan dengan maksud meningkatkan kualitas rumah, melakukan pembaruan terhadap fasilitas, atau menangani permasalahan struktural atau fungsional tertentu yang mungkin ada pada rumah tersebut. Secara singkat program bedah rumah ini adalah program yang dimaksudkan untuk melakukan perubahan atau pembangunan rumah yang sebelumnya tidak layak huni menjadi rumah yang layak huni. Rumah tidak layak huni mengacu pada rumah yang kondisinya tidak memenuhi standar kesehatan, keamanan, atau kelayakan tempat tinggal. Kondisi ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kerusakan struktural, ketidakmemadainya fasilitas sanitasi, atau masalah lain yang mengancam keamanan dan kesejahteraan penghuninya.

Program bedah rumah tidak hanya terlihat dalam perbaikan fisik rumah, tetapi juga dalam dampak sosial dan ekonomi yang dihasilkan. Masyarakat yang mendapatkan manfaat dari program ini dapat merasakan peningkatan kesejahteraan melalui peningkatan nilai properti, keamanan rumah, dan kemungkinan pengembangan ekonomi lokal. Evaluasi terhadap dampak sosial dan ekonomi ini penting untuk mengukur sejauh mana program ini memberikan kontribusi positif dalam kehidupan sehari-hari masyarakat.



**Gambar** Rumah Layak Bedah di Desa Pollung

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dan sejalan dengan observasi yang peneliti lakukan dimana dalam pelaksanaan program bedah rumah ini masih banyak

permasalahan yang terjadi seperti dalam penentuan penerima program bedah rumah ini sebagian masih belum tepat sasaran karena jika melihat dari kondisi rumah masyarakat, sering ditemui masih banyak masyarakat dengan kondisi rumah yang terbilang tidak layak huni tetapi sampai sekarang masih belum ada terjadi pembangunan atau pembedahan untuk rumah tersebut. Namun jika lebih didalami lagi, maka permasalahan tersebut bukan hanya masalah dari pemerintah desa saja. Masalah ini bisa juga karena dari pihak masyarakat yang belum siap atau mau menerima program bedah rumah ini karena alasan belum bisa untuk memberikan swadaya untuk mendukung program bedah rumah ini. Permasalahan ini tentu sangat berkaitan satu sama lain, jika dilihat dari pihak masyarakat, maka bisa dikatakan bahwa itu terjadi karena keterbatasan dana. Masyarakat mengharapkan dana yang diberikan pemerintah bisa lebih besar dengan tujuan pembangunan atau pembedahan rumah bisa terlaksana tanpa mengeluarkan dana yang besar atau bahkan tidak mengeluarkan dana sama sekali.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Zeithaml dkk (Rismawati, dkk, 2015) dalam mengukur serta menilai responsivitas pemerintah daerah dalam pelaksanaan program bedah rumah di kecamatan Pollung. Dimana dalam mengukur atau menilai tingkat responsivitas terdapat 6 indikator yaitu kemampuan merespon, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu dan kemampuan menanggapi. Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, baik dari wawancara, observasi serta dokumentasi, peneliti mendapatkan informasi bahwa pelaksanaan program bedah rumah di kecamatan Pollung kabupaten Humbang Hasundutan sebagai berikut:

#### **1. Kemampuan Merespon**

Kemampuan merespon mengacu pada sejauh mana pemerintah mampu memberikan tanggapan yang cepat, efisien, dan memadai terhadap kebutuhan, permintaan atau masalah masyarakat. Kemampuan merespon ini mencakup tanggapan yang cepat, ketersediaan untuk membantu, serta sikap yang positif dan proaktif dalam menangani kebutuhan masyarakat. Kemampuan merespon juga menciptakan persepsi bahwa pemerintah benar-benar peduli terhadap masyarakat dan bersedia melakukan langkah-langkah ekstra untuk memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik.

Permasalahan yang terjadi di kecamatan Pollung kabupaten Humbang Hasundutan adalah masih adanya rumah-rumah masyarakat yang dengan keadaan sudah tidak layak huni. Dengan begitu kemampuan merespon yang dimaksudkan adalah kemampuan pemerintah untuk mengatasi permasalahan rumah tidak layak huni. Pemerintah sebagai pelayan publik seharusnya mengetahui permasalahan ini dan harus cepat diatasi untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan rumah yang layak huni. Dalam mengatasi masalah rumah tidak layak huni yang dihadapi masyarakat kecamatan Pollung, program bedah rumah merupakan alternatif yang cocok.

Kemudian dari hasil observasi yang sudah dilakukan oleh peneliti, pihak pemerintah menunjukkan komitmen serius dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah telah dengan cermat mengidentifikasi keluhan-keluhan yang muncul di tengah masyarakat, khususnya terkait dengan kondisi rumah

yang tidak layak huni. Pemerintah mampu memahami dan merespons secara positif terhadap permasalahan tersebut dan secara efektif mengidentifikasi keluhan masyarakat, khususnya terkait kondisi rumah yang tidak layak huni. Pengamatan peneliti menyoroti bahwa pemerintah telah memberikan respons positif dengan mengimplementasikan program bedah rumah, atau BSPS, secara menyeluruh dari tingkat kecamatan hingga desa-desa. Keputusan ini menegaskan komitmen pemerintah dalam memberikan solusi yang merata dan substansial terhadap masalah perumahan di berbagai tingkatan masyarakat. Program BSPS merupakan serius dan baik dalam mewujudkan keinginan masyarakat karena pilihan yang sangat tepat dan efektif sebagai langkah nyata untuk menanggapi permasalahan perumahan yang dihadapi oleh sebagian masyarakat.

## 2. Kecepatan Melayani

Kecepatan melayani mengacu pada kemampuan pemerintah untuk memberikan tanggapan atau layanan dengan cepat dan efisien terhadap kebutuhan, permintaan, atau masalah yang diajukan oleh masyarakat. Kecepatan melayani juga diartikan dalam hal cepatnya respon awal, kecepatan pemrosesan dan kecepatan akses.

Kemudian dari hasil observasi yang dilakukan, peneliti melihat bahwa memang benar pemerintah desa setelah mendapatkan informasi tentang program tersebut, secara langsung melakukan survei di lapangan dimana biasanya perangkat desa akan mendatangi warga pemilik rumah-rumah yang masuk dalam kriteria layak dibedah. Respons cepat ini dapat dianggap sebagai langkah yang sangat responsif guna memastikan kelancaran dan akurasi pelaksanaan program. Selanjutnya dalam pengamatan peneliti, pemerintah desa tidak hanya terpaku pada aspek fisik bedah rumah semata. Mereka juga tampak sangat peduli terhadap kesejahteraan masyarakat penerima manfaat. Selain melakukan perbaikan fisik rumah, pemerintah desa berupaya melengkapi segala kebutuhan administrasi dan regulasi sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan dukungan lebih dari sekadar peningkatan fisik rumah, melibatkan aspek-aspek administratif guna memberikan dampak yang lebih menyeluruh.

Hal lain yang peneliti temukan adalah pemerintah desa menekankan perlunya kesesuaian dengan aturan yang berlaku. Dapat dijelaskan bagaimana responsivitas pemerintah desa terhadap aturan dan regulasi dapat menjadi faktorkunci dalam keberhasilan program bedah rumah, serta bagaimana hal ini dapat memengaruhi dampak positif terhadap pemukiman yang tidak layak huni. Pemerintah akan lebih dipermudah dalam pelaksanaan program bedah rumah ini jika tetap berpedoman pada aturan atau regulasi yang sudah dibuat. Ini juga memberikan atau menggambarkan tujuan dari pemerintah sendiri supaya terhindar dari permasalahan yang lebih merugikan pemerintah maupun masyarakat.

### 3. Ketepatan Melayani

Ketepatan melayani mencerminkan kemampuan pemerintah untuk memberikan layanan atau tanggapan yang sesuai dan akurat terhadap kebutuhan, permintaan, atau masalah masyarakat. Selanjutnya untuk melihat responsivitas pemerintah, tentu harus memperhatikan kesesuaian layanan, keakuratan informasi, kejelasan prosedur dan konsistensi layanan.

Berdasarkan observasi yang sudah dilakukan, peneliti melihat bahwa pemerintah telah melakukan persiapan yang baik dengan tujuan memberikan manfaat maksimal kepada warga. Hal utama yang perlu diperhatikan adalah pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat, pemerintah terlihat telah merancang program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, dalam penentuan penerima program, perlu lebih teliti agar tidak ada alasan pribadi dari pemerintah yang dapat menggeser tujuan utama program, yaitu kesuksesan bedah rumah.

Pentingnya aspek non-fisik juga tergambar, di mana keberhasilan program tidak hanya diukur dari pembangunan fisik rumah, tetapi juga dari manfaat konkret yang diberikan kepada warga. Pemerintah terlihat memahami bahwa dampak positif program ini harus mencakup lebih dari sekadar struktur fisik bangunan. Selanjutnya, penentuan penerima manfaat dilakukan dengan mempertimbangkan laporan dari masyarakat mengenai penerima yang layak. Pendekatan partisipatif ini menggambarkan penghargaan pemerintah terhadap masukan dan pemahaman masyarakat lokal mengenai kondisi mereka. Partisipasi aktif masyarakat dalam menentukan penerima manfaat menjadi implementasi prinsip demokrasi dan keadilan sosial dalam pelaksanaan kebijakan. Observasi ini mencerminkan upaya pemerintah untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, menciptakan kesan bahwa kebijakan tersebut mencerminkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara lebih komprehensif.

Pentingnya tingkat akurasi sesuai dengan yang dilapangan menunjukkan keseriusan pemerintah dalam memastikan bahwa bantuan benar-benar diberikan kepada yang membutuhkan. Fokus pada akurasi sesuai dengan realitas lapangan menciptakan pemahaman bahwa pemerintah tidak hanya berfokus pada aspek administratif semata, tetapi juga berkomitmen untuk mencapai dampak nyata di tengah-tengah masyarakat.

### 4. Kecermatan Melayani

Kecermatan melayani merujuk pada kemampuan pemerintah untuk memberikan layanan dengan akurat dan hati-hati, mengedepankan ketelitian dalam setiap aspek pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan program, perlu juga diperhatikan kehandalan layanan dan kepatuhan terhadap prosedur.

Berdasarkan hasil observasi yang sudah dilakukan, peneliti melihat bahwa pemerintah cukup serius dalam pelaksanaan program bedah rumah yang dapat dilihat dari aspek kepatuhan terhadap prosedur dan regulasi yang berlaku. Kepatuhan ini mencerminkan sikap yang didasarkan pada ketertiban dan

kedisiplinan, di mana pemerintah bergerak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Hal ini juga mencerminkan komitmen pemerintah untuk menghindari pelanggaran aturan dan norma yang berlaku. Selanjutnya, adanya petunjuk teknis yang dirancang untuk membimbing pelaksanaan program, dengan merujuk pada peraturan menteri PUPR, menunjukkan bahwa pemerintah telah menetapkan dasar yang jelas dan terstandarisasi untuk pelaksanaan program bedah rumah. Observasi ini mencerminkan keterlibatan pemerintah dalam menjalankan program sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan, menegaskan komitmen mereka terhadap proses yang teratur dan terukur. Pemerintah diartikan sebagai entitas yang melaksanakan peran modern dengan fokus pada regulasi dan penegakan aturan, bukan semata-mata mengikuti keinginan atau kebijakan subjektif.

#### **5. Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu merujuk pada kemampuan pemerintah untuk memberikan layanan atau tanggapan sesuai dengan batas waktu yang diharapkan atau dijanjikan kepada masyarakat. Ketepatan waktu mencakup waktu tunggu, waktu penyelesaian, kepatuhan terhadap jadwal dan tanggung jawab terhadap waktu. Ketepatan waktu menunjukkan kedisiplinan dan tanggung jawab entitas dalam memenuhi janji atau tenggat waktu yang telah disepakati.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, benar bahwa pemerintah dalam masa pelaksanaan program bedah rumah terus melakukan pengawasan. Dengan adanya pengawasan yang aktif, pemerintah dapat dengan cepat mengidentifikasi dan menanggapi potensi kendala atau hambatan yang dapat menghambat progres program. Hal ini membantu menjaga agar pelaksanaan program tetap efisien dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Selain itu, pengawasan juga menjadi instrumen untuk mendorong akuntabilitas dan disiplin pelaksanaan program, serta memastikan bahwa pihak terkait tetap fokus pada pencapaian tujuan dalam waktu yang ditentukan.

Pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah memiliki tujuan ganda. Pertama, untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan. Fungsi pengawasan ini berperan sebagai mekanisme kontrol dan pencegahan terhadap potensi keterlambatan atau masalah dalam pelaksanaan program. Kedua, pengawasan juga berfungsi sebagai alat untuk memberikan peringatan atau pengingat kepada pihak terkait agar tetap mematuhi batas waktu yang telah ditentukan.

#### **6. Kemampuan Menanggapi**

Kemampuan menanggapi merujuk pada kapasitas pemerintah untuk memberikan respon yang cepat, efisien, dan memadai terhadap kebutuhan, permintaan, atau masalah yang diajukan oleh masyarakat. Kemampuan menanggapi merupakan kapabilitas entitas dalam merespon atau menanggapi permintaan, masukan, atau saran dari pihak lain dengan segera dan efektif. Kemampuan menanggapi mencakup keterbukaan terhadap umpan balik,

kemauan untuk menerima masukan, dan kemampuan untuk bertindak sesuai dengan informasi yang diterima.

Hasil dari observasi yang peneliti lakukan menjelaskan bahwa pemerintah benar mau dan seharusnya mampu terbuka untuk menerima masukan dari masyarakat maupun pihak lain. Seperti misalnya dalam upaya menangani isu stunting, kecamatan atau desa dengan tingkat masyarakat masalah stunting bisa lebih diutamakan terlebih dahulu. Contohnya kecamatan Pollung yang dengan jumlah rumah tidak layak huni yang paling besar di kabupaten HumbangHasundutan mengusulkan untuk bisa diberikan kuota program bedah rumah yang lebih banyak dibandingkan dengan kecamatan yang lain.

Desa dan kecamatan, sebagai entitas yang lebih akrab dengan realitas masyarakat, memiliki kemampuan untuk memberikan informasi yang lebih akurat dan kontekstual mengenai kebutuhan lokal. Keterbukaan dalam menerima masukan dan saran ini juga dapat ditandai dengan kemauan pemerintah untuk menerima keluhan dari masyarakat terkait dengan penerima program bedah rumah dan selanjutnya melakukan sosialisasi dan memberikan pengertian kepada masyarakat dengan berniat untuk memperbaiki pelaksanaan program bedah rumah kedepannya

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Responsivitas pemerintah daerah dalam menanggulangi rumah tidak layak huni dengan program bedah rumah di kecamatan Pollung kabupaten Humbang Hasundutan belum maksimal yang dibuktikan dari data-data yang diperoleh oleh peneliti saat melakukan wawancara dan observasi. Baik dari data primer maupun data sekunder menunjukkan masih adanya masalah-masalah yang terjadi dalam penanganan rumah tidak layak huni baik itu dari segi pelaksanaan program bedah rumah yang meliputi penentuan penerima manfaat, anggaran dana yang diberikan kepada masyarakat, dan tingkat partisipasi masyarakat.

Berdasarkan penjelasan dan pembahasan yang sudah dituliskan dalam bab IV, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemampuan Merespon, pemerintah daerah dalam pelaksanaan program bedah rumah di kecamatan Pollung kabupaten Humbang Hasundutan sudah baik karena pemerintah bisa menanggapi keluhan dan permasalahan masyarakat dengan menjalankan program bedah rumah dalam menanggulangi rumah tidak layak huni. Selanjutnya program bedah rumah ini langsung disalurkan ke masyarakat yang membutuhkan.
2. Kecepatan Melayani, pemerintah daerah dalam pelaksanaan program bedah rumah sudah cepat dan tepat dimana pemerintah dengan cepat melakukan survey untuk menentukan penerima program bedah rumah dan selanjutnya membantu masyarakat penerima manfaat dalam pengurusan administrasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemerintah melayani masyarakat dengan adanya rasa kepedulian dan mencerminkan bahwa pegawai pemerintah mulai dari tingkat desa hingga pegawai dinas menjalankan kewajibannya.

3. Ketepatan Melayani, pemerintah sudah cukup baik meski belum maksimal dalam hal ketepatan melayani dimana itu dapat dilihat dari persiapan yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memaksimalkan keberhasilan program. Program bedah rumah menjadi program yang sangat membantu atau memberikan manfaat secara nyata kepada masyarakat dengan memenuhi kebutuhan rumah yang layak huni yang dibutuhkan masyarakat. Ketepatan melayani ini juga memperhatikan partisipasi masyarakat karena dalam penentuan penerima manfaat program bedah rumah, masyarakat akan dilihat dari tingkat kemauannya.
4. Kecermatan Melayani, pemerintah dalam pelaksanaan program bedah rumah bekerja dengan ketentuan atau aturan yang berlaku. Dengan begitu, dalam pelaksanaan program, kesalahan-kesalahan bisa lebih dihindarkan karena jika pelaksanaan sudah sesuai dengan tata petunjuk pelaksanaan, program akan lebih maksimal. Hal ini juga menjelaskan bahwa pemerintah dalam pelaksanaan program bedah rumah sudah menunjukkan kepatuhan terhadap regulasi atau aturan yang dibuat sebelumnya.
5. Ketepatan Waktu, pemerintah dalam pelaksanaan program bedah rumah sudah baik. Hal ini dapat dijelaskan dari komitmen yang pemerintah tetapkan untuk memastikan sejauh mana program berkembang dan setiap tahapan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Selanjutnya dengan adanya batas waktumembuat pelaksanaan program bedah rumah akan membuat kedisiplinan dan tanggung jawab pemerintah menjadi lebih baik karena menyesuaikan dengan regulasi yang ada.
6. Kemampuan Menanggapi, pemerintah sudah baik dalam kemampuan menerima saran dan kritik dari masyarakat yang merupakan ciri dari kemampuan menanggapi. Kemampuan menanggapi pemerintah ini akan memberikan kemajuan dan perbaikan dalam menjalankan program dan bisa lebih fleksibel tanpa menyalahi aturan yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, "Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations" (The Free Press).
- Dwiyanto, Agus. 2006. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik". Yogyakarta; Gadjah Mada University Press.
- Moleong, J. Lexy. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja
- Sedarmayanti. 2004. "Good Governance". Bandung; Mandar Maju
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Widodo, Joko. 2001. Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. Malang: CV Citra.
- Widodo, Joko. 2007. "Analisis Kebijakan Publik". Malang ; Bayu Media.
- Yudohusodo, Siswono, 1991, Rumah Untuk Seluruh Rakyat, INKOPPOL, Jakarta.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

### **Jurnal/Skripsi**

- Afrizal, A., & Erman, M. (2018). Responsivitas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Penanggulangan Wabah Demam Berdarah Dengue (Dbd) di Kota Pekanbaru Tahun 2015. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(1), 1-10.
- Bawenti, J. R., Singkoh, F., & Kimbal, A. (2019). Implementasi Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya Bagi Masyarakat Kurang Mampu Didesa Wasilei Kecamatan Wasilei Selatan Kabupaten Halmahera Timur. *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Fransiska, A. (2022). Implementasi Program Bedah Rumah dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat oleh Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan (Dinas Pkp) di Desa Sitio II Kecamatan Lintongnihuta Kabupaten Humbang Hasundutan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Hakim, M. L. (2020). Strategi Penggulangan Kemiskinan Berbasis Pluralisme Kesejahteraan: Studi Kasus Program Bedah Rumah Kulon Progo. *JCOMENT (Journal of Community Empowerment)*, 1(2), 1-12.
- Hikmawati, E., & Gutomo, T. (2016). Bedah Rumah sebagai Bentuk Pengentasan Kemiskinan House Rehabilitation as Poverty Elimination Form. *Jurnal PKS*, 15(2), 131-144.
- Hutahaean, W., & Hasugian, P. S. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Penerima Bantuan Bedah Rumah Menggunakan Metode Weighted Product Pada Kecamatan Borbor. *J. Nas. Komputasi dan Teknol. Inf*, 4(1).
- Likuayang, L. C., Tampi, G. B., & Mambo, R. (2019). Efektivitas Program Bedah Rumah (Study Kasus di Desa Ranoketang Atas Kecamatan Touluaan Kabupaten Minahasa Tenggara). *Jurnal Administrasi Publik*, 5(82).
- Nusa, M. A. (2018). Implementasi Kebijakan Program Bedah Rumah dalam Rangka Pengentasan Kemiskinan (Studi pada Desa Giripurno Kota Batu) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Rahardjo, Mudjia. (2012). Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif. Tersedia[online]: <http://mudjiarahardjo.com/artikel/270.html?task=view> (diakses pada tanggal 11 Agustus 2015)
- Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249-265.
- Ramadani, R., Mahsyar, A., & Rasdiana, R. (2022). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(3), 857-870.
- Saputra, J. (2022). Upaya Pemerintah Mengurangi Kemiskinan Dengan Program Bedah Rumah di Kota Jambi. *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research*, 6(2), 241-249.

- Setianingrum, T. (2020). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK di Kota Yogyakarta. *Populasi*, 24(1), 1-25.
- Sugihartono, T. (2018). Implementasi Sistem Pendukung Keputusan Penerima Bantuan Rumah Tidak Layak Huni Berbasis Web. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 7(1), 52-56.
- Suprpta, I. N. (2019). Pengelolaan Program Bedah Rumah di Desa Jagaraga Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Locus*, 11(1), 62-75.
- Sutrisno, A., Putra, N. H. J., & Gumay, S. (2014). Problematika Program Bedah Rumah Bagi Masyarakat Penerima Bantuan (Studi Kasus pada Penerima Program Bedah Rumah di Kelurahan Pematang Gubernur Kota Bengkulu). Undergraduated Thesis.
- Timbayao, N. Y., & Takumansang, E. D. (2021). ANALISIS PERKEMBANGAN PERMUKIMAN DI KECAMATAN PINELENG TAHUN 2009-2018 (STUDI KASUS: KECAMATAN PINELENG). *SPASIAL*, 8(1), 29-39.

### **Regulasi**

- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Humbang Hasundutan
- Peraturan Menteri Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 27 tahun 2012 tentang Pengadaan Perumahan Melalui Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah Sejahtera dengan Dukungan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan
- Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Humbang Hasundutan. (2016). Rencana Strategis Pembangunan Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2016-2021. Kabupaten Humbang Hasundutan.

### **Sumber Internet:**

- <https://humbanghasundutankab.go.id/main/index.php/read/news/1967/> Bupati Humbang Hasundutan Serahkan Bantuan Stimulan BPS Tahun 2021. Di akses pada 7 Juni 2023 pukul 20.00
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CVCitra. Wi
- dodo, Joko. 2007. "Analisis Kebijakan Publik". Malang: Bayu Media.
- Yudohusodo, Siswono, 1991, *Rumah Untuk Seluruh Rakyat*, INKOPPOL, Jakarta.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality*