



Kinerja Dinas Perumahan Kawasan Permukiman Dan Penataan Ruang Dalam Pelaksanaan Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) Di Kelurahan Sunggal Kota Medan

Novi Yanti Nur ¹⁾; Asima Yanty Sylvania Siahaan ²⁾

¹⁾ Student of Public Administration, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, University of North Sumatra

²⁾ Lecturer of Public Administration, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, University of North Sumatra

Email: ¹⁾ noviyantir12@gmail.com ; ²⁾ asimayantysiahaan@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [11 November 2022]

Revised [30 November 2022]

Accepted [15 Desember 2022]

KEYWORDS

Organizational Performance, Uninhabitable Houses, Housing and Settlements

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Kinerja organisasi publik senantiasa diperhatikan oleh masyarakat luas, organisasi publik harus memiliki kinerja pelayanan yang baik agar memiliki kepercayaan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang dalam Pelaksanaan Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) di Kelurahan Sunggal Kota Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deksriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa Kinerja Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan dalam Pelaksanaan Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) sudah berjalan dengan cukup optimal, namun masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia, sumber dana dan juga sosialisasi yang masih tertutup. Pada indikator produktivitas pelaksanaan program sudah tercapai 100% di enam tahun pertama, namun pada tahun 2020 hanya bisa tercapai sebanyak 25,45% dan tahun 2021 sebanyak 68,29%. Kualitas pelayanan yang diberikan sudah mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Kemudian Dinas PKPPR Kota Medan sudah responsif memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat penerima bantuan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni. Responsibilitas sudah terlihat dari kesesuaian kegiatan yang dilaksanakan dengan landasan hukum yang telah dibuat dalam melakukan kegiatan. Akuntabilitas sudah mengacu pada petunjuk pelaksana yang telah ditetapkan dengan pelayanan yang cukup akuntabel.

ABSTRACT

The performance of public organizations is always considered by the wider community, public organizations must have good service performance in order to have public trust. This study aims to identify and describe the performance of the Residential Area Housing and Spatial Planning Service in the Implementation of the Uninhabitable House Rehabilitation Program (R-RTLH) in Sunggal Village, Medan City. The method used in this research is descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation and documentation. The results of the study show that the performance of the Medan City Residential and Spatial Planning Office in the Implementation of the Uninhabitable House Rehabilitation Program (R-RTLH) has been running quite optimally, but is still constrained by limited human resources, funding sources and also lack of socialization. still closed. The productivity indicator for program implementation has reached 100% in the first six years, but in 2020 it could only reach 25.45% and in 2021 it was 68.29%. The quality of services provided has followed established procedures. Then the Medan City PKPPR Office has been responsive in understanding what the needs of the people who receive assistance from the Uninhabitable House Rehabilitation program. Responsibility has been seen from the suitability of the activities carried out with the legal basis that has been made in carrying out activities. Accountability already refers to the implementing guidelines that have been established with fairly accountable services.

PENDAHULUAN

Pembangunan pada dasarnya memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, dimana esensi dari pembangunan yang diharapkan adalah terjadinya perubahan yang akan mengangkat taraf hidup masyarakat menjadi lebih baik dan sejahtera. Namun, masih banyak masyarakat yang hidup dalam kondisi yang kurang baik, seperti kemiskinan. Kemiskinan sudah menjadi pembahasan yang tidak asing lagi bagi negara-negara berkembang, salah satunya Indonesia yang angka kemiskinannya terus meningkat setiap tahunnya. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat pada bulan Maret 2020, jumlah penduduk miskin di Indonesia berjumlah 26,42 juta orang dan terus mengalami peningkatan pada bulan Maret 2021 sebesar 27,54 juta orang.

Kemiskinan merupakan suatu kondisi yang mengganggu kesejahteraan hidup masyarakat. Hal ini disebabkan karena pendapatan yang tidak tetap, rendahnya lapangan kerja, dan juga terbatasnya keterampilan yang dimiliki. Kemiskinan juga berdampak pada tidak terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang mencakup kebutuhan fisik, psikis, sosial, dan spiritual. Salah satunya adalah tidak terpenuhinya tempat tinggal yang layak. Hal ini terjadi karena ketidakberdayaan mereka untuk memenuhi rumah layak huni yang disebabkan oleh kondisi ekonomi yang kurang baik. Adapun pengetahuan mereka tentang mewujudkan rumah yang layak huni masih terbatas, sehingga mereka kesulitan untuk membangun model rumah yang dianggap layak huni.

Bagi masyarakat miskin, rumah hanya digunakan sebagai tempat singgah tanpa memperhitungkan kelayakannya yang dilihat dari segi fisik, mental dan sosial. Ketidakberdayaan mereka memenuhi kebutuhan rumah layak huni disebabkan oleh pendapatan yang rendah dan pengetahuan tentang fungsi rumah itu sendiri. Kondisi tersebut dialami oleh masyarakat miskin di Indonesia. Dimana kondisi rumah yang dimiliki oleh masyarakat miskin di Indonesia dapat dikatakan tidak layak untuk dihuni. Berdasarkan Kementerian Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat (PUPR) menyebutkan jumlah rumah yang tidak layak huni (RTLH) di Indonesia saat ini mencapai 43 juta unit yang tersebar di 514 kabupaten/kota seluruh Indonesia.

Memiliki rumah layak huni adalah hak pemenuhan dasar bagi rakyat Indonesia. Sebagaimana yang tertera dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H hasil amandemen ke IV, dijelaskan bahwa "Rumah adalah salah satu hak dasar setiap rakyat Indonesia, maka setiap warga negara berhak untuk bertempat tinggal dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat". Oleh karena itu, setiap rakyat Indonesia berhak untuk memiliki rumah. Karena rumah adalah kebutuhan dasar manusia untuk meningkatkan harkat, martabat, mutu kehidupan dan penghidupan dalam peningkatan taraf hidup.

Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) adalah program kesejahteraan sosial bagi fakir miskin atau masyarakat berpenghasilan sangat rendah untuk mewujudkan rumah yang layak huni. Kegiatan ini tidak hanya berfokus pada aspek fisik rumah saja, tetapi juga lebih penting bagaimana membangun kapasitas kelompok fakir miskin ini memahami dan menyadari bahwa pentingnya tempat tinggal yang layak huni dari aspek sosial dalam lingkungan keluarga. Hal ini dilakukan agar tercapainya kualitas hidup yang baik dan berdampak pada peningkatan dalam aspek sosial, kesehatan dan juga pemerataan pembangunan bagi masyarakat.

Pada penelitian Pramitha (2016) ditemukan target keseluruhan jumlah rumah tidak layak huni yang ada di Kabupaten Purbalinga adalah 27.533 rumah namun yang baru di rehab hanya 100 rumah yang sesuai dengan rumah layak huni yaitu atap alas dan dinding, program ini belum dapat dikatakan mengentaskan kemiskinan, secara keseluruhan, manfaat yang dirasakan hanya kepada 100 penerima bantuan rehabilitasi rumah saja, bantuan ini belum terasa untuk mengentaskan kemiskinan karena bantuan ini hanya menstimulan dan hanya mencakup salah satu ukuran yaitu papan.

Permasalahan lain juga dinyatakan dalam penelitian Kamilia (2019) menunjukkan bahwa pelaksanaan bantuan rumah tidak layak huni di Kelurahan Aie Pacah sudah diupayakan secara optimal oleh penerima bantuan maupun instansi-instansi pemerintahan terkait, namun dari proses pelaksanaannya masih adanya masalah yang timbul. Kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan bantuan rumah tidak layak huni di Kelurahan Aie Pacah diantaranya terkait dengan faktor terbatasnya dana yang diberikan dan kurangnya sumber daya yang diberikan.

Sebagai salah satu kota yang telah menerapkan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) dalam pelaksanaannya masih ditemukan permasalahan yaitu kurangnya sosialisasi program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH). Kota Medan sebagai kota metropolitan di Tanah Air masih memiliki kawasan permukiman dan perumahan kumuh yang hingga kini belum tersentuh program pemerintah. Pemerintah mempunyai banyak program menuntaskan masalah ini. Salah satunya adalah rehabilitasi rumah tidak layak huni yang menjadi program Dinas KPPIR Kota Medan. Namun, masih ada masyarakat yang tidak mengetahui akan program ini.

Berdasarkan hasil pra-penelitian dengan masyarakat Kelurahan Sungga Kota Medan, ditemukan bahwa masalah kepemilikan tanah, sebagai salah satu syarat agar mendapatkan program bantuan ini yaitu dengan memiliki rumah sendiri. Dalam pengajuan penerima bantuan si pemohon dan pemilik rumah harus dengan nama yang sama tidak boleh berbeda. Namun, pada kenyataannya masyarakat berpenghasilan rendah masih ada yang tinggal di rumah sewa. Hal ini dikarenakan ketidakmampuan masyarakat dalam membeli rumah dengan penghasilan yang rendah dan tidak tetap.

LANDASAN TEORI



Kinerja merupakan aspek penting yang dinilai dalam suatu organisasi, terlebih dalam mengukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai visi dan misinya. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa lepas dari sumber daya yang dimiliki organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal. Mahsun (2013: 25) mendefinisikan kinerja (*performance*) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.

Menurut Pasolong (2010: 375), kinerja organisasi pada dasarnya merupakan tanggung jawab setiap individu yang bekerja dalam organisasi. Apabila dalam organisasi setiap individu bekerja dengan baik, berprestasi, bersemangat dan memberikan kontribusi terbaik mereka terhadap organisasi maka kinerja organisasi secara keseluruhan akan baik.

Menurut Sinambela (2012: 181), kinerja organisasi merupakan kumulatif kinerja pegawai, oleh karenanya semakin tinggi kinerja pegawai akan semakin tinggi pula kinerja organisasi. Sedangkan Bernardin dan Russel (dalam Muhammad 2008: 13) mengartikan kinerja sebagai "*The record of outcomes produced on specified job function or activity during a specified time period*".

Menurut Halim (2012: 129), indikator kinerja merupakan alat bagi manajemen untuk menilai keberhasilan organisasi. Dalam organisasi sektor publik, keberhasilan organisasi dinilai dari kemampuan organisasi dalam menyediakan pelayanan publik yang murah dan berkualitas. Apabila organisasi sektor publik tersebut mampu menyediakan pelayanan publik yang murah dan berkualitas, maka organisasi tersebut akan memperoleh kepercayaan dan dukungan publik.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2013: 9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dengan demikian Penelitian ini mengumpulkan informasi dan data sesuai dengan teori yang digunakan yaitu dalam aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas terkait pelaksanaan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) di Kelurahan Sunggal Kota Medan.

Lokasi dalam penelitian ini yaitu di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan yang berlokasi di Jln. Jend. Besar Dr. A. H Nasution No. 17 Medan dan Kelurahan Sunggal Kota Medan. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumenasi. Sementara untuk informasi yang akurat, penulis menggunakan teknik purposive sampling dalam menentukan informan penelitian. Adapun kriteria dari informan penelitian adalah Kepala Seksi Pengembangan Perumahan dan Permukiman Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan, Pegawai/Staff Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan, Lurah Sunggal Kota Medan, Kepala Lingkungan Kelurahan Sunggal Kota Medan, Masyarakat penerima bantuan Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni Kelurahan Sunggal Kota Medan.

Setelah informasi dikumpulkan, maka penulis akan melakukan analisis data dengan teknik analisis yang dilakukan secara interaktif, yaitu dengan cara mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Sementara untuk teknik keabsahan data, penulis menggunakan triangulasi data, dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara antar subjek penelitian yang satu dengan yang lain, kemudian membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dan dokumentasi sehingga memperoleh suatu kesimpulan

Sementara untuk teknik keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik sebagai teknik keabsahan data. Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Teknik triangulasi digunakan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara terhadap informan dengan hasil pengamatan peneliti terkait Kinerja Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang dalam Pelaksanaan Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) di Kelurahan Sunggal Kota Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Keputusan Walikota Medan Nomor 648/1086 K Tahun 2018 tentang Bantuan Perbaikan Rumah Kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah di Kota Medan, program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) diberikan dalam rangka meningkatkan prakarsa masyarakat berpenghasilan rendah dalam pembangunan/peningkatan kualitas rumah dengan membangun rumah yang layak huni agar terbangun rumah yang sehat, aman, serasi dan teratur serta berkelanjutan.

Dalam penelitian ini Kinerja Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang dalam Pelaksanaan Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) di Kelurahan Sunggal Kota Medan dikaji berdasarkan dimensi kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006: 50-51) yang terdiri dari Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas.

Produktivitas

Riyanto (dalam Elbandiansyah 2019:250) mengatakan bahwa produktivitas adalah suatu merupakan perbandingan rasio antara input yang dimiliki dengan output yang dihasilkan. Sebuah organisasi yang memiliki kinerja yang baik mampu mengoptimalkan input yang tersedia untuk mencapai output yang telah ditetapkan dalam tujuan pelaksanaan program.

Dengan demikian, indikator produktivitas dalam program ini berarti melihat sejauh mana upaya yang dilakukan Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang (PKKPR) dalam pelaksanaan program Rehabilitasi Rumah Tidak layak huni (R-RTLH) dengan menghasilkan output yang sesuai dengan tujuan R-RTLH baik berupa fisik maupun non fisik.

Melihat dari tujuan adanya program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni, maka output fisik yang diharapkan adalah terwujudnya rumah yang layak huni bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Sejak dilaksanakannya program ini dari tahun 2014-2020 jumlah rumah layak huni yang sudah diselesaikan oleh Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan adalah sebanyak 2.226 unit rumah yang tersebar di 21 kecamatan dan 151 Kelurahan Kota Medan.

Realisasi program Rehabilitasi Rumah Tidak layak Huni di Kota Medan sudah berjalan dengan baik namun terkendala oleh beberapa permasalahan sehingga target yang ingin dicapai belum 100% terlaksana. Pada tahun 2020 dan 2021 dalam pencapaian tersebut belum sesuai dengan target yang direncanakan. Ketidaksiharian jumlah realisasi dengan perencanaan program yang telah dibuat disebabkan oleh beberapa kendala yang dialami oleh dinas saat pelaksanaan program yaitu keterbatasan SDM dan sumber dana, serta situasi pandemi covid-19

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan tanggal 19 Januari 2022, peneliti melihat bahwa benar jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) atau tim yang diturunkan dalam pelaksanaan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) ini berjumlah 4 tim dengan masing-masing tim memiliki 4-5 orang di dalamnya. Dengan pembagian tugas satu sebagai koordinator, satu bertugas menggambar, satu mengurus administrasi, dan satu lainnya menghitung dan mengukur. Setiap tim ini ditugaskan dan disebar di 21 kecamatan dan 151 kelurahan yang ada di Kota Medan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Lurah Kelurahan Sunggal, bahwa dalam pelaksanaan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni di Kelurahan Sunggal terdapat kuota dari Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan. Daftar permohonan bantuan ini banyak di Kelurahan Sunggal, namun terkendala oleh kuota yang diberikan dan syarat yang harus dipenuhi. Salah satu syarat yang menggagalkan masyarakatnya dalam mendapatkan bantuan ini adalah surat kepemilikan tanah. Hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat Kelurahan Sunggal yang tinggal di rumah sewa.

Dengan demikian, Kinerja Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan dalam pelaksanaan program program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) sudah terlihat baik dari output fisik maupun non fisik, yaitu pada output fisik Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan telah mampu menjalankan program dengan menghasilkan sebanyak 2.226 rumah layak huni untuk masyarakat yang memiliki penghasilan yang rendah, kemudian pada output non fisik Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan dalam pelaksanaan program program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) sudah mencapai tujuan program yaitu terwujudnya rumah yang sehat, aman, serasi dan teratur bagi masyarakat penerima bantuan program.

Kualitas Pelayanan



Menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011:11), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Kualitas pelayanan pada pelaksanaan program ini yang dilaksanakan oleh Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan mempunyai alur pelayanan yang telah ditetapkan.

Alur pelayanan Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan pada pelaksanaan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni ini diawali dari pengajuan permohonan oleh masyarakat calon penerima bantuan dengan melengkapi berkas yang berpedoman pada SK Kepala Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, pelayanan yang diberikan oleh oleh Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan pada pelaksanaan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni sudah mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, petugas memberikan informasi persyaratan dengan jelas, ramah serta komunikatif. Hal ini sesuai dengan indikator pelayanan publik yang berkualitas menurut Zeithmal (dalam Hardiyansyah, 2011:11) yaitu *emphaty*, yang ditandai dengan etika yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian, juga sudah memenuhi indikator kualitas pelayanan publik yaitu *reability*, ditandai dengan pemberian informasi persyaratan program bantuan Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) yang jelas dan mudah dipahami.

Berdasarkan hasil observasi 19 Januari 2022, proses survey lapangan yang dilakukan oleh tim survey Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan yang didampingi Kepala Lingkungan. Hal ini dilakukan untuk melihat kondisi rumah masyarakat calon penerima bantuan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni, apakah rumah tersebut layak untuk dibantu dan memenuhi kriteria rumah tidak layak huni yang telah ditetapkan sebelumnya.



Gambar 1. Survey Lapangan Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2021

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan bersama tim survey dari Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik. Masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu dalam hal kejelasan dan kemudahan dalam melengkapi berkas pengajuan permohonan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni. Tim survey menjelaskan secara detail kepada masyarakat mengenai bantuan program yang akan diberikan dan komponen apa saja yang akan diperbaiki pada rumah masyarakat tersebut dengan membuat prosedur pelayanan yang sederhana, cepat dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Responsivitas

Menurut Dunn (2003: 437) kebijakan atau program dikatakan responsif apabila mampu menjawab pertanyaan apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas merupakan indikator kinerja yang berorientasi pada proses. Responsivitas ini dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, maka responsivitas diartikan sebagai daya tanggap atau kemampuan pada kinerja Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan untuk memenuhi kebutuhan dan menanggapi berbagai keluhan maupun saran masyarakat penerima bantuan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni.

Daya tanggap Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat yang dapat dilihat dalam menanggapi berbagai keluhan maupun saran masyarakat penerima bantuan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni. Hal ini dilakukan oleh dinas dengan kegiatan tatap muka langsung atau yang disebut dengan sosialisai dengan masyarakat calon penerima bantuan. Dalam kegiatan ini dijelaskan secara rinci lagi oleh dinas mengenai bantuan yang akan diterima oleh masyarakat calon penerima bantuan seperti apa dan apa saja yang akan diperbaiki per setiap rumah yang akan dilakukan perbaikan rumah. Pihak dinas juga melakukan sesi tanya-jawab untuk masyarakat yang kurang mengerti atas bantuan program yang akan diterimanya, dengan maksud agar nantinya saat pelaksanaan program dilakukan tidak terjadinya kesalahpahaman.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan, peneliti melihat bahwa Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan dalam menanggapi keluhan atau masukan dari masyarakat sudah baik, mereka menjelaskan dengan baik mengenai program bantuan ini baik dari syarat maupun komponen rumah mana saja yang akan di perbaiki, yaitu dengan memperbaiki kompenen prioritas seperti dinding yang berbentuk kotak sabun, atap yang sudah rusak atau bocor, dan lantai yang diperbaiki menjadi berbentuk semen. Sehingga tidak ada kesalahpahaman antara masyarakat dan pihak dinas dalam pelaksanaan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni di Kelurahan Sunggal Kota Medan.

Oleh karena itu, peneliti melihat bahwa Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan sudah dengan responsif memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat penerima bantuan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni. Selain itu mereka juga menanggapi dengan baik aspirasi, pertanyaan maupun keluhan yang diberikan masyarakat saat pelaksanaan program berlangsung.

Responsibilitas

Levine dalam Dwiyanto (2006: 143) mengemukakan responsibility atau responsibilitas sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Dalam pemberian pelayanan memiliki berbagai ketentuan-ketentuan administrasi organisasi dan prinsip-prinsip organisasi yang telah ditetapkan untuk menunjang kualitas tanggungjawab organisasi terhadap kinerja dalam pemberian pelayanan.

Responsibilitas dalam penelitian mengenai Kinerja Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan dapat dilihat melalui seberapa jauh proses pemberian pelayanan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) tidak melanggar ketentuan yang ditetapkan.

Responsibilitas pelaksanaan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) yang dilakukan oleh Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan yang mengacu pada kesesuaian antara proses pelaksanaan kegiatan dengan prinsip-prinsip administrasi, apakah sudah sesuai dengan kebijakan atau terdapat penyimpangan yang dapat merugikan masyarakat.

Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan secara teknis telah mengikuti standard dan prosedur yang telah ditetapkan. Masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan seperti salah satunya memiliki rumah sendiri tidak akan di proses, karena sudah tertera pada persyaratan sehingga masyarakat yang tinggal di rumah sewa bukan rumahnya sendiri tikan akan mendapatkan bantuan program ini.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan, peneliti menemukan bahwa penerima bantuan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) telah mengikuti prosedur pelaksanaan yang telah ditetapkan dengan memenuhi kriteria rumah tidak layak huni. Adapun Kriteria-kriteria rumah yang dikatakan tidak layak huni adalah sebagai berikut:

1. Tidak permanen dan rusak
2. Dinding dan atapnya yang terbuat dari bahan mudah rusak atau lapuk seperti papan, ilalang, bambu yang di anyam sehingga dapat membahayakan penghuni rumah
3. Dinding dan atap yang sudah rusak sehingga membahayakan, mengganggu keselamatan penghuninya
4. Lantai tanah atau semen dalam kondisi rusak
5. Rumah yang tidak memiliki kamar, kamar mandi, cuci, dan kulkas



Gambar 2. Kondisi Sebelum dan Sesudah Mendapatkan bantuan Program R-RTLH

Sumber: Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan, 2021

Dapat dilihat pada Gambar 2 di atas, kondisi rumah sebelum mendapatkan program bantuan ini memang sudah benar-benar tidak layak dengan dinding yang setengah batu dan papan, atap yang sudah rusak, dan lantainya masih tanah. Setelah dilakukan perbaikan terjadinya peningkatan kualitas, dindingnya menjadi lebih kokoh, atap yang sudah rusak juga sudah diperbaiki sehingga tidak membahayakan penghuni, lantai nya diubah menjadi lebih baik lagi menjadi semen, serta penambahan ventilasi udara.

Hal ini juga sudah sesuai berdasarkan Habitat for Humanity Indonesia (dalam Priadi, 2018:35), terkait tiga poin penting yang harus diketahui dan diterapkan sebagai syarat sebuah rumah bisa dikatakan sebagai rumah layak huni. Rumah Layak Huni adalah rumah yang memenuhi persyaratan keselamatan bangunan dan kesehatan penghuninya serta kecukupan luas minimum bangunan. Persyaratan keselamatan bangunan terlihat dari kondisi rumah yang sebelumnya miring dan sudah tidak kokoh kini sudah terbangun dengan struktur bangunan yang kokoh sesuai standard, kemudian dari poin kesehatan yaitu dari penambahan ventilasi udara agar terciptanya sirkulasi udara yang sehat untuk dihirup.

Dengan demikian, Responsibilitas Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan dalam pelaksanaan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni terlihat dari kesesuaian kegiatan yang dilaksanakan dengan landasan hukum yang telah dibuat yang menjadi dasar melakukan kegiatan. Proses pelaksanaan program sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan kebijakan yang telah ditetapkan di dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan. Pihak Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan tidak akan memberikan bantuan program kepada masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan dan kriteria penerima bantuan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH).

Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat dilihat dari kesesuaian antara prinsip pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan terhadap nilai dan norma yang ada dalam masyarakat meliputi transparansi pelayanan dan orientasi pelayanan. Pelayanan yang dikatakan akuntabel yaitu pelayanan yang mengacu pada kepuasan publik sebagai penerima manfaat program.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima bantuan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH), berkaitan dengan akuntabilitas Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Tata Ruang Kota Medan, Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan dalam melaksanakan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) sudah sepenuhnya mengacu pada petunjuk pelaksana yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan tugasnya juga sudah mengarah pada pelayanan yang akuntabel, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan mengusahakan kepuasan masyarakat penerima bantuan program.

Kemudian berdasarkan hasil observasi tanggal 19 Januari 2022, pertanggungjawaban Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima bantuan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni yaitu, melalui bagaimana pegawai bekerja dengan niat dan keseriusan, dibutuhkan komitmen dan tanggungjawab yang besar dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut akan menunjukkan akuntabilitas atau pertanggungjawaban pengelola yang secara baik dijalankan oleh Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan, akan mengandung nilai positif terhadap pelaksanaan tugas.

Dengan demikian, peneliti melihat sikap tanggung jawab Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan dalam menjalankan tugas-tugasnya sudah berjalan dengan baik seperti yang kita ketahui bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu saja diperlukan tanggungjawab yang besar selaku pemberi layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kinerja Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang dalam Pelaksanaan Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) di Kota Medan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa: Kinerja Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan dalam Pelaksanaan Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH) sudah cukup optimal namun masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia, sumber dana dan juga sosialisasi yang masih tertutup dapat dilihat pada indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab dan akuntabilitas. Pada indikator produktivitas pelaksanaan program sudah tercapai 100% di enam tahun pertama, namun pada tahun 2020 hanya bisa tercapai sebanyak 25,45% dan tahun 2021 sebanyak 68,29%. Kualitas pelayanan yang diberikan sudah mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Kemudian Dinas PKPPR Kota Medan sudah responsif memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat penerima bantuan program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni. Tanggung jawab sudah terlihat dari kesesuaian kegiatan yang dilaksanakan dengan landasan hukum yang telah dibuat dalam melakukan kegiatan. Akuntabilitas sudah mengacu pada petunjuk pelaksana yang telah ditetapkan dengan pelayanan yang cukup akuntabel.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan Kinerja Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan dalam Pelaksanaan Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (R-RTLH). Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan dalam menyampaikan informasi terkait program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni kepada masyarakat melalui sosialisasi harus lebih terbuka lagi, hal ini dikarenakan sosialisasi yang dilakukan hanya satu arah kepada kelurahan sehingga masih belum sepenuhnya menjangkau masyarakat berpenghasilan rendah yang menjadi sasaran kebijakan dalam program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni. Untuk kedepannya program ini bisa lebih membantu masyarakat berpenghasilan rendah dalam pemenuhan kebutuhan rumah yang layak huni, karena di dalam program Rehabilitasi Rumah Layak Huni (R-RTLH) ini hanya membantu masyarakat yang memiliki rumah di tanahnya sendiri. Sedangkan masih banyak masyarakat Kota Medan yang tinggal di kondisi rumah yang tidak layak huni yang memerlukan bantuan, namun terkendala karena tinggal di rumah sewa sehingga tidak bisa mendapatkan bantuan program ini.

DAFTAR PUSTAKA

- (<https://jogja.idntimes.com/news/jogja/daruwaskita/kementerian-pupr-43-juta-rumah-di-indonesia-tak-layak-huni> diakses pada tanggal 25 Desember 2020 pukul 14.56 WIB)
- (<https://sumut.antaranews.com/berita/356864/dprd-medan-ratusan-rumah-di-kota-medan-dibedah-pada-2021> diakses pada tanggal 25 Desember 2020 pukul 13.45 WIB).
- (<https://www.bps.go.id/> diakses pada tanggal 22 Desember 2020 pukul 20.19 WIB).
- Budiharjo, Eko. 1998. *Sejumlah masalah permukiman kota*. Bandung: PT. Alumnus.
- Budimanta, Arif. 2005. *Memberlanjutkan Pembangunan di Perkotaan melalui Pembangunan Berkelanjutan dalam Bunga Rampai Pembangunan Kota Indonesia dalam Abad 21*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Djajadinigrat, Surna Tjahja. 2005. *Untuk Generasi Masa Depan: "Pemikiran, Tantangan dan Permasalahan Lingkungan*. Bandung: Aksara Baru
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: FISIP UGM.
- Edy, Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Elbadiansyah. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesatu.



Malang: IRDH

- Emzir. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Fauzi, Ahkmad. 2004. *Ekonomi Sumberdaya Alam dan Lingkungan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Halim, Abdul. 2012. *Akuntansi Sektor Publik Akuntansi Keuangan Daerah-Edisi 4*. Salemba Empat.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hindarto, Probo. 2007. *Inspirasi rumah sehat perkotaan*. Yogyakarta: ITS.
- Kaelan. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner*. Yogyakarta: Paradigma.
- Keputusan Walikota Medan Nomor 648/1086 K Tahun 2018 Tentang Bantuan Perbaikan Rumah Kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah di Kota Medan.
- Kuswartojo, Tjuk. 1997. *Perumahan dan Permukiman yang Berwawasan Lingkungan*. Jakarta: Dikti.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Mahsun, Mohammad. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mantja. 2007. *Etnografi, Desain Penelitian Kualitatif Pendidikan dan Manajemen Pendidikan*. Malang: Elang Mas.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Marfai, M.A. 2005. *Moralitas Lingkungan, Wahana Hijau, Yogyakarta Pemerintah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, 2002*. Yogyakarta: Kreasi Wacana
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Musthofa, Bisri. 2008. *Kamus Kependudukan*. Yogyakarta: Panji Pustaka.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor 13/PRT/M/2016 tentang Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 33/PRTM/2016 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Dana Alokasi Khusus Bidang Infrastruktur.
- Peraturan Walikota Medan Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran
- Rivai, Veithzal. 2007. *Bank and Financial Institution Management*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Sadana, Agus. 2014. *Perencanaan Kawasan Permukiman*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sastra, Suparno. 2006. *Perencanaan dan Pengembangan Perumahan*. Yogyakarta: Andi
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Singarimbun, Masri. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Soebandi, Baban, dkk. 2006. *Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah*. Bandung: Humaniora
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparlan, Parsudi. 1993. *Adaptasi dalam Antropologi*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Surat Keputusan Kepala Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kota Medan No. 188.4/8334/DPKPPR/VIII/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Penerima Bantuan Perbaikan Rumah Kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah di Kota Medan Tahun Anggaran 2020
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tangkilisan, Hessel N.S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H hasil amandemen ke IV

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 18 ayat (6)

Wibowo. 2008. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Yudohusodo, Siswono, dkk. 1991. *Rumah Untuk Seluruh Rakyat*. Jakarta: Yayasan Padamu Negeri.