

ANALISIS PROGRAM BANTUAN STIMULAN PPERUMAHAN SWADAYA (BSPS) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT BERPENGGHASILAN RENDAH PADA KANTOR DINAS PERUMAHAN RAKYAT KAWASAN PEMUIKIMAN DAN PERTANAHAN KABUPATEN ENDE TAHUN ANGGARAN 2017

Oleh

- 1) Maria Alfonsa Rima Timbu
Mahasiswa Prodi Manajemen
- 2) Lambertus Langga
Dosen Prodi Manajemen
e-mail: lambertuslangga609@gmail.com
- 3) Gabriel Tanusi
Dosen Prodi Manajemen
e-mail: tanusigabriel@gmail.com

Abstract

Meeting the needs of a decent home for a weak economic community, government through the Public Housing Agency, Residential Areas and Ende District Land Issued a policy with the development and utilization of potential community empowerment through home rehabilitation is not livable. From the results of the study it was found that in general the Help program Self-Help Housing Stimulant (BSPS) has satisfied the community Low-income. Of the fourteen variables studied, the value of the IKM variable service procedure of 78.0%, variable discipline of officers service by 72.5%, variable clarity of service personnel by 74.2%, service officer's responsibility variable of 74.4%, variable capability service personnel by 72.5%, variable service speed by 70.9%, variable justice gets service by 72.5%, variable decency and 71.7%, variable fairness of service costs amounting to 69.0%, variable service cost certainty of 63.0%, convenience variable 73.9%, and service security variables by 71.7%. Two twelve variables are categorized as satisfactory because they are all at intervals 62,51% – 81,25%. IKM variable service requirements of 83.4% and highly to satisfy low-income communities. Thirteen satisfying variables Community. Obtainedik M variable certainty of service schedule amounting to 51.6% were categorized as unsatisfactory due to the 43.76% interval –62,50%.

Keywords: satisfaction level, low income communities, programs BSPS.

1. Pendahuluan

Kebutuhan manusia akan tempat tinggal adalah kebutuhan dasar di samping kebutuhan akan sandang dan pangan. Tempat tinggal memang sangat vital bagi kehidupan manusia karena tanpa tempat tinggal manusia tidak akan bisa hidup dengan layak. Perumahan dan permukiman berfungsi sebagai wadah pengembangan sumber

Analisis Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Berpenghasilan Rendah pada Kantor Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Ende Tahun Anggaran 2017—Maria Alfonsa Rima Timbu, Lambertus Langga, Gabriel Tanusi

daya manusia dan cerminan dari lingkungan sosial yang tertib, juga berkontribusi bagi pertumbuhan ekonomi melalui sektor industri perumahan sebagai penyedia lapangan kerja, pendorong pembentukan modal yang besar.

Dalam hal pembangunan di segala bidang khususnya pembangunan permukiman dan perumahan, masyarakat berperan sebagai pelaku utama sementara pemerintah berperan sebagai pihak yang berkewajiban bertugas mengarahkan dan membimbing serta menciptakan suasana kondusif. Pembangunan perumahan yang tidak seimbang dengan pertumbuhan penduduk menyebabkan tidak semua masyarakat dapat terpenuhi kebutuhannya akan perumahan yang telah disediakan oleh pemerintah. Masyarakat dari golongan ekonomi lemah yang tidak mampu mengakses pembangunan perumahan mencari solusi dalam memenuhi kebutuhan dasarnya tersebut tanpa mempertimbangkan syarat kesehatan dan kelayakan rumah sebagai tempat tinggal.

Memenuhi amanat peraturan perundang-undangan akan kebutuhan tempat tinggal dan lingkungan yang layak maka pemerintah melalui Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Ende 3 telah mengeluarkan berbagai kebijakan melalui program-program penyediaan perumahan dan perbaikan prasarana dan sarana permukiman. Akan tetapi kemampuan pemerintah yang terbatas dan berbagai sistem yang mempengaruhi kepemilikan rumah, hanya menempatkan masyarakat dengan golongan ekonomi mampu yang sanggup untuk memiliki rumah layak bagi tempat tinggalnya sementara pada masyarakat berpenghasilan rendah tinggal pada lingkungan rumah yang tidak layak.

Keterbatasan jumlah penerima bantuan tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan keuangan pemerintah daerah dalam menyediakan anggaran bagi program dimaksud, dimana sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Ende Nomor: 289/KEP/HK/2017 tanggal 27 Februari 2017, total Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) di Kabupaten Ende sebanyak 17.795 rumah. Berikut disajikan data berkaitan dengan pembagian penerima Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) di Kecamatan Ende Selatan Kabupaten Ende untuk tahun 2017 yang tersebar dalam 5 kelurahan, yakni Kelurahan Tetandara, Mbongawani, Tanjung, Rukun Lima, dan Kelurahan Paupanda.

Tabel 1.1
Realisasi Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya
Kecamatan Ende Selatan Kabupaten Ende
Tahun 2017

No	Kelurahan	Jumlah Penerima (Orang)	Besar Bantuan (Rp)	Jumlah (Rp)
1	Tetandara	17	15.000.000	255.000.000

Analisis Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Berpenghasilan Rendah pada Kantor Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Ende Tahun Anggaran 2017–Maria Alfonsa Rima Timbu, Lambertus Langga, Gabriel Tanusi

2	Rukun Lima	18	15.000.000	270.000.000
3	Paupanda	18	15.000.000	270.000.000
4	Mbongawani	18	15.000.000	270.000.000
5	Tanjung	17	15.000.000	255.000.000
Jumlah		88		1.320.000.000

Sumber: Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Kab. Ende

Berdasarkan data di atas terlihat sebaran pembagian penerima Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) Kabupaten Ende untuk Kecamatan Ende Selatan tidak proporsional. Di satu sisi terlihat adanya kesenjangan dalam penentuan jumlah penerima bantuan rumah yang tidak proporsional namun di sisi lain menunjukkan adanya pertimbangan-pertimbangan dari pihak dinas terkait yang merujuk pada kriteria-kriteria tertentu yang mensyaratkan terpilihnya orang dimaksud untuk menjadi penerima bantuan.

Menjadi persoalan apakah masing-masing kelurahan di Kecamatan Ende Selatan telah benar-benar sesuai dengan petunjuk teknis yang ada, dapat secara fair mengklasifikasi dari jumlah penduduk untuk terdaftar sebagai penerima bantuan ataukah masih ada ketidakpuasan sebagian pihak dalam hal ini masyarakat yang mungkin sebenarnya layak untuk mendapatkan bantuan tersebut namun pada kenyataannya mereka tidak dapat menikmati bantuan tersebut. Selain itu bagi penerima sendiri permasalahannya, apakah keseluruhan jumlah bantuan tersebut mencukupi segala kebutuhan akan pembangunan sebuah rumah layak huni ataukah sebaliknya. Hal ini menjadi perhatian pemerintah untuk melihat apa persepsi masyarakat penerima bantuan mengenai besarnya alokasi dana bantuan dimaksud. Kondisi semacam ini menjadi suatu hal yang mutlak diperhatikan terlebih dengan adanya penentuan kuantitas orang penerima bantuan rumah yang tidak proporsional pada masing-masing kelurahan di Kecamatan Ende Selatan

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat berpenghasilan rendah di Kecamatan Ende Selatan Kabupaten Ende yang menerima program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) tahun 2017?

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat berpenghasilan rendah di Kecamatan Ende Selatan Kabupaten Ende yang menerima program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) tahun 2017.

2. Kajian Pustaka

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliable, tetapi dalam penelitian ini peneliti hanya mengambil 14 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut: Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan pelayanan.

Konsep Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) pada hakikatnya adalah program nasional yang dijalankan oleh semua kalangan untuk menanggulangi masalah pemberdayaan masyarakat, terutama masyarakat berpenghasilan rendah agar mampu meningkatkan kualitas tempat tinggal sehingga dapat menghuni tempat tinggal dengan layak dalam lingkungan yang sehat dan aman. Menurut Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya, mengatakan: "Tujuan Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) ialah untuk memberdayakan Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) agar mampu membangun dan meningkatkan kualitas rumah secara swadaya sehingga dapat menghuni rumah yang layak dalam lingkungan yang sehat dan aman".

Sedangkan perumahan swadaya adalah rumah atau perumahan yang dibangun atas prakarsa dan upaya masyarakat baik secara sendiri atau berkelompok, yang meliputi perbaikan, perluasan atau pembangunan rumah baru beserta lingkungan. Masyarakat berpenghasilan rendah adalah masyarakat yang mempunyai keterbatasan daya beli sehingga perlu mendapat dukungan pemerintah untuk memperoleh rumah yang layak huni. Standar layak huni adalah prasyarat kecukupan luas kuakitas dan kesehatan yang harus dipenuhi suatu bangunan rumah.

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian yang digunakan adalah di wilayah Kecamatan Ende Selatan Kabupaten Ende. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 88 prang. Oleh karena jumlah populasi penelitian ini di bawah 100 maka seluruh populasi tersebut, semuanya digunakan sebagai sampel sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 88 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara, kuesioner, dan studi pustaka. Teknik analisa data nilai indeks kepuasan masyarakat dalam penelitian ini dihitung dengan cara menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur layanan. Untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) di Kecamatan Ende Selatan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang. Untuk membedakan interpretasi, penilaian indeks kepuasan masyarakat memiliki perbedaan antara 25 – 100 maka hasil penilaian dengan nilai dasar yaitu nilai 25. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel bebas atau variabel independen dalam penelitian ini adalah bantuan stimulan perumahan swadaya/BSPS (X).
2. Variabel terikat atau variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan masyarakat berpenghasilan rendah.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Prosedur Pelayanan

Berikut ini merupakan tabel penilaian prosedur pelayanan pada program bantuan stimulan perumahan swadaya:

Tabel 4.1
Penilaian Prosedur Pelayanan Pada Program
Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Variabel	Kriteria Jawaban Responden	Perolehan Skor	Jumlah Responden
Prosedur Pelayanan	Sangat Puas	124	31
	Puas	147	49
	Tidak Puas	16	8
	Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	4	287	88

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah 88 orang responden, terdapat 31% yang menjawab sangat puas, puas 49%, tidak puas 8%, dan sangat tidak puas 0%

terhadap pelayanan petugas pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) terkait dengan prosedur pelayanan.

Persyaratan Pelayanan

Berikut ini merupakan tabel penilaian persyaratan pelayanan pada program bantuan stimulan perumahan swadaya:

Tabel 4.2
Penilaian Persyaratan Pelayanan Pada Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Variabel	Kriteria Jawaban Responden	Perolehan Skor	Jumlah Responden
Persyaratan Pelayanan	Sangat Puas	204	51
	Puas	87	29
	Tidak Puas	16	8
	Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	4	307	88

Sumber : Data diolah

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah 88 orang responden, terdapat 51% yang menjawab sangat puas, puas 29%, tidak puas 8%, dan sangat tidak puas 0% terhadap pelayanan petugas pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) terkait dengan persyaratan pelayanan.

Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Berikut ini merupakan tabel penilaian kedisiplinan petugas pelayanan pada program bantuan stimulan perumahan swadaya:

Tabel 4.3
Penilaian Kedisiplinan Petugas Pelayanan Pada Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Variabel	Kriteria Jawaban Responden	Perolehan Skor	Jumlah Responden
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Sangat Puas	84	21
	Puas	147	49
	Tidak Puas	36	18
	Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	4	267	88

Sumber : Data diolah

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah 88 orang responden, terdapat 21% yang menjawab sangat puas, puas 49%, tidak puas 18%, dan sangat tidak puas 0% terhadap pelayanan petugas pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) terkait dengan kedisiplinan petugas pelayanan.

Kejelasan Petugas Pelayanan

Berikut ini merupakan tabel penilaian kejelasan petugas pelayanan pada program bantuan stimulan perumahan swadaya:

Tabel 4.4
Penilaian Kejelasan Petugas Pelayanan Pada Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Variabel	Kriteria Jawaban Responden	Perolehan Skor	Jumlah Responden
Kejelasan Petugas Pelayanan	Sangat Puas	44	11
	Puas	225	75
	Tidak Puas	4	2
	Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	4	267	88

Sumber : Data diolah

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah 88 orang responden, terdapat 11% yang menjawab sangat puas, puas 75%, tidak puas 2%, dan sangat tidak puas 0% terhadap pelayanan petugas pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) terkait dengan kejelasan petugas pelayanan.

Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Berikut ini merupakan tabel penilaian tanggung jawab petugas pelayanan pada program bantuan stimulan perumahan swadaya:

Tabel 4.5
Penilaian Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Pada Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Variabel	Kriteria Jawaban Responden	Perolehan Skor	Jumlah Responden
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	Sangat Puas	40	10
	Puas	234	75
	Tidak Puas	0	0
	Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	4	267	88

Sumber : Data diolah

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah 88 orang responden, terdapat 10% yang menjawab sangat puas, puas 78%, tidak puas 0%, dan sangat tidak puas 0% terhadap pelayanan petugas pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) terkait dengan tanggung jawab petugas pelayanan.

Kemampuan Petugas Pelayanan

Berikut ini merupakan tabel penilaian kemampuan petugas pelayanan pada program bantuan stimulan perumahan swadaya:

Tabel 4.6
Penilaian Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Pada Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Variabel	Kriteria Jawaban Responden	Perolehan Skor	Jumlah Responden
Kemampuan Petugas Pelayanan	Sangat Puas	12	3
	Puas	235	85
	Tidak Puas	0	0
	Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	4	267	88

Sumber : Data diolah

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah 88 orang responden, terdapat 3% yang menjawab sangat puas, puas 85%, tidak puas 0%, dan sangat tidak puas 0% terhadap pelayanan petugas pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) terkait dengan kemampuan petugas pelayanan.

Kecepatan Pelayanan

Berikut ini merupakan tabel penilaian kecepatan pelayanan pada program bantuan stimulan perumahan swadaya:

Tabel 4.7
Penilaian Kecepatan Pelayanan Pada Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Variabel	Kriteria Jawaban Responden	Perolehan Skor	Jumlah Responden
Kecepatan Pelayanan	Sangat Puas	8	2
	Puas	243	81
	Tidak Puas	10	5
	Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	4	261	88

Sumber : Data diolah

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah 88 orang responden, terdapat 2% yang menjawab sangat puas, puas 81%, tidak puas 5%, dan sangat tidak puas 0% terhadap pelayanan petugas pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) terkait dengan kecepatan pelayanan.

Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Berikut ini merupakan tabel penilaian keadilan mendapatkan pelayanan pada program bantuan stimulan perumahan swadaya:

Tabel 4.8
Penilaian Keadilan Mendapatkan Pelayanan Pada Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Variabel	Kriteria Jawaban Responden	Perolehan Skor	Jumlah Responden
----------	----------------------------	----------------	------------------

Analisis Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Berpenghasilan Rendah pada Kantor Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Ende Tahun Anggaran 2017–Maria Alfonsa Rima Timbu, Lambertus Langga, Gabriel Tanusi

Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Sangat Puas	48	12
	Puas	201	67
	Tidak Puas	18	9
	Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	4	261	88

Sumber : Data diolah

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah 88 orang responden, terdapat 12% yang menjawab sangat puas, puas 67%, tidak puas 9%, dan sangat tidak puas 0% terhadap pelayanan petugas pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) terkait dengan keadilan mendapatkan pelayanan.

Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berikut ini merupakan tabel penilaian kesopanan dan keramahan petugas pada program bantuan stimulan perumahan swadaya:

Tabel 4.9
Penilaian Kesopanan dan Keramahan Petugas Pada Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Variabel	Kriteria Jawaban Responden	Perolehan Skor	Jumlah Responden
Kesopanan dan Keramahan Petugas	Sangat Puas	0	0
	Puas	264	88
	Tidak Puas	0	0
	Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	4	264	88

Sumber : Data diolah

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah 88 orang responden, terdapat 0% yang menjawab sangat puas, puas 88%, tidak puas 0%, dan sangat tidak puas 0% terhadap pelayanan petugas pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) terkait dengan kesopanan dan keramahan petugas.

Kewajaran Biaya Pelayanan

Berikut ini merupakan tabel penilaian kewajaran biaya pelayanan pada program bantuan stimulan perumahan swadaya:

Tabel 4.10
Penilaian Kewajaran Biaya Pelayanan Pada Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Variabel	Kriteria Jawaban Responden	Perolehan Skor	Jumlah Responden
Kewajaran Biaya Pelayanan	Sangat Puas	0	0
	Puas	234	78
	Tidak Puas	20	10
	Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	4	254	88

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah 88 orang responden, terdapat 0% yang menjawab sangat puas, puas 78%, tidak puas 10%, dan sangat tidak puas 0% terhadap pelayanan petugas pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) terkait dengan kewajaran biaya pelayanan.

Kepastian Biaya Pelayanan

Berikut ini merupakan tabel penilaian kepastian biaya pelayanan pada program bantuan stimulan perumahan swadaya:

Tabel 4.11
Penilaian Kepastian Biaya Pelayanan Pada Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Variabel	Kriteria Jawaban Responden	Perolehan Skor	Jumlah Responden
Kepastian Biaya Pelayanan	Sangat Puas	0	0
	Puas	168	56
	Tidak Puas	64	32
	Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	4	232	88

Sumber : Data diolah

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah 88 orang responden, terdapat 0% yang menjawab sangat puas, puas 56%, tidak puas 32%, dan sangat tidak puas 0% terhadap pelayanan petugas pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) terkait dengan kepastian biaya pelayanan.

Kepastian Jadwal Pelayanan

Berikut ini merupakan tabel penilaian kepastian jadwal pelayanan pada program bantuan stimulan perumahan swadaya:

Tabel 4.12
Penilaian Kepastian Jadwal Pelayanan Pada Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Variabel	Kriteria Jawaban Responden	Perolehan Skor	Jumlah Responden
Kepastian Jadwal Pelayanan	Sangat Puas	0	0
	Puas	105	36
	Tidak Puas	60	30
	Sangat Tidak Puas	22	22
Jumlah	4	190	88

Sumber : Data diolah

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah 88 orang responden, terdapat 0% yang menjawab sangat puas, puas 36%, tidak puas 30%, dan sangat tidak puas 22% terhadap pelayanan petugas pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) terkait dengan kepastian jadwal pelayanan.

Kenyamanan Lingkungan

Berikut ini merupakan tabel penilaian kenyamanan lingkungan pada program bantuan stimulan perumahan swadaya:

Tabel 4.13
Penilaian Kenyamanan Lingkungan Pada Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Variabel	Kriteria Jawaban Responden	Perolehan Skor	Jumlah Responden
Kenyamanan Lingkungan	Sangat Puas	32	8
	Puas	240	80
	Tidak Puas	0	0
	0	22	0
Jumlah	272	190	88

Sumber : Data diolah

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah 88 orang responden, terdapat 8% yang menjawab sangat puas, puas 80%, tidak puas 0%, dan sangat tidak puas 0% terhadap pelayanan petugas pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) terkait dengan kenyamanan lingkungan.

Keamanan Pelayanan

Berikut ini merupakan tabel penilaian keamanan pelayanan pada program bantuan stimulan perumahan swadaya:

Tabel 4.14
Penilaian Keamanan Pelayanan Pada Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)

Variabel	Kriteria Jawaban Responden	Perolehan Skor	Jumlah Responden
Keamanan Pelayanan	Sangat Puas	0	0
	Puas	264	88
	Tidak Puas	0	0
	0	0	0
Jumlah	272	264	88

Sumber : Data diolah

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah 88 orang responden, terdapat 0% yang menjawab sangat puas, puas 88%, tidak puas 0%, dan sangat tidak puas 0% terhadap pelayanan petugas pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) terkait dengan keamanan pelayanan.

Pembahasan

Data penelitian yang didasarkan pada hasil pengisian kuisioner yang dilakukan oleh responden sehubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat berpenghasilan rendah, disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.15
Variabel Perolehan Skor dan Skor Total

Variabel	Perolehan Skor	Skor Total
Prosedur pelayanan	124 (SP) 147 (P) 16 (TP)	287
Persyaratan pelayanan	204 (SP) 87 (P) 16 (TP)	307
Kedisiplinan petugas pelayanan	84 (SP) 147 (P) 56 (TP)	267
Kejelasan petugas pelayanan	44 (SP) 225 (P) 4 (TP)	273
Tanggung jawab petugas pelayanan	40 (SP) 234 (P)	274
Kemampuan petugas pelayanan	12 (SP) 255 (P)	267
Kecepatan pelayanan	8 (SP) 243 (P) 10 (TP)	261
Keadilan mendapatkan pelayanan	48 (SP) 201 (P) 18 (TP)	267
Kesopanan dan keramahan petugas	264 (P)	264
Kewajaran biaya pelayanan	234 (P) 20 (TP)	254
Kepastian biaya pelayanan	168 (P) 64 (TP)	232
Kepastian jadwal pelayanan	108 (P) 60 (TP) 22 (STP)	190
Kenyamanan lingkungan	32 (SP) 240 (P)	272
Keamanan pelayanan	264 (P)	264
Jumlah		3.679

Sumber: Data Hasil Olahan

Dari tabel tersebut di atas dapat diketahui kepuasan masyarakat berpenghasilan rendah terhadap pelayanan program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dengan masing-masing variabel yang dijabarkan dari perolehan skor sebagai total persepsi per unsur dibagi jumlah skor total sebagai total unsur yang terisi dikalikan dengan 100 sebagai nilai pertimbangan, yakni:

Analisis Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Berpenghasilan Rendah pada Kantor Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Ende Tahun Anggaran 2017—Maria Alfonsa Rima Timbu, Lambertus Langga, Gabriel Tanusi

1. Untuk variabel prosedur pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 78,0% dan hal ini berarti prosedur pelayanan pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dikategorikan memuaskan karena berada pada interval 62,51% – 81,25%.
2. Untuk variabel persyaratan pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 83,4% dan hal ini berarti persyaratan pelayanan pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dikategorikan sangat memuaskan karena berada pada interval 81,26% – 100%.
3. Untuk variabel kedisiplinan petugas pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 72,5% dan hal ini berarti kedisiplinan petugas pelayanan pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dikategorikan memuaskan karena berada pada interval 62,51% – 81,25%.
4. Untuk variabel kejelasan petugas pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 74,2% dan hal ini berarti kejelasan petugas pelayanan pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dikategorikan memuaskan karena berada pada interval 62,51% – 81,25%.
5. Untuk variabel tanggung jawab petugas pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 74,4% dan hal ini berarti tanggung jawab petugas pelayanan pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dikategorikan memuaskan karena berada pada interval 62,51% – 81,25%.
6. Untuk variabel kemampuan petugas pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 72,5% dan hal ini berarti kemampuan petugas pelayanan pada program 51 Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dikategorikan memuaskan karena berada pada interval 62,51% – 81,25%.
7. Untuk variabel kecepatan pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 70,9% dan hal ini berarti kecepatan pelayanan pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dikategorikan memuaskan karena berada pada interval 62,51% – 81,25%.
8. Untuk variabel keadilan mendapatkan pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 72,5% dan hal ini berarti keadilan mendapatkan pelayanan pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dikategorikan memuaskan karena berada pada interval 62,51% – 81,25%.
9. Untuk variabel kesopanan dan keramahan petugas diperoleh nilai IKM sebesar 71,7% dan hal ini berarti kesopanan dan keramahan petugas pada program Bantuan

Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dikategorikan memuaskan karena berada pada interval 62,51% – 81,25%.

10. Untuk variabel kewajaran biaya pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 69,0% dan hal ini berarti kewajaran biaya pelayanan pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dikategorikan memuaskan karena berada pada interval 62,51% – 81,25%.
11. Untuk variabel kepastian biaya pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 63,0% dan hal ini berarti kepastian biaya pelayanan pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dikategorikan memuaskan karena berada pada interval 62,51% – 81,25%.
12. Untuk variabel kepastian jadwal pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 51,6% dan hal ini berarti kepastian jadwal pelayanan pada program Bantuan 52 Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dikategorikan tidak memuaskan karena berada pada interval 43,76% – 62,50%.
13. Untuk variabel kenyamanan lingkungan diperoleh nilai IKM sebesar 73,9% dan hal ini berarti kenyamanan lingkungan pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dikategorikan memuaskan karena berada pada interval 62,51% – 81,25%.
14. Untuk variabel keamanan pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 71,7% dan hal ini berarti keamanan pelayanan pada program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dikategorikan memuaskan karena berada pada interval 62,51% – 81,25%.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan pembahasan hasil penelitian, maka disimpulkan sebagai berikut: Secara umum program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) telah memuaskan masyarakat berpenghasilan rendah. Dimana dari empat belas variabel yang diteliti yakni variabel prosedur pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 78,0%, variabel kedisiplinan petugas pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 72,5%, variabel kejelasan petugas pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 74,2%, variabel tanggung jawab petugas pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 74,4%, variabel kemampuan petugas pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 72,5%, variabel kecepatan pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 70,9%, variabel keadilan mendapatkan pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 72,5%, variabel kesopanan dan keramahan petugas diperoleh nilai

Analisis Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Berpenghasilan Rendah pada Kantor Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Ende Tahun Anggaran 2017—Maria Alfonsa Rima Timbu, Lambertus Langga, Gabriel Tanusi

IKM sebesar 71,7%, variabel kewajaran biaya pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 69,0%, variabel kepastian biaya pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 63,0%, variabel kenyamanan lingkungan diperoleh nilai IKM sebesar 73,9%, dan variabel keamanan pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 71,7%. Dua belas variabel tersebut dikategorikan memuaskan karena semuanya berada pada interval 62,51% – 81,25%. Selain itu, variabel persyaratan pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 83,4% dan persyaratan pelayanan sangat memuaskan masyarakat berpenghasilan rendah.

Saran

Berdasarkan simpulan yang diajukan, maka penulis menyarankan kepada:

1. Petugas pengelola Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) agar melakukan peninjauan untuk memastikan kebutuhan penerima bantuan sehingga ke depan dalam program ini penerima bantuan dapat menyelesaikan pembangunan atau rehabilitasi rumah layak huni tepat waktu.
2. Penerima bantuan untuk dapat menggunakan material bantuan secara tepat dan berdaya guna.
3. Pihak manajemen program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) untuk selalu berkoordinasi dengan pihak kecamatan untuk mendapatkan informasi tentang kebutuhan masyarakat berpenghasilan rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, Ahmad. 1999. "*Manajerial Pelayanan Umum*". Jakarta: Universitas Terbuka.
- Gaspersz, Vincent. 1997. "*Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep Vincent dalam Manajemen Bisnis Total*". Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, Richard F. 2002. "*Mengukur Kepuasan Pelanggan*". Terjemahan. Jakarta: PPM
- Kotler, Philip. 2009. "*Manajemen Pemasaran*". Jilid I. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Nazir. 2009. "*Metode Penelitian*". Bandung: Mandar Maju.
- Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry. 1994. "*Reassessment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Service Quality: Implications For Futher Research*". Journal Of Marketing, Vol.58.
- Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya, Tujuan Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya.
- Riduwan. 2009. "*Dasar-Dasar Statistika*". Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. 2009. "*Statistika Untuk Penelitian*". Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. "*Strategi Pemasaran*". Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi