

**RESPONSIVITAS PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SIAK DALAM
PROGRAM BANTUAN STIMULAN PERUMAHAN SWADAYA (BSPS) DI
KECAMATAN TUALANG KABUPATEN SIAK TAHUN 2018**

Oleh : Karlila Siamisury

Email : ksiamisury@gmail.com

Dosen Pembimbing :

Dr. Khairul Anwar, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

In answering the problem of community housing, the government has prepared various national programs to help Low-Income Communities to get livable houses. Of the many government programs regarding housing for low-income families, there is a new program issued at the end of 2015, namely the Self-Help Housing Stimulant Assistance Program (BSPS). Self-Help Housing Stimulant (BSPS) is a program to increase Low-Income Community (MBR) initiatives in building or improving the quality of houses along with infrastructure, facilities, and utilities.

The purpose of this study is to determine the responsiveness of the Siak Regency Government and determine the factors that affect the responsiveness of the Siak Regency Government in the Self-Help Housing Stimulant Assistance Program (BSPS) in Tualang District, Siak Regency in 2018. The theory used is the Responsiveness theory. The research location was carried out in the Public Works, Spatial Planning, Public Housing and Settlement Areas and Tualang District, Siak Regency. This research uses a qualitative approach with descriptive methods. In collecting data, the writer used interview and documentation techniques.

The results of this study concluded that complaints from the community regarding BSPS were still not well responded to, especially by Field Facilitators, this was due to the lack of number of Field Facilitators provided. Then various actions taken by the Dinas in providing satisfaction to the community, namely providing guidance in the form of socialization, training, technical guidance, supervision, and assistance. Furthermore, community involvement in resolving complaints about BSPS problems already exists, this can be seen from the community who first solve their problems together with their group members in a family manner. However, the problem with the Self-Help Housing Stimulant Assistance Program (BSPS) is not entirely the fault of the Government but there is still a lack of public understanding regarding the Self-Help Housing Stimulant Assistance Program (BSPS) itself.

Keywords: Responsiveness, Self-Help Housing Stimulant (BSPS)

PENDAHULUAN

Perumahan bagi masyarakat berpenghasilan rendah merupakan masalah yang tidak pernah tuntas terselesaikan. Berbagai program telah dibuat oleh pemerintah untuk menyelesaikannya, namun masih banyaknya rumah yang tidak layak untuk dihuni. Menurut Undang-undang Nomor 1 Tahun 2011 Pasal 1 tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Rumah adalah bangunan gedung yang berfungsi sebagai tempat tinggal yang layak huni sarana pembinaan keluarga, cerminan harkat dan martabat penghuninya, serta aset bagi pemilikinya. Rumah memiliki fungsi yang sangat besar bagi individu dan keluarga tidak saja mencakup aspek fisik, tetapi juga mental dan sosial untuk menunjang fungsi rumah sebagai tempat tinggal yang baik maka harus dipenuhi syarat fisik, yaitu aman sebagai tempat berlindung, secara mental memiliki rasa kenyamanan dan secara sosial dapat menjaga privasi setiap anggota keluarga.

Dalam upaya mempercepat pemenuhan kebutuhan rumah yang layak di Indonesia, pemerintah pusat memberikan wewenang dan kewajiban kepada pemerintah daerah untuk ikut serta dalam memenuhi kebutuhan dasar akan tempat tinggal di daerahnya. Hal ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota mengamanatkan bahwa pembangunan perumahan merupakan urusan wajib Pemerintah Daerah.

Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014

tentang Pemerintahan Daerah Pasal 12 Ayat 1 Huruf d, perumahan termasuk dalam urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar. Dalam menjawab permasalahan tentang rumah masyarakat, pemerintah telah menyiapkan berbagai program nasional untuk membantu Masyarakat Berpenghasilan Rendah untuk mendapatkan rumah yang layak huni. Dari banyaknya program pemerintah tentang rumah bagi MBR ada program yang baru dikeluarkan akhir tahun 2015 yaitu Program BSPS (Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya). Di Kabupaten Siak sendiri Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) masuk pada tahun 2016, yang mana sumber dana Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang mana diberikan langsung oleh Pemerintah Pusat dan DAK (Dana Alokasi Khusus) yang mana dana ini berasal dari Pemerintah Daerah.

Salah satu prinsip untuk mewujudkan tata kelola yang baik (Good Governance) adalah Responsivitas. Yaitu, kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan

organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat.

Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) merupakan program untuk meningkatkan prakarsa Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dalam membangun atau meningkatkan kualitas rumah beserta prasarana, sarana, dan utilitas. Banyak warga yang mengeluh terkait material yang didatangkan, meskipun secara kualitas diduga kurang layak dari keseluruhan material yang didatangkan, tetapi warga tidak berani menolaknya. Selain itu juga terkait nota material yang datang, tanpa disertai keterangan harga untuk material. Di saat pihak pemerintah dimintai keterangan, mereka malah acuh tak acuh dalam menjawab.

Hal ini tidak sejalan dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 13/PRT/M/2016 Tentang Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya yang mana menyatakan bahwa a). penyaluran bantuan berupa bahan bangunan oleh penyedia barang dituangkan dalam kontrak pengadaan barang, b). Penyedia barang menyampaikan/menyalurkan barang berupa bahan bangunan kepada penerima BSPS sesuai kontrak dengan PPK, c). Penerima BSPS memeriksa kesesuaian jenis, jumlah, dan kualitas bahan bangunan berdasarkan proposal, d). Apabila kondisi bahan bangunan telah sesuai dengan proposal, penerima BSPS menandatangani Berita Acara Serah Terima bantuan Format II-19.

Selain itu juga dalam pelaksanaan program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS), dari berita yang peneliti baca terdapat beberapa masalah, salah satu

masalah lainnya untuk pembangunan rumah dari program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) masyarakat harus membayar upah tukang sendiri. Masalah rumah merupakan unsur utama bagi kesejahteraan masyarakat, maka permasalahan rumah menjadi tanggung jawab pemerintah.

Hal ini tidak sejalan dengan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor 587/KPTS/M/2018 Tentang Besaran Nilai Dan Lokasi Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya Tahun Anggaran 2018, yang mana di dalamnya tercantum bahwa dari Rp. 15.000.000,- dana yang diberikan, terdapat Rp. 2.500.000,- untuk biaya upah tukang. Di dalam lampiran Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 13/PRT/M/2016 Tentang Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya juga disebutkan bahwa untuk pemanfaatan Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) penerima BSPS yang tidak memiliki kemampuan untuk melaksanakan Pembangunan Baru (PB) atau Peningkatan Kualitas (PK), maka BSPS dalam bentuk uang dapat digunakan untuk upah kerja, sebanyak-banyaknya 15% dari nilai bantuan dengan persetujuan Kepala Desa/Lurah.

Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR), mereka inilah yang menjadi target pemerintah dalam penyediaan program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS). Sayangnya penyediaan rumah bersubsidi ini belum seluruhnya menyentuh masyarakat miskin di seluruh daerah. “Pemenuhan kebutuhan rumah yang sehat dan layak

huni masih jauh dari harapan, maka pemerintah pusat bekerjasama dengan pemerintah daerah secara terus menerus melaksanakan kegiatan bantuan stimulan agar dapat memenuhi kebutuhan rumah yang sehat dan layak huni bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan pengertian masyarakat yang mempunyai keterbatasan daya beli sehingga perlu mendapat dukungan pemerintah untuk memperoleh rumah yang layak huni.

Tabel 1.1
Jumlah Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) di Kecamatan Tualang Tahun 2018.

No	Desa/kelurahan	Jumlah Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR)
1	Kampung Meredan	295
2	Kampung Meredan Barat	277
3	Kelurahan Perawang	1146
4	Kampung Perawang Barat	514
5	Kampung Pinang Sebatang	432
6	Kampung Pinang Sebatang Barat	301
7	Kampung Pinang Sebatang Timur	480
8	Kampung Tualang	727
Total		4172

Sumber: Kecamatan Tualang, Kabupaten Siak 2018.

Tabel 1.2
Jumlah unit rumah yang menerima program bantuan Stimulan Perumahan Swadaya di Kecamatan Tualang Tahun 2018

No	Desa / Kelurahan	Unit Penerima Bsp
1	Kampung Meredan	42
2	Kelurahan Perawang	46
3	Kampung Perawang Barat	36
4	Kampung Pinang Sebatang Barat	42
Jumlah		166

Sumber: Kecamatan Tualang, Kabupaten Siak, 2018

Dari tabel jumlah unit penerima Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dapat kita lihat masih kurangnya pemerataan dalam pemberian Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) yang dimana jumlah Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dan jumlah unit rumah yang mendapatkan Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) masih sangat jauh perbedaannya.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Responsivitas Pemerintah Daerah Kabupaten Siak terhadap masyarakat dalam program bantuan stimulan perumahan swadaya (BSPS) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak tahun 2018 ?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi Responsivitas Pemerintah Daerah Kabupaten Siak terhadap masyarakat dalam program bantuan stimulan

perumahan swadaya (BSPS) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Tahun 2018 ?

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Responsivitas Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) di Kecamatan Tualang.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Responsivitas yang belum maksimal dalam Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) di Kecamatan Tualang.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan dalam penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, yaitu:
Dari segi ilmiah, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk pengembangan serta memperkaya kajian Ilmu Pengetahuan di bidang Ilmu Pemerintahan, khususnya mengenai responsivitas.
2. Secara akademik, yaitu:
Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan meningkatkan ilmu pengetahuan serta pemikiran penulis mengenai Ilmu Pemerintahan.
3. Secara praktis, yaitu:
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, masukan dan informasi bagi Pemerintahan Daerah Kabupaten Siak dalam rangka responsivitas program kesejahteraan bagi masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Responsivitas

a. Konsep Responsivitas

Konsep responsivitas sering kali masuk dalam deretan kriteria praktek pemerintahan yang baik, atau sering disebut juga dengan Good Governance. Berbagai sumber menyatakan bahwa responsivitas merupakan bagian dari syarat terciptanya good governance atau tata pemerintahan yang baik, yang mana good governance merupakan suatu yang diharapkan dan diusahakan dapat terwujud pada sistem pemerintahan ini. Responsivitas sendiri dapat diartikan sebagai kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Secara singkat dapat didefinisikan bahwa responsivitas merupakan daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Selain itu, organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek dan begitu sebaliknya.

b. Indikator Responsivitas

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik, karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi

masyarakat. Dalam operasionalisasinya, responsivitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa indikator, yaitu:

- 1) Terdapat tidaknya keluhan dan pengguna jasa selama satu tahun terakhir
- 2) Sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa
- 3) Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang
- 4) Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa
- 5) Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

c. Faktor yang Mempengaruhi Responsivitas

Responsivitas merupakan salah satu diantara karakteristik dari terciptanya good governance, namun untuk dapat mewujudkan hal tersebut organisasi publik dituntut untuk dapat mengenali kebutuhan masyarakat. Dalam konteks agar dapat memenuhi harapan masyarakat, tentunya responsivitas dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menjadikan responsivitas dapat berjalan secara lancar maupun sebaliknya. Beberapa faktor yang dapat mendukung dan menghambat responsivitas adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor Pendukung Responsivitas
 - a) Standar Operasional Prosedur

SOP merupakan salah satu bentuk upaya untuk dapat meningkatkan sebuah pelayanan publik, dengan adanya SOP akan memunculkan standarisasi dan

menjadi panduan bagi petugas agar pemberian pelayanan dapat berjalan lebih baik dan mandiri.

- b) Studi Banding Atau Tinjauan Keluar

Untuk memberikan responsivitas dalam memberikan pelayanan tentunya Studi Banding keluar organisasi diperlukan untuk dapat mengukur dan mengetahui kualitas dalam memberikan pelayanan.

- c) Bimbingan Teknis (BIMTEK)

Bimbingan Teknis merupakan salah satu pelatihan yang diberikan kepada petugas pemberi pelayanan.

- 2) Faktor Penghambat Responsivitas:

- a) Kurangnya Sumber Daya manusia

Kurangnya sumber daya manusia dari segi kuantitas dan kualitas merupakan suatu penghambat dalam memberikan responsivitas terutama dalam memberikan sebuah pelayanan

b) Kurangnya penyediaan prasarana
Responsivitas di tujukan untuk dapat mengetahui harapan masyarakat, maka dari itu dibutuhkan prasarana dan sarana untuk pengaduan masyarakat agar organisasi publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Apa bila dalam hal penyediaan prasarana pengaduan masyarakat kurang maka organisasi publik tidak akan dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Pertimbangan pemilihan tempat penelitian berdasarkan pada pertimbangan praktis dalam hubungannya secara geografik dimana letaknya mudah dijangkau serta mudah dijangkau serta mudah memperoleh datanya.

3. Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang diperlukan oleh peneliti adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan penelitian. Yang dilakukan melalui penelitian lapangan yang berupa informasi dari wawancara.

b. Data Sekunder

Data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data/diperoleh dari tangan kedua seperti hasil dari penelitian orang lain, tulisan dari media cetak, berbagai buku, dokumentasi dan catatan pribadi yang ada hubungannya dengan objek pengkaji.

4. Sumber Data

1. Informan Penelitian

Untuk mendapatkan informasi yang di butuhkan dalam penelitian ini, penelitian menggunakan teknik *Purposive Sampling*.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Penelitian ini agar dapat memperoleh data yang valid atau akurat di samping observasi, pengumpulan data akan dilakukan

dengan melalui wawancara mendalam (*indepth interview*) dimaksud untuk memperoleh data kualitatif serta beberapa keterangan atau informasi dari informan.

b. Penelusuran Dokumen

Penggunaan dokumen dalam penelitian ini adalah dokumen resmi sebagai bukti dari kegiatan yang diselenggarakan. Dokumen dimaksud mencakup surat-surat, data-data/informan, catatan dan lainnya yang relevan.

c. Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto, atau benda-benda lainnya yang berkaitan dengan aspek-aspek yang diteliti.

d. Studi Pustaka

Yaitu bersumber dari hasil becaan literature atau buku-buku atau data terkait topik penelitian. Ditambah penelusuran data online dengan pencarian data melalui fasilitas internet.

6. Teknik Analisis Data

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan analisis kualitatif. Data bisa saja dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari, dokumen, pita rekam) dan biasanya diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyutungan, atau alih-tulis). Setelah data yang diperoleh terkumpul, lalu disusun dan diklasifikasikan berdasarkan tema dan fokus penelitiannya, penganalisaan data dalam penelitian ini dengan cara deskriptif, yaitu dengan cara memberikan gambaran secara umum

dari penelitian yang menghasilkan data mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan disajikan dengan uraian serta penjelasan berdasarkan data hasil penelitian. Jadi selama proses penelitian berlangsung data yang diperoleh dapat langsung dianalisis sesuai dengan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Keluhan Penerima Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah tentu tidak akan terlepas dari adanya kekurangan. Tanpa terkecuali dalam pelaksanaan Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) masih ditemukan adanya keluhan.

Dengan terdapatnya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dapat diketahui bahwa Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) terdapat adanya masalah, yaitu pada kualitas material yang kurang layak, nota material yang datang tanpa disertai keterangan harga, masyarakat yang harus membayar upah tukangya sendiri, kurangnya pemerataan dalam pemberian Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) masih belum direspon secara baik oleh pendamping dan Tenaga Fasilitator Lapangan, namun masalah pada Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) bukan sepenuhnya kesalahan pihak Pemerintah khususnya Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang,

Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman tetapi masih kurangnya pemahaman masyarakat penerima Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) terkait Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) itu sendiri.

2. Sikap Pemerintah dalam Merespon Keluhan Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Sikap aparat Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman adalah tentang bagaimana kesediaan pihak Dinas dalam merespon keluhan, serta pemberian reaksi dalam merespon keluhan dari penerima Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS). Dinas merupakan salah satu instansi yang menyalurkan dan mendampingi masyarakat penerima Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) oleh karena itu Dinas dituntut untuk mampu menjawab keluhan yang disampaikan masyarakat penerima Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dan berupaya menindaklanjutinya.

Dalam menanggapi keluhan dari masyarakat Penerima Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) pihak Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman telah merespon dengan cara menerima dan memberikan penjelasan kembali mengenai apa itu Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) kepada masyarakat Penerima Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS). Karena permasalahan yang timbul karena kurangnya pemahaman masyarakat

penerima program mengenai pemanfaatan Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) itu sendiri.

3. Penggunaan Keluhan Sebagai Referensi Perbaikan Penyelenggaraan Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Pada indikator ini, penggunaan keluhan dari masyarakat penerima Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dapat menjadi referensi perbaikan untuk program yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman. Berbagai keluhan yang disampaikan dapat menjadi acuan atau dasar untuk melakukan perbaikan program yang ada khususnya dalam menangani Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS).

Keluhan dari masyarakat penerima Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dijadikan referensi perbaikan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, hal ini terlihat dari suksesnya Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) setiap tahunnya di Kabupaten Siak. Menanggapi keluhan yang ada Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman melakukan inovasi dan tindakan-tindakan berupa prosedur pengaduan yang diselesaikan secara kekeluargaan antara sesama penerima Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS), jika tidak dapat diselesaikan antar sesama penerima program maka barulah disampaikan ke jenjang atau tingkatan yang lebih

tinggi sedangkan hal yang berbeda terjadi di Kecamatan, Kecamatan tidak memiliki prosedur pengaduan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhannya terkait Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS).

4. Berbagai Tindakan Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Penerima Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Bahwa tindakan yang dilakukan oleh pihak Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat penerima Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) yaitu pertama memberikan pembinaan kepada masyarakat penerima Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) pembinaan tersebut berupa sosialisasi, pelatihan, bimbingan teknis, supervisi, serta pendampingan. Yang kedua yaitu pendampingan, pendampingan dilakukan pada tahap perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pelaporan. Pendampingan ini sepenuhnya dilakukan oleh Tenaga Fasilitator Lapangan.

5. Penempatan Penerima Program dalam Mengatasi Keluhan yang Ada.

Pada indikator ini akan dibahas tentang bagaimana Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak menempatkan masyarakat penerima Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) membantu mengatasi keluhan terkait masalah kualitas

material yang kurang layak, nota material yang datang tanpa disertai keterangan harga, masyarakat yang harus membayar upah tukangnnya sendiri, kurangnya pemerataan dalam pemberian Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS).

Ditemukan adanya keterlibatan masyarakat penerima Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dalam mengatasi keluhan masalah kualitas material yang kurang layak, nota material yang datang tanpa disertai keterangan harga, masyarakat yang harus membayar upah tukangnnya sendiri, hal tersebut dapat dilihat dari masyarakat penerima Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) yang menyelesaikan terlebih dahulu masalah mereka bersama dengan anggota kelompoknya secara kekeluargaan, jika mereka tidak dapat menyelesaikan barulah Tenaga Fasilitator Lapangan dan Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dapat menentukan tindakan selanjutnya untuk menyelesaikan masalah tersebut salah satunya dengan memberikan sosialisasi dan pembinaan kembali untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dan juga masyarakat maupun toko yang melanggar ketentuan akan dikenai sanksi.

6. Faktor Pendukung Responsivitas Pemerintah Daerah dalam Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

a. Standar Operasional Prosedur

Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak tidak memiliki SOP mereka sendiri.

Dengan tidak terdapatnya SOP ini menyebabkan tidak munculnya standarisasi dan panduan bagi petugas Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan yang baik pada Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) karena adanya Standar Operasional Prosedur, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan pemerintahan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah.

b. Studi Banding

Studi banding atau kunjungan kerja luar daerah merupakan salah satu kegiatan meninjau maupun melakukan perbandingan pada suatu objek di tempat yang berbeda. Pihak Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak belum pernah melakukan studi banding ini. Padahal tujuan dari adanya studi banding adalah untuk menggali berbagai informasi yang bisa di dapat secara teknis real di lokasi atau lingkungan yang berbeda yang kemudian akan dijadikan tolok ukur untuk menemukan pembaharuan yang lebih aplikatif sehingga dapat diterapkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pembaharuan yang

dimaksud yaitu berkaitan dengan peningkatan pelaksanaan bentuk responsivitas oleh Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak.

c. Bimbingan Teknis

Bimbingan teknis atau yang biasa dikenal dengan sebutan bimtek merupakan salah satu pelatihan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman kepada para penyelenggara Program tersebut yaitu Camat, Kepala Kampung/Lurah dan Tenaga Fasilitator Lapangan.

Bimtek merupakan kegiatan penting diberikan Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman untuk mendapatkan pelatihan serta pengembangan pengetahuan. Sehingga Camat, Kepala Kampung/Lurah dan Fasilitator mampu mendapatkan pengetahuan baru yang berguna untuk meningkatkan kompetensi ataupun kinerja dari masing-masing individu agar dapat memberikan kontribusi yang berguna untuk Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS).

7. Faktor Penghambat Responsivitas Pemerintah Daerah dalam Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

a. Kurangnya Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan syarat terpenting pada sebuah instansi, terutama instansi pemerintahan. Diketahui bahwa sumberdaya manusia terkhususnya Tenaga Fasilitator Lapangan untuk

Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) hanya 1 orang untuk 50 penerima bantuan, bahkan untuk 1 Kecamatan 1 Fasilitator. Kurangnya SDM mengakibatkan Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) menjadi terhambat, sehingga mengakibatkan lamanya Tenaga Fasilitator Lapangan dalam pemberian bantuan kepada masyarakat yang disebabkan oleh minimnya jumlah Tenaga Fasilitator yang bertugas pada saat program sedang berlangsung.

b. Kurangnya Sarana Pengaduan

Salah satu faktor penghambat Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) ialah tidak adanya sarana pengaduan untuk masyarakat. Dengan terdapatnya sarana pengaduan diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS).

PENUTUP

1. Kesimpulan

1. Dalam Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS), ditemukan berbagai keluhan, keluhan-keluhan tersebut masih belum direspon secara baik oleh pendamping dan Tenaga Fasilitator Lapangan, namun masalah pada Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) bukan sepenuhnya kesalahan pihak Pemerintah tetapi masih kurangnya pemahaman masyarakat terkait Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) itu sendiri.
2. Dalam menanggapi keluhan dari masyarakat pihak Dinas telah merespon dengan cara menerima

dan memberikan penjelasan kembali mengenai apa itu Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) kepada masyarakat Penerima Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS).

3. Penggunaan keluhan dari masyarakat dijadikan referensi perbaikan oleh Dinas hal ini terlihat dari suksesnya Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) setiap tahunnya di Kabupaten Siak. Menanggapi keluhan masyarakat Dinas melakukan inovasi dan tindakan-tindakan berupa prosedur pengaduan yang diselesaikan secara kekeluargaan antara sesama penerima Program, sedangkan hal yang berbeda terjadi di Kecamatan, Kecamatan tidak memiliki prosedur pengaduan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhannya terkait Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS).
4. Berbagai tindakan yang dilakukan oleh pihak Dinas dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat yaitu memberikan pembinaan berupa sosialisasi, pelatihan, bimbingan teknis, supervisi, serta pendampingan. Selanjutnya yaitu pendampingan, pendampingan dilakukan pada tahap perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pelaporan. Pendampingan ini sepenuhnya dilakukan oleh Tenaga Fasilitator Lapangan.
5. Penempatan keterlibatan masyarakat dalam mengatasi keluhan masalah BSPS sudah ada hal ini terlihat dari masyarakat

yang menyelesaikan terlebih dahulu masalah mereka bersama dengan anggota kelompoknya secara kekeluargaan, jika mereka tidak dapat menyelesaikan barulah Fasilitator dan Dinas dapat menentukan tindakan selanjutnya untuk menyelesaikan masalah tersebut salah satunya dengan memberikan sosialisasi dan pembinaan kembali untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dan juga masyarakat maupun toko yang melanggar ketentuan akan dikenai sanksi.

6. Terkait faktor pendukung Responsivitas, Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman
 - a. SOP , Dinas masih belum memiliki SOP nya sendiri, SOP yang ada merupakan dari Kementrian
 - b. Studi Banding, Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman belum pernah melakukan studi banding
 - c. Bimbingan Teknis, bimbingan teknis selalu diberikan oleh Dinas kepada Camat, Kepala Kampung/Lurah dan Fasilitator guna meningkatkan kompetensi dan kinerja dari masing-masing orang.
7. Terkait faktor penghambat Responsivitas, Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman
 - a. Kurangnya jumlah Tenaga Fasilitator untuk 1 Kecamatan
 - b. Kurangnya sarana pengaduan yang formal bagi masyarakat

untuk menyampaikan
keluhannya.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis ingin memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada Dinas Pekerjaan Umum Tata Ruang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman untuk lebih menambah jumlah Tenaga Fasilitator Lapangan karena 1 orang Tenaga Fasilitator Lapangan untuk 50 orang penerima program dirasa kurang. Dengan ditambahnya jumlah Tenaga Fasilitator Lapangan diharapkan mampu lebih maksimal dalam merespon keluhan yang disampaikan oleh masyarakat penerima program. Dinas juga sebaiknya menyediakan sarana pengaduan yang formal agar masyarakat dapat jelas dalam menyampaikan keluhannya. Dan studi banding juga perlu dilakukan Dinas agar nantinya diharapkan mampu untuk menjadi tolak ukur untuk kinerja yang lebih baik lagi.
2. Kepada Camat Tualang untuk dapat menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat agar masyarakat dapat merasakan Program BPS ini secara maksimal dan Kantor Camat diharapkan dapat melakukan studi banding untuk dapat dijadikan tolak ukur untuk kinerja yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi dan Cepi Safrudin Abdul Jabar. 2009. *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dunn, William N. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator, dan implementasi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hikmat, Harry. 2001. *Strategi Pemberdayaan Masyarakat*. Bandung: Humaniora Utama Press
- Listyaningsih. 2014. *Administrasi Pembangunan, Pendekatan Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Moleong, Lexy J.. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyatiningsih, Endang. 2011. *Evaluasi Proses Suatu Program*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Mungkasa, Oswar. 2008. *Pembangunan Perumahan dan Permukiman di Indonesia*, Jakarta: Direktorat Permukiman dan Perumahan, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS)
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Grasindo Anggota Ikapi.
- Nazir. Moh. 2005. *Metodologi Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ratminto, dan Atik Septia Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standart Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan P. Rochadi, Sigit. Ghazali, Rusman. Muksin, Akhmad. Setiabudi, Didit. Bima, Djohan. dan Syaifudin, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia)*. Bandung: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, Ulber, 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Adita.
- Utomo, Warsito, 2012. *Administrasi Publik Baru Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Ihsan Cendikia.
- Wirawan. 2015. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Perundang-Undangan:**
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan kawasan Pemukiman.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan pemerintah nomor 88 tahun 2014 tentang pembinaan penyelenggaraan perumahan dan kawasan pemukiman.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
- Peraturan menteri pekerjaan umum dan perumahan rakyat republik indonesia nomor 13/prt/m/2016 Tentang Bantuan Stimulan Perumahan
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 07/PRT/M/2018 Tentang Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya
- Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor

587/KPTS/M/2018 Tentang
Besaran Nilai Dan Lokasi
Bantuan Stimulan Perumahan
Swadaya Tahun Anggaran 2018

Jurnal:

Delly Mustafa. 2015. Tanggung Jawab dan Responsivitas Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kota Makasar (Studi Kasus Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Makasar). Jurnal Administrasi Publik Vol.5 No.1

Isabella, Julio Sesar, dan Amaliatulwalidain. 2017. Evaluasi Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (Desa Rejo Mulyo Kecamatan Way Serdang Kabupaten Mesuji Tahun 2017). Jurnal Pemerintahan dan Politik Volume 2 No.1

Muhammad Ali. “Responsivitas Pemerintah Daerah Terhadap Krisis Ekonomi (Studi kasus Program Perluasan Lapangan Kerja dan Pendayagunaan Tenaga Pengangguran Oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sleman, Provinsi D.I. Yogyakarta)”, Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik Vol.7 No.1 Tahun 2003

Retno Tanjung Anggraini dan Fitrotun Niswah. “Responsivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri”, Jurnal Kajian Manajemen Sektor Publik Vol.01 No.01 Tahun 2016

Website:

Bongkarnews.com.

(<http://bongkarnews.com/warga-siak-bahagia-mendapat-bantuan-stimulan-perumahan-swadaya-dari-pusat/>, diakses pada 10 desember 2019)