

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN MAGETAN

Achmad Munawar

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, achmad.23537@mhs.unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja aparaturnya dalam menerapkan program rumah tidak layak huni bagi masyarakat miskin baik itu dari segi ketepatan sasaran dari program tersebut ataupun kekurangan dan kelebihan dari program yang telah diberikan oleh pemerintah yaitu meliputi kualitas pelayanan, ketepatan waktu, efisiensi waktu dan dampak pelayanan. Untuk membantu mensukseskan dan mengetahui tingkat keberhasilan program bantuan RTLH dari segi kuantitas dan kualitas, Program bantuan RTLH merupakan program yang realisasinya melibatkan pemerintah sebagai penyalur dan pemberi bantuan, Efektivitas program ini sangat bergantung pada keterlibatan berbagai pihak yang akan menentukan ketepatan sasaran dan pencapaian program serta melaksanakan sosialisasi dan pemantauan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Publik Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait Program RTLH telah terbukti optimal, Ketepatan waktu pelayanan menjadi faktor utama yang berperan meliputi kualitas kecepatan pelayanan, dan masyarakat sangat puas dengan ketepatan pelayanan yang diberikan, Efisiensi Biaya dalam pelayanan Diperkim gratis atau tanpa dipungut biaya, Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Diperkim telah berhasil dan berdampak positif pada kepuasan masyarakat khususnya penerima layanan bantuan RTLH.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Rumah Tidak Layak Huni (RTLH), Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman.

Abstract

This research aims to determine the performance of the apparatus in implementing the uninhabitable housing program for the poor, both in terms of the program's target accuracy as well as the weaknesses and strengths of the program provided by the government, which include service quality, timeliness, time efficiency, and service impact. To help ensure the success and assess the level of achievement of the RTLH assistance program in terms of quantity and quality, the RTLH assistance program is a program whose realization involves the government as a distributor and provider of assistance. The effectiveness of this program greatly depends on the involvement of various parties that will determine the accuracy of the target and the achievement of the program as well as carry out socialization and monitoring of the program. The research results show that the effectiveness of public services by the Department of Public Housing and Settlement Areas of Magetan Regency in meeting the community's needs related to the RTLH Program has been proven optimal. Timeliness of service becomes the main factor that plays a role, including the quality and speed of service, and the community is very satisfied with the punctuality of the service provided. Cost efficiency in Diperkim services is free or without charge. This shows that the efforts to improve service quality carried out by Diperkim have been successful and have had a positive impact on community satisfaction, especially for recipients of RTLH assistance services.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Uninhabitable Housing (RTLH), Public Housing and Settlement Areas Service.

PENDAHULUAN

Pembangunan perumahan dan kawasan permukiman merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan nasional. Perumahan yang layak adalah kebutuhan dasar manusia yang esensial untuk mewujudkan kesejahteraan

dan kualitas hidup yang baik. Setiap instansi pemerintah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi perangkat daerah masing-masing (Bazarah, Jubaidi, and Hubaib 2021). Pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, memiliki

tanggung jawab besar dalam menyediakan perumahan yang layak bagi seluruh masyarakat. Di Kabupaten Magetan, Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman (Disperkim) memiliki peran sentral dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perumahan dan kawasan permukiman. Disperkim bertugas untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi program-program perumahan dan permukiman yang bertujuan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap perumahan yang layak.

Efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh Disperkim sangat penting untuk memastikan bahwa program-program perumahan dan permukiman dapat berjalan dengan baik dan mencapai sasaran yang diharapkan. Pelayanan publik yang efektif akan memberikan dampak positif bagi masyarakat, seperti peningkatan kualitas hidup, kesehatan, dan produktivitas. Namun, dalam kenyataannya, tidak semua pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah berjalan efektif. Oleh karena itu, penelitian mengenai efektivitas pelayanan publik di Disperkim Kabupaten Magetan menjadi sangat relevan dan penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana Disperkim telah memberikan pelayanan publik yang efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait perumahan dan permukiman. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di Disperkim dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa depan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan kebijakan perumahan dan permukiman di Kabupaten Magetan.

Dalam rangka usahanya untuk mempercepat terwujudnya rumah layak huni, Pemerintah Kabupaten Magetan khususnya Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman menggulirkan program berupa bantuan keuangan pemerintah untuk rumah tidak layak huni (RTLH) kepada masyarakat desa berpenghasilan rendah dan kurang mampu agar dapat memiliki rumah yang layak huni. Bantuan tersebut bersifat stimulan yang memerlukan peran serta masyarakat untuk swadaya dan gotong royong, di mana salah satu upaya untuk meningkatkan prakarsa dan swadaya masyarakat dalam mewujudkan rumah layak huni, perlu melibatkan masyarakat sejak proses pengusulan, perencanaan hingga pelaksanaan. Adapun metode pembiayaan yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Magetan mulai tahun 2017.

Untuk membantu mensukseskan dan mengetahui tingkat keberhasilan program bantuan RTLH dari segi kuantitas dan kualitas, perlu adanya kajian tentang syarat rumah layak huni, terutama struktur bangunan rumah yang mayoritas menggunakan beton bertulang. Beton merupakan bahan yang sampai saat ini masih sangat diminati masyarakat, karena mempunyai sifat yang lebih mudah dikerjakan dibanding dengan bahan lain, di antaranya yaitu mudah mendapatkan bahan baku, harga relatif ekonomis, mudah cara membuatnya, tahan api pada suhu tertentu, dan mudah mengikuti bentuk yang diinginkan. Program bantuan pengentasan RTLH ini berasal dari beberapa sumber dana, antara lain dana dari

APBN berupa program DAK (Dana Alokasi Khusus) untuk perumahan dan BSPS (Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya), APBD Daerah berupa Bansos Rehabilitasi RTLH. Semua sumber dana tersebut bersifat stimulan, sehingga harus didukung swadaya dari masyarakat penerima manfaat, supaya berkeinginan memperbaiki rumah mereka yang semula tidak layak huni menjadi layak huni, selain itu untuk memperdayakan masyarakat desa dan membantu menanggulangi kemiskinan.

Data di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan tahun 2023 menyebutkan jumlah rumah di Kabupaten serta rumah tidak layak huni (RTLH) dan penanganannya ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Rumah di Kabupaten Magetan Tahun 2023

NO	KECAMATAN	UNIT
1	Magetan	13,724
2	Ngariboyo	12,727
3	Sidorejo	8,858
4	Kawedanan	13,474
5	Lembeyan	14,242
6	Kartoharjo	8,685
7	Barat	10,344
8	Karangrejo	8,696
9	Maospati	15,848
10	Takeran	12,747
11	Nguntoronadi	7,029
12	Plaosan	15,947
13	Poncol	9,984
14	Parang	14,555
15	Panekan	18,442
16	Karas	12,033
17	Sukomoro	11,181
18	Bendo	14,283
JUMLAH		222,799

Sumber: Dinas PERKIM, 2023

Tabel 2. Jumlah Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) di Kabupaten Magetan Tahun 2023

NO	KECAMATAN	UNIT
1	Magetan	315
2	Ngariboyo	292
3	Sidorejo	178
4	Kawedanan	338
5	Lembeyan	205
6	Kartoharjo	398
7	Barat	172
8	Karangrejo	353
9	Maospati	300
10	Takeran	288
11	Nguntoronadi	156
12	Plaosan	273
13	Poncol	144

NO	KECAMATAN	UNIT
14	Parang	334
15	Panekan	532
16	Karas	330
17	Sukomoro	278
18	Bendo	108
JUMLAH		4,994

Sumber: Dinas PERKIM, 2023

Tabel 3. Jumlah Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) yang Telah Dilaksanakan Penanganannya Tahun 2023

NO	KECAMATAN	UNIT
1	Magetan	25
2	Ngariboyo	35
3	Sidorejo	4
4	Kawedanan	44
5	Lembeyan	50
6	Kartoharjo	33
7	Barat	32
8	Karangrejo	18
9	Maospati	35
10	Takeran	38
11	Nguntoronadi	17
12	Plaosan	25
13	Poncol	10
14	Parang	16
15	Panekan	51
16	Karas	32
17	Sukomoro	34
18	Bendo	8
JUMLAH		507

Sumber: Dinas PERKIM, 2023

Berdasarkan observasi awal program bantuan RTLH di Kabupaten Magetan, ditemukan masih adanya keluhan masyarakat tentang transparansi pengajuan dan pemilihan penerima bantuan yang dilakukan oleh pemerintah Desa. Selain itu, sosialisasi tentang adanya program bantuan RTLH sangat kurang sehingga tidak semua masyarakat mengetahui adanya program bantuan ini dan apa kriteria untuk lolos dan berhak mendapat bantuan RTLH. Hal seperti ini dapat menimbulkan permasalahan baru yaitu kurang tepatnya penerima atau salah sasaran dalam pemberian bantuan RTLH dan berdampak merugikan secara langsung ke pemerintah dan masyarakat. Data yang diperoleh di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan, masih ditemukan penerima bantuan yang pembangunan rumahnya belum selesai sampai batas waktu yang ditargetkan bahkan sampai lewat tahun anggaran yang telah disepakati. Hal ini tentu berdampak buruk terhadap kinerja pemerintah baik itu pemerintah Desa maupun pemerintah Kabupaten khususnya Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman. Penyaluran bantuan yang tidak tuntas akan mengakibatkan penyerapan anggaran tidak maksimal, penyelesaian masalah rumah tidak layak huni yang tidak

tuntas dalam satu tahun anggaran dan efektivitas program bantuan RTLH di Kabupaten Magetan tentu dipertanyakan.

Program bantuan RTLH merupakan program yang realisasinya melibatkan pemerintah sebagai penyalur dan pemberi bantuan, pemerintah desa, pihak pendamping, pengawas, masyarakat penerima bantuan, dan toko penyedia bahan bangunan. Efektivitas program ini sangat bergantung pada keterlibatan berbagai pihak yang akan menentukan ketepatan sasaran dan pencapaian program serta melaksanakan sosialisasi dan pemantauan program. Efektivitas program bantuan RTLH dinilai dari kesesuaian hasil yang dicapai dengan tujuan atau target awal program yang telah ditetapkan sebelumnya. Tingkat efektivitas program bantuan RTLH dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kepemimpinan, pengawasan, komunikasi, sumber daya, dan kualitas material, serta pendataan yang tepat dan koordinasi antar instansi. Maka dari itu, perlu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program bantuan RTLH. Menurut Purwanto (2022) efektivitas program dipengaruhi oleh kepemimpinan transformasional dan pengawasan. Nuriyah et al. (2022) menyatakan bahwa kepemimpinan dan motivasi penerima manfaat mempengaruhi kinerja dalam mencapai efektivitas program. Jeffery dan Sarwo (2020) menyatakan bahwa karakteristik kewirausahaan, motivasi, dan kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh terhadap keberhasilan program sehingga program dapat dikatakan efektif. Ramdani et al. (2018) mengungkapkan bahwa aspek komunikasi, sumber daya, dan sikap birokrasi dapat berpengaruh terhadap efektivitas program RTLH di Bogor sehingga masyarakat merasakan dampak positif. Jadi, disimpulkan bahwa ada berbagai macam variabel yang dapat mempengaruhi efektivitas program. Dalam penelitian ini hanya berfokus pada variabel motivasi penerima manfaat, pengawasan, dan kepemimpinan karena ketiga variabel tersebut berpengaruh dominan terhadap variabel dependen penelitian ini yakni efektivitas program bantuan RTLH.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti memandang perlu untuk membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai efektivitas pelayanan publik, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam penelitian ini dengan judul: “Efektivitas Pelayanan Publik Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan”.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih untuk menggali dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok pada suatu masalah sosial atau manusia (Creswell & Creswell, 2018). Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengembangkan analisis mendalam tentang suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau individu (Creswell & Creswell, 2018). Alasan penggunaan pendekatan kualitatif adalah untuk memahami masalah secara sistematis dan ilmiah.

Fokus penelitian ini adalah efektivitas pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan dalam penyaluran bantuan rumah tidak layak huni

(RTLH). Penelitian ini berfokus pada kinerja aparatur dalam menerapkan program RTLH bagi masyarakat miskin, meliputi ketepatan sasaran, kekurangan, dan kelebihan program. Indikator efektivitas pelayanan publik yang menjadi fokus penelitian adalah:

- Kualitas Pelayanan: Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
- Ketepatan Waktu: Seberapa cepat pelayanan diberikan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan.
- Efisiensi Biaya: Seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk memberikan pelayanan dibandingkan dengan manfaat yang diperoleh.
- Dampak Pelayanan: Seberapa besar dampak pelayanan terhadap perubahan positif dalam kehidupan masyarakat (Mukarom dan Laksana, 2020).

Lokasi penelitian adalah Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan. Lokasi ini dipilih karena belum ada penelitian serupa sebelumnya, dan peneliti berharap hasil penelitian dapat digunakan untuk peningkatan pelayanan, khususnya dalam penyaluran bantuan RTLH.

Sumber data dalam penelitian ini meliputi:

- Data Primer: Diperoleh langsung oleh peneliti melalui wawancara, observasi, kuesioner, dan eksperimen.
- Data Sekunder: Diperoleh dari pihak lain, seperti website, buku, data statistik, dokumen, dan media massa.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

- Wawancara: Percakapan untuk mendapatkan informasi dari narasumber (pegawai dan masyarakat).
- Observasi: Mengamati langsung objek, perilaku, atau fenomena di lapangan (aktivitas masyarakat saat menggunakan layanan).
- Kuesioner dan Angket: Menggunakan sejumlah pertanyaan untuk mengumpulkan data dari responden, baik secara tertulis maupun online.
- Dokumentasi: Mengumpulkan, memilih, mengolah, dan menyimpan informasi dalam berbagai bentuk (dokumen tertulis, gambar, video, rekaman suara).

Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi:

- Pengumpulan Data: Data dikumpulkan dalam bentuk kata-kata melalui observasi, wawancara, dan intisari dokumen.
- Reduksi Data: Meringkas, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal penting dari data yang diperoleh.
- Penyajian Data: Menyajikan data yang telah direduksi dalam bentuk uraian singkat, bagan, atau hubungan antar kategori.
- Penarikan Kesimpulan/Verifikasi: Menarik kesimpulan dari data yang disajikan dan menguji validitasnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Pelayanan Publik Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan

Permasalahan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) yang dihuni masyarakat umumnya memiliki masalah multidimensional. Oleh sebab itu, kepedulian untuk menangani masalah tersebut diharapkan terus ditingkatkan dengan melibatkan seluruh komponen masyarakat (*stakeholder*) baik pemerintah pusat maupun daerah, dunia usaha, masyarakat, dan elemen lainnya. Untuk itu, Pemerintah Kabupaten Magetan memberikan bantuan Stimulan melalui Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman selaku instansi teknis pelaksana fisik di Kabupaten Magetan menyelenggarakan pekerjaan Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni dengan koordinasi pihak Kelurahan/Kecamatan se-Kabupaten dan didampingi oleh Tim Teknis tenaga Fasilitator dalam menjalankan tugas merencanakan dan memonitor pekerjaan agar berjalan dengan baik

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan ini berhubungan dengan produk yang dihasilkan dari pelaksanaan tugas-tugas para pegawai, yang akan menggambarkan tingkat kepuasan dari individu yang dilayani. Dari indikator kualitas pelayanan ini, dapat dilihat dari baik buruknya pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang salah satunya yaitu pemenuhan standar pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan staf Dinas Perkim di Bidang Perumahan, ETS menyatakan:

“Ya, Saya akan selalu berusaha melayani masyarakat berdasarkan SOP, cepat tepat sehingga masyarakat pengguna layanan akan puas akan pelayanan yang saya berikan, selain itu keramahan dan kesopanan menjadi kunci utama dalam melayani masyarakat” (wawancara tanggal 5 Mei 2025).

Bendahara NH juga menegaskan:

“Saya sudah bekerja sesuai SOP selaku bendahara pengeluaran. Dalam melaksanakan tugas bendahara harus berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah dan Permendagri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah” (wawancara tanggal 7 Mei 2025).

Hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan menunjukkan kepuasan yang sangat bagus. JS menyatakan:

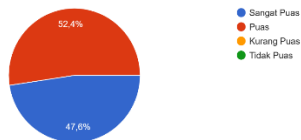
“Menurut saya pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan sudah cukup bagus, saya puas dengan

pelayanan yang diberikan terutama pelayanan program bantuan rumah tidak layak huni (RTLH)” (wawancara tanggal 7 Mei 2025).

TY menambahkan:

“Menurut saya pelayanannya sudah bagus dan memuaskan” (wawancara tanggal 7 Mei 2025). SH juga mengatakan: “Menurut pendapat saya tentang kualitas pelayanan program bantuan rumah tidak layak huni (RTLH) baik dan memuaskan” (wawancara tanggal 7 Mei 2025).

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan Program bantuan RTLH Dinas Perkim Kabupaten Magetan?
21 jawaban



Gambar 1. Diagram Angket Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan
Sumber: Data diolah, 2025

Diagram angket kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa 52,4% responden puas dan 47,6% sangat puas, sementara 0% menyatakan kurang puas atau tidak puas. Ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan telah berhasil mencapai tujuan-tujuan pelayanan publik di bidang perumahan dan permukiman. Hal ini tercermin dari peningkatan kemudahan akses layanan, peningkatan kualitas pelayanan, dan inovasi-inovasi yang dilakukan untuk mempercepat proses pelayanan. Keberhasilan ini menunjukkan komitmen Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dan terus berupaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di bidang perumahan dan permukiman. Responden menunjukkan kepuasan terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini mengindikasikan bahwa Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan telah berhasil dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat di bidang perumahan dan permukiman. Mereka harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Dwiyanto, 2015).

2. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam pelayanan sangat penting karena di sinilah letak pelayanan yang sesungguhnya. Pelayanan yang tepat waktu dapat

meningkatkan kepuasan masyarakat karena mereka merasa bahwa harapan mereka terpenuhi. Ketepatan waktu dalam pelayanan mencakup aspek-aspek seperti waktu tunggu dalam penyelesaian administrasi. Ini menunjukkan kemampuan dinas perkim atau karyawan untuk memenuhi janji atau tenggat waktu yang telah ditetapkan.

Staf Dinas Perkim, ETS, menyatakan:

“Ya, saya mengerjakan pekerjaan saya secara tepat waktu, dan saya sebisa mungkin melakukannya dalam pekerjaan sehari-hari karena setiap pekerjaan akan dimasukkan aplikasi e-kinerja” (wawancara tanggal 5 Mei 2025).

Bendahara NH juga menjelaskan:

“Saya menyelesaikan pekerjaan selaku bendahara pengeluaran tepat waktu. Bendahara Pengeluaran harus menyampaikan Laporan Administratif kepada Pengguna Anggaran dan Laporan Fungsional kepada BUD paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya. Sehingga bendahara diharapkan dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu sehingga laporan tidak terjadi keterlambatan” (wawancara tanggal 7 Mei 2025).

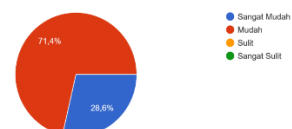
Wawancara dengan warga menunjukkan bahwa mayoritas berpendapat pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan mudah dan tepat waktu. JS mengatakan:

“Untuk kemudahan dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan menurut saya mudah dan cepat, terkadang untuk kami sendiri yang agak lama untuk fisik bangunan dikarenakan cuaca yang tidak menentu mengakibatkan pembangunan RTLH agak molor” (wawancara tanggal 7 Mei 2025).

SW menyatakan:

“Mudah dan tepat waktu pelayanan yang diberikan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan” (wawancara tanggal 7 Mei 2025).

2. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perkim Kabupaten Magetan?
21 jawaban



Gambar 2. Diagram Angket Kepuasan Masyarakat Terhadap Ketepatan Waktu
Sumber: Data diolah, 2025

Angket dari masyarakat pengguna layanan menunjukkan bahwa 71,4% merasa mudah dan 26,6% sangat mudah dalam mengakses pelayanan, sementara 0% menyatakan sulit atau sangat sulit. Ini mengindikasikan bahwa ketepatan waktu pelayanan menjadi faktor utama yang berperan meliputi kualitas kecepatan pelayanan, dan masyarakat sangat puas dengan ketepatan pelayanan yang diberikan. Ketersediaan teknologi informasi dan komunikasi yang memadai juga turut mendukung percepatan dan transparansi pelayanan. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan terus meningkatkan efektivitas ketepatan waktu pelayanan, serta adanya perhatian dan perbaikan berkelanjutan terhadap faktor ketepatan waktu tersebut. Untuk pembangunan fisik rumah tidak layak huni (RTLH) yang molor sesuai rencana diakibatkan faktor cuaca yaitu curah hujan yang sangat tinggi. Mereka harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Batinggi, 2010).

3. Efisiensi Biaya

Efisiensi biaya pelayanan adalah kemampuan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya (terutama biaya) seminimal mungkin, tetapi dalam pelayanannya dinas perkim tidak pernah memungut biaya alias gratis, sambil tetap memaksimalkan hasil yang diinginkan. Ini berarti mengoptimalkan penggunaan sumber daya tanpa mengurangi kualitas pelayanan, dan memastikan bahwa setiap pelayanan memberikan nilai yang sepadan dengan hasil yang memuaskan. Staf Dinas Perkim, ETS, menyatakan:

“Tidak, Dalam pelayanan dinas perkim tidak pernah dikenai tarif atau biaya alias gratis, sehingga masyarakat tidak usah khawatir bila menggunakan pelayanan di dinas perkim” (wawancara tanggal 5 Mei 2025).

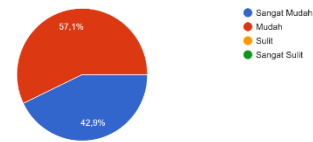
DW juga menegaskan:

“Tidak, Semua pelayanan di dinas perkim gratis” (wawancara tanggal 7 Mei 2025).
NAH menyatakan: “Tidak dikenai biaya atau gratis” (wawancara tanggal 7 Mei 2025).

Wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa mereka merasa pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan mudah dan gratis. JS mengatakan:

“Menurut saya pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan mudah dan gratis kok dalam mencukupi administrasi untuk mendapat bantuan rumah tidak layak huni (RTLH)” (wawancara tanggal 7 Mei 2025).

3. Bagaimana pendapat anda tentang akses dan pelayanan gratis yang diberikan dinas perkim ?
21 jawaban



Gambar 3. Diagram Angket Kepuasan Masyarakat Terhadap Efisiensi Biaya
Sumber: Data diolah, 2025

Angket dari masyarakat pengguna layanan menunjukkan bahwa 57,1% merasa mudah dan 42,9% sangat mudah dalam mengakses pelayanan gratis, sementara 0% menyatakan sulit atau sangat sulit. Ini mengindikasikan bahwa efisiensi biaya dalam pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan gratis atau tanpa dipungut biaya. Selain efisiensi biaya, untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan, dilakukan berbagai upaya strategis dan berkelanjutan. Beberapa langkah yang dilakukan antara lain adalah peningkatan kompetensi dan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan, perbaikan sarana dan prasarana pendukung, serta penerapan kebijakan yang transparan dan akuntabel. Selain itu, perlu adanya kolaborasi yang lebih erat dengan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya untuk memastikan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Masyarakat berhak mengetahui informasi terkait dengan persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, dan informasi lain yang terkait dengan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik), yang pada akhirnya juga akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4. Dampak Pelayanan

Dampak pelayanan, baik yang baik maupun buruk, memiliki pengaruh terhadap berbagai aspek kehidupan. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, dan bahkan kesejahteraan masyarakat secara umum. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan, hilangnya kepercayaan, dan bahkan dampak negatif pada kinerja Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan.

YC menambahkan:

“Oh ya dampaknya pelayanan dinas perkim sangat terasa bagi masyarakat, sebagai contoh adalah pelayanan program bantuan RTLH, masyarakat yang mendapat bantuan RTLH dapat hidup dengan rumah yang sangat layak, sehingga dapat mengatasi kecemburuan sosial di antara masyarakat” (wawancara tanggal 5 Mei 2025).

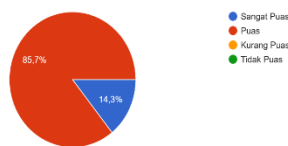
DW juga menegaskan:

“Ya, dampaknya sangat besar bagi masyarakat khususnya masyarakat yang mendapat bantuan RTLH, mereka bisa hidup layak dengan menempati rumah yang layak huni” (wawancara tanggal 7 Mei 2025).

Bendahara NH juga menjelaskan:

“Dampak Pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan sangat terasa bagi masyarakat di antaranya Bantuan Sosial untuk Rumah Tidak Layak Huni yang langsung dapat dirasakan manfaatnya untuk masyarakat penerima bantuan” (wawancara tanggal 7 Mei 2025).

4. Apakah anda puas dengan dampak pelayanan dinas perkim bagi masyarakat ?
21 jawaban



Gambar 4. Diagram Angket Kepuasan Masyarakat Terhadap Dampak Pelayanan
Sumber: Data diolah, 2025

Angket dari masyarakat pengguna layanan menunjukkan bahwa 85,7% puas dan 14,3% sangat puas dengan dampak pelayanan, sementara 0% menyatakan sulit atau sangat sulit. Ini mengindikasikan bahwa dampak pelayanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan umumnya positif. Responden menyatakan kepuasan mereka terhadap pelayanan akses, transparansi, dan efisiensi pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan juga mendapat apresiasi dari masyarakat, yang merasa lebih terbantu dan dilayani dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan telah berhasil dan berdampak positif pada kepuasan masyarakat, khususnya penerima layanan bantuan RTLH. Hasil dari pelayanan ini adalah manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat (Moenir, 2010), yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat di bidang perumahan dan juga sebagai peningkatan taraf hidup masyarakat.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Publik Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan sudah cukup baik, dilihat dari kepuasan

masyarakat setelah dilayani, meskipun masih terdapat indikator yang menjadi kendala.

1. Kualitas Pelayanan: Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait Program RTLH telah terbukti optimal. Melalui pelayanannya, Disperkim berhasil meningkatkan aksesibilitas, kualitas, dan efisiensi layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat dan kesejahteraan mereka di bidang perumahan dan permukiman.
2. Ketepatan Waktu: Ketepatan waktu pelayanan menjadi faktor utama yang berperan meliputi kualitas kecepatan pelayanan, dan masyarakat sangat puas dengan ketepatan pelayanan yang diberikan. Ketersediaan teknologi informasi dan komunikasi yang memadai juga turut mendukung percepatan dan transparansi pelayanan. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan terus meningkatkan efektivitas ketepatan waktu pelayanan, serta adanya perhatian dan perbaikan berkelanjutan terhadap faktor ketepatan waktu tersebut. Namun, untuk pembangunan fisik rumah tidak layak huni (RTLH) yang molor sesuai rencana diakibatkan faktor cuaca yaitu curah hujan yang sangat tinggi.
3. Efisiensi Biaya: Efisiensi Biaya dalam pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan gratis atau tanpa dipungut biaya. Selain efisiensi biaya, untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan, dilakukan berbagai upaya strategis dan berkelanjutan. Beberapa langkah yang dilakukan antara lain adalah peningkatan kompetensi dan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan, perbaikan sarana dan prasarana pendukung, serta penerapan kebijakan yang transparan dan akuntabel. Selain itu, perlu adanya kolaborasi yang lebih erat dengan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya untuk memastikan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Dampak Pelayanan: Dampak Pelayanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan umumnya positif. Responden menyatakan kepuasan mereka terhadap pelayanan akses, transparansi, dan efisiensi pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan juga mendapat apresiasi dari masyarakat, yang merasa lebih terbantu dan dilayani dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan telah berhasil dan berdampak positif pada kepuasan masyarakat, khususnya penerima layanan bantuan RTLH.

Saran

Berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan:

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan: Perlu perbaikan sistem dan prosedur serta peningkatan SDM. Dengan sistem dan prosedur yang mudah, masyarakat akan antusias dalam menggunakan pelayanan. Untuk peningkatan SDM, dapat dilakukan diklat dan kursus, sehingga SDM yang berkualitas akan menghasilkan kualitas pelayanan yang prima.
2. Meningkatkan Kemudahan Akses Informasi dan Ketepatan Waktu: Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Magetan dapat membuat pelayanan berbasis online untuk menghemat waktu masyarakat dalam mengakses pelayanan, sehingga masyarakat yang jauh dapat langsung mengakses dari rumah tanpa harus datang langsung. Untuk pembangunan fisik rumah tidak layak huni (RTLH) yang molor dari target waktu yang ditentukan dikarenakan faktor cuaca, dapat direncanakan pada waktu musim kemarau.
3. Meningkatkan Pelayanan Gratis dan Jemput Bola: Pelayanan gratis dan jemput bola perlu ditingkatkan agar masyarakat terlayani dengan baik dan puas.
4. Memperluas Dampak Pelayanan: Dampak pelayanan perlu diperluas hingga ke desa-desa, karena untuk pelayanan jalan lingkungan, prasarana, sarana, dan utilitas umum (PSU) masih dalam lingkup kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Indonesia. 2024. *Indeks Harga Properti Perumahan*. Diakses pada <https://www.bps.go.id/id/publication/2024/12/20/adf684ebfadf6b11627eaac9/indeks-harga-properti-perumahan-2024.html>.
- Batinggi, A. 2010. *Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasinya*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Bazarah, A., Jubaidi, A., & Hubaib, A. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 7(1), 1-10.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. 2018. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Dwiyanto, A. 2015. *Birokrasi dan Pelayanan Publik dalam Perspektif Kepemerintahan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jeffery, A., & Sarwo, E. (2020). Pengaruh Karakteristik Kewirausahaan, Motivasi, dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Keberhasilan Program Wirausaha Baru (WUB) di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 1(1), 1-10.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Mukarom, Zainal, Dr, M.Si dan Muhibbudin Wijaya Laksana, S. Sos. M.Si. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mundok, Z., Rotinsulu, T. O., & Masloman, I. (2022). Pengaruh Pembangunan Rumah Tinggal Layak Huni (RTLH) Terhadap Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Di Kecamatan Bolaang Uki Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 22(3).
- Mungkasa, Oswar. 2014. *Perencanaan Tata Ruang: Sebuah Pengantar Artikel Bahan Kuliah Manajemen Tata Ruang Perkotaan Universitas Negeri Jakarta*. Diakses dari https://www.researchgate.net/publication/343167880_Perencanaan_Tata_Ruang_Sebuah_Pengantar.
- Nuriyah, S., Hidayat, A., & Sari, N. (2022). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Penerima Manfaat Terhadap Kinerja dalam Mencapai Efektivitas Program Bantuan Sosial. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1-10.
- Oliver, R. L. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Purwanto, A. 2022. *Konsep dasar penelitian kualitatif: Teori dan contoh praktis*. Penerbit P4I.
- Ramdani, A., Hidayat, R., & Sari, D. (2018). Pengaruh Komunikasi, Sumber Daya, dan Sikap Birokrasi Terhadap Efektivitas Program RTLH di Bogor. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 1(1), 1-10.
- Ratminto & Atik Septiana, C. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rizal Panji Nagayoso, Kridawati Sadhana, Yuntawati Fristin. 2024. Policy Implementation Program to Alleviate Uninhabitable Houses for the Poor.
- Sarimah. 2016. Pelaksanaan Pembangunan Dalam Program Bantuan Rumah Tidak Layak Huni (Rtlh) Kelurahan Karas Kecamatan Galang Kota Batam Tahun 2014.
- Sukayana, K. 2023. *Pengaruh Kepemimpinan, Pengawasan, dan Motivasi Penerima Manfaat Terhadap Efektivitas Program Bantuan Rumah tidak Layak Huni Kabupaten Buleleng*. (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).
- Sutaryono. *Integrasi Urusan Tata Ruang dan Pertanahan: Peluang & Tantangan Kelembagaan*. Makalah disampaikan pada Forum Ilmiah Tahunan Ikatan Surveyor Indonesia (FIT-ISI) 2015, di Institut Teknologi Nasional Malang, 19 – 20 November 2015.

- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tri Wahyuningrum. 2016. Evaluasi Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) Di Desa Kedungrejo Kecamatan Balerejo Kabupaten Madiun.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wijanyanti RositaAdhe Sari. 2018. Pelaksanaan Pemberian Bantuan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) bagi masyarakat miskin di Desa Durenan Kecamatan Gemarang Kabupaten Madiun.