

# TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM BANTUAN STIMULAN PERUMAHAN SWADAYA (BSPS) (STUDI KASUS: KECAMATAN JATI AGUNG, KABUPATEN LAMPUNG SELATAN)

Ruri Nastasiya Sari<sup>1</sup>, Dr. Bambang Utoyo Sutiyoso<sup>2</sup>, Mia Ermawati<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Institut Teknologi Sumatera, Jl. Terusan Ryacudu, Way Huwi, Jati Agung, Lampung Selatan

<sup>2</sup>Universitas Lampung, Jl. Soemantri BrojonegoroNo.1 Rajabasa, Bandar Lampung

<sup>1</sup> Email : [ruri.22117005@student.itera.ac.id](mailto:ruri.22117005@student.itera.ac.id)

DOI : 10.35472/jppk.v2i3.760

## ABSTRACT

*The problem of uninhabitable houses must get more special handling in order to create a prosperous community life. The Self-Help Housing Stimulant Assistance Program (BSPS) is a government program in providing facilities for low-income households to have decent housing. The provision of services can affect the level of satisfaction of the receiving community, because the level of community satisfaction can measure the success of a service or product provided by the government. (Case Study: Jati Agung District, South Lampung Regency) with the aim of knowing the level of community satisfaction with the quality of services provided in the BSPS program. The analysis used is descriptive qualitative in the form of interviews and documentation in this study using three RLH criteria, namely building safety, adequacy of space or minimum area, and health. The results of the study show that there is a conformity between the RLH criteria that have been built with the BSPS program criteria so that there is satisfaction felt by the community because the suitability is in accordance with what is expected and also because of the good service to create houses with livable conditions and improve people's lives towards a more good.*

**Keywords:** BSPS, Satisfaction Level, Livable house

## A. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki kepadatan penduduk cukup tinggi dengan jumlah penduduk sebanyak 268.583.016 jiwa (Kementerian Dalam Negeri, 2020). Permasalahan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) harus mendapatkan penanganan lebih khusus agar terciptanya kehidupan masyarakat yang sejahtera. Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) merupakan program Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) dalam bidang infrastruktur yang telah dilaksanakan dari tahun 2016 sampai dengan sekarang di Provinsi Lampung dengan tujuan memberikan kemudahan kepada MBR dalam memiliki rumah tinggal layak huni. Bantuan dalam program BSPS ini berupa uang dan barang, dimana uang tersebut sebesar Rp.17.500.000,00 yang digunakan untuk membeli bahan bangunan dan upah kerja (Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 07/PRT/M/2018 tentang BSPS). Terdapatnya keterbatasan MBR dalam memenuhi rumah yang layak huni adalah karena dipengaruhi oleh penghasilan yang rendah dan harga material bangunan yang setiap waktunya meningkat. Sehingga menimbulkan permasalahan yaitu menurunnya kondisi kesehatan penghuni.

Sehingga dalam pelaksanaannya Kabupaten Lampung Selatan menjadi salah satu Kabupaten yang mendapatkan alokasi sebanyak 250 unit yang tersebar di 3 kecamatan dan 12 desa. Berdasarkan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2011-2031, Kabupaten Lampung Selatan termasuk kedalam kawasan permukiman berkepadatan sedang. Salah satu wilayahnya yang akan diarahkan menjadi kawasan peruntukan permukiman perkotaan ialah Kecamatan Jati Agung.

Sebagai kawasan peruntukan permukiman perkotaan, Kecamatan Jati Agung menjadi target implementasi program BSPS dengan memperbaiki RTLH menjadi RLH yang dikhususkan untuk MBR. Maka, berdasarkan hal tersebut Kecamatan Jati Agung tepat untuk dijadikan sebagai lokasi penelitian yang akan membahas kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara dari program BSPS. Kualitas menurut Sutoyo (2012) adalah tolak ukur guna mengetahui penilaian terhadap barang atau jasa. Lewis dan Booms (dalam Tjiptono 2017: 142) mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

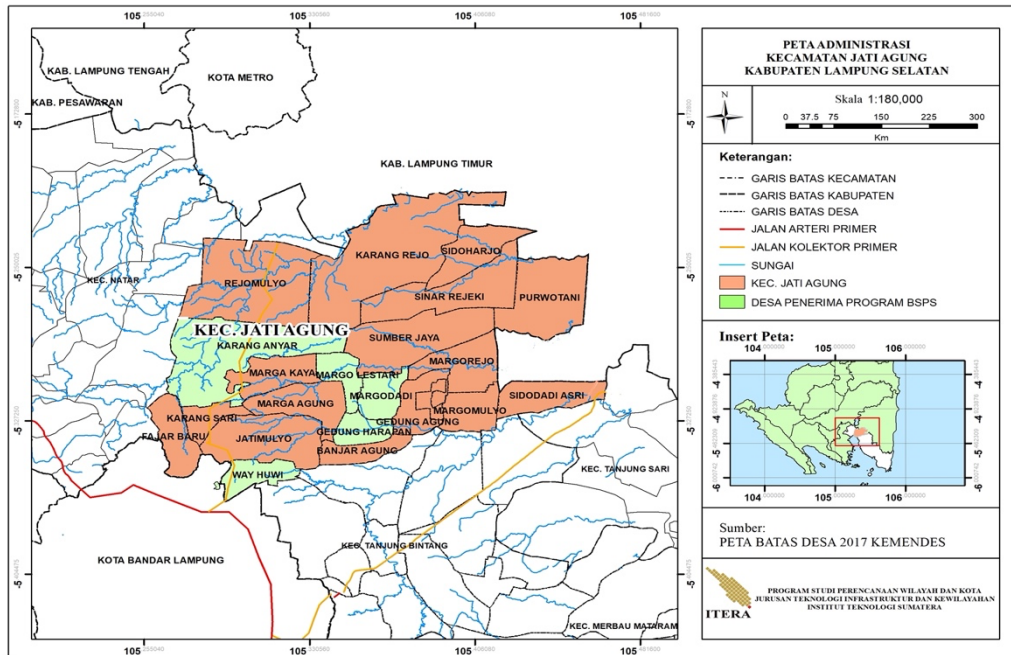
Oleh karena itu penyediaan pelayanan yang baik dari program BSPS dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan. Namun, dalam pelaksanaannya terjadi keterlambatan dalam penyelesaian pembangunan RLH sehingga penyelenggaraan program BSPS tidak sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Menurut Ibu Nestiyati salah satu masyarakat penerima program BSPS di desa Margo Lestari mengatakan bahwa: "*Hambatan dalam pelaksanaan ini biasanya karena pembangunan rumah yang tidak sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sehingga harus dibongkar untuk diperbaiki, kemudian cuaca yang tidak menentu juga menjadi salah satu hambatan dalam pembangunan. Jika cuaca hujan maka proses pembangunan dihentikan dan hal ini membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga progres pembangunan RLH tidak sesuai dengan waktu yang telah direncanakan*".

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dapat ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan menurut Tjiptono (2014) berasal dari bahasa latin yaitu "Satis" yang memiliki arti cukup baik dan memadai, sedangkan "Facto" yang memiliki arti melakukan atau membuat. Selanjutnya berdasarkan teori Kotler & Keller (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang didapatkan ketika membandingkan hasil atau kinerja dari suatu produk dengan yang diharapkan. Masyarakat penerima bantuan akan merasa puas apabila memperoleh pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkannya. Oleh sebab itu perlu dilakukannya survei untuk melihat seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan. Tingkat kepuasan ini dilakukan guna mengukur keberhasilan suatu program yang telah diselenggarakan oleh pemerintah.

## **B. METODE PENELITIAN**

Kecamatan Jati Agung dipilih menjadi wilayah penelitian karena berdasarkan RTRW Kabupaten Lampung Selatan tahun 2011-2031 akan diarahkan menjadi salah satu kawasan peruntukan permukiman perkotaan, dimana berdasarkan rencana tersebut pemerintah ingin memperbaiki rumah yang tidak layak huni menjadi rumah yang layak huni, salah satunya dengan melaksanakan program BSPS agar rencana tersebut dapat terealisasi dengan baik. Diketahui kecamatan ini memiliki luas 164,47 km<sup>2</sup> pada wilayah administrasi yang terdiri dari 21 desa dengan ibu kota Kecamatan terletak pada Marga Agung. Menurut BPS, Kecamatan Jati Agung dalam Angka 2020 memiliki jumlah penduduk sebanyak 116,687 jiwa.



Sumber: Hasil Pengolahan Arcgis, 2020

**Gambar 1.** Peta Administrasi Kecamatan Jati Agung

Kecamatan Jati Agung menjadi salah satu wilayah yang akan diarahkan menjadi kawasan peruntukan permukiman perkotaan sehingga untuk mendukung rencana tersebut pemerintah melaksanakan perbaikan RTLH melalui program BSPS dengan alokasi sebanyak 100 unit yang tersebar di 5 desa dengan masing-masing desa menerima alokasi sebanyak 20 unit. Berikut merupakan tabel penerima bantuan program BSPS pada tahun 2020:

**Tabel 1.** Jumlah Desa/Kelurahan Penerima Program BSPS Tahun 2020

Kabupaten	Kecamatan	Desa/Kelurahan	Jumlah
Lampung Selatan	1. Tanjung Bintang	1. Rejo Mulyo	20
		2. Way Galih	25
		3. Kaliasin	20
		4. Sabah Balau	25
		5. Sri Katon	20
	2. Jati Agung	1. Karang Anyar	20
		2. Margo Dadi	20
		3. Way Huwi	20
		4. Gedung Harapan	20
		5. Margo Lestari	20
	3. Katibung	1. Tarahan	20
		2. Babatan	20

Sumber: Konsultan Manajemen Provinsi, 2020

Populasi dalam penelitian ini adalah penerima bantuan program BSPS. Pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan teknik yaitu *simple random sampling* dengan tujuan peneliti memiliki keterbatasan dalam menjangkau wilayah penelitian yang terlalu luas, dan adanya keterbatasan kondisi atau cuaca yang dapat berubah-ubah, serta adanya perbedaan aktivitas peneliti dan responden di lapangan dan juga karena masyarakat memiliki dana swadaya yang cukup besar untuk membangun

RLH sehingga rumah yang dibangun terlihat lebih luas dan lebih baik. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di wilayah Kecamatan Jati Agung. Sampel yang digunakan dalam penelitian di Kecamatan Jati Agung adalah penerima program BPSB sebanyak 100 kepala keluarga dengan persentase tingkat kesalahan yang digunakan dan dapat ditolerir yaitu sebesar 5%. Kemudian untuk menentukan jumlah sampel menurut Rosce (1975) dalam Uma Sekaran (1992) dapat menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

$$n = \frac{100}{1+(100 \times 0,05^2)} \quad n = 80 \text{ sampel}$$

Keterangan:

- n = Ukuran sampel
- N = Populasi
- e = Standar error (5% atau 0,05)
- E = Tingkat kepercayaan (95%)

Berdasarkan perhitungan diatas jumlah sampel secara keseluruhan berjumlah 80 sampel yang tersebar pada 5 desa penerima program BPSB. Selanjutnya akan dilakukan perhitungan sampel berdasarkan masing-masing desa dan jumlah penerima program sebagai berikut:

**Tabel 2.** Perhitungan Jumlah Sampel Berdasarkan Desa Penerima Program BPSB

No	Kecamatan Jati Agung	Jumlah Penerima Program	Proporsi Sampel	Sampel
1	Karang Anyar	20	$n = \frac{20}{100} \times 80 = 16$	16
2	Margo Dadi	20	$n = \frac{20}{100} \times 80 = 16$	16
3	Way Huwi	20	$n = \frac{20}{100} \times 80 = 16$	16
4	Gedung Harapan	20	$n = \frac{20}{100} \times 80 = 16$	16
5	Margo Lestari	20	$n = \frac{20}{100} \times 80 = 16$	16
Jumlah				80

Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2020

Pada penelitian tingkat kepuasan masyarakat terhadap program BPSB di Kecamatan Jati Agung menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif merupakan penjelasan secara mendalam terhadap kegiatan atau sikap seseorang. Analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi kesesuaian kriteria rumah layak huni di Kecamatan Jati Agung. Dimana ketiga kriteria rumah layak huni tersebut akan diamati secara langsung dengan melakukan survei data primer berupa wawancara dan dokumentasi. Berikut adalah tabel sintesa variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 3.** Sintesa Variabel

Sasaran	Sumber	Variabel	Teknik Pengumpulan	Analisis	Output
---------	--------	----------	--------------------	----------	--------

			Data		
Mengidentifikasi kriteria rumah layak huni	Buku Kerja Pendampingan BPS Tahun 2019 Edisi 1.2 (Kementerian PUPR)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keselamatan bangunan meliputi:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Struktur bawah atau pondasi.</li> <li>b. Struktur tengah atau kolom dan balok.</li> <li>c. Struktur atas atau atap.</li> </ol> </li> <li>2. Kecukupan ruang atau luas minimum.</li> <li>3. Kesehatan yang meliputi: pencahayaan, penghawaan, dan sanitasi.</li> </ol>	Wawancara dan Dokumentasi	Deskriptif kualitatif	Mengetahui kesesuaian kriteria rumah layak huni yang telah dibangun dengan kriteria Program BPS

Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2020

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Kesesuaian Kriteria RLH Di Kecamatan Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan

Pelaksanaan pembangunan RLH dalam program BPS harus memenuhi kriteria kondisi fisik rumah yang berdasarkan pada aspek keselamatan, aspek persyaratan luas dan kecukupan ruang, aspek kesehatan. Ketiga aspek tersebut menjadi syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat penerima bantuan dalam pelaksanaan pembangunan RLH. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 80 responden dilakukan untuk mengetahui kesesuaian kriteria rumah layak huni yang sudah dibangun dengan kriteria program BPS berdasarkan pedoman pertanyaan. Berikut adalah kesimpulan hasil wawancara kepada seluruh responden terhadap kesesuaian kriteria rumah layak huni.

*“Kriteria rumah layak huni yang telah dibangun sudah sesuai dengan kriteria program BPS karena dalam pelaksanaan pembangunannya diawasi oleh tenaga pendamping masyarakat/ TFL dan apabila tidak sesuai dengan kriteria, rumah yang dibangun dapat dikatakan tidak memenuhi kriteria rumah yang layak huni sehingga pembangunan RLH tidak sesuai dengan program yang telah direncanakan dan rumah tersebut akan dibongkar untuk memperbaiki bagian rumah yang tidak sesuai sehingga dapat menghambat progres pembangunan serta menyulitkan masyarakat karena masyarakat harus memiliki dana swadaya yang lebih besar yang mana masyarakat memiliki keterbatasan perihal dana”.*

Kesesuaian RLH yang sudah dibangun dengan kriteria program BPS adalah bentuk produk yang dihasilkan atas pelayanan yang diberikan selama pelaksanaan pembangunan RLH oleh pihak penyelenggara. Oleh karena itu kesesuaian RLH ini dapat menjadi terusan untuk sasaran berikutnya mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan selama pelaksanaan pembangunan RLH, sehingga hasil yang diperoleh dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah sebagai pihak penyelenggara terkait atribut kualitas pelayanan yang harus diperbaiki, dipertahankan, dan ditingkatkan lagi.

Berikut adalah tabel kesesuaian kriteria RLH masyarakat penerima bantuan dengan kriteria program BPS di setiap desa yang diketahui bahwa kesesuaian RLH yang sudah dibangun pada masing-masing desa tersebut sudah sesuai berdasarkan kriteria program BPS yang telah di tentukan.

**Tabel 6.** Kesesuaian Kriteria RLH Masyarakat Penerima Bantuan Dengan Kriteria Program BPS



No.	Kriteria RLH	Kesesuaian Kriteria RLH Dengan Kriteria Program BSPS/Desa				
		Margo Dadi	Margo Lestari	Gedung Harapan	Way Huwi	Karang Anyar
1	Keselamatan bangunan terdiri dari:					
	a. Struktur bawah atau pondasi.	√	√	√	√	√
	b. Struktur tengah atau kolom dan balok.	√	√	√	√	√
	c. Struktur atas atau atap.	√	√	√	√	√
2	Kecukupan ruang atau luas minimum (9m <sup>2</sup> /orang)	√	√	√	√	√
3	Kesehatan terdiri dari pencahayaan, penghawaan, dan sanitasi.	√	√	√	√	√

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Berikut adalah gambar kondisi rumah layak huni yang telah dibangun sesuai dengan kriteria program BSPS per desa yang telah diamati secara langsung.



Sumber: Desa Margo Dadi, 2021



Sumber: Desa Margo Lestari, 2021



Sumber: Desa Karang Anyar, 2021



Sumber: Desa Gedung Harapan, 2021



Sumber: Desa Way Huwi, 2021

**Gambar 2.** Kondisi RLH Sesudah Dibangun

#### D. KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini adalah kriteria RLH yang telah dibangun sudah sesuai dengan kriteria program BPS. Kesesuaian kriteria RLH yang telah dibangun dengan kriteria program BPS ini dilihat berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap struktur keselamatan bangunan, kebutuhan ruang atau luas rumah, dan kesehatan. Sehingga rumah masyarakat penerima program BPS yang ditempati dapat memberikan rasa aman dan nyaman, serta dapat meningkatkan kualitas kehidupan penghuninya. Kemudian adanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat karena kesesuaian kriteria RLH yang sudah dibangun dengan kriteria Program BPS telah sesuai dengan apa yang diharapkan karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh TFL dalam mendampingi masyarakat penerima bantuan sudah sangat baik dan memuaskan. Kemudian dapat pula dikatakan dengan adanya pelayanan yang baik menciptakan rumah dengan kondisi yang layak huni serta meningkatkan kehidupan masyarakat kearah yang lebih baik. Sehingga pelaksanaan peningkatan kualitas rumah melalui program BPS di Kecamatan Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan menurut peneliti dapat dikatakan berhasil.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Arief, Muhtosim, (2007). Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang: Banyumedia Publishing.
- [2] Asminar, S. M. (2019). Motivasi dan Swadaya Masyarakat Penerima Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya. *Pemberdayaan Masyarakat, 01*.
- [3] BPS. (2020). *Kabupaten Lampung Selatan Dalam Angka 2020*, BPS Kabupaten Lampung Selatan
- [4] BPS. (2020). *Kecamatan Jati Agung Dalam Angka 2020*. BPS Kecamatan Jati Agung
- [5] Manaf, A. S. (2014). Perencanaan Perumahan Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. *Jurnal Teknik PWK Volume 3 Nomor 4*, 719-728.
- [6] Nata, P. D., & Kewilayahan, J. T. I. D. Tingkat Kepuasan Penghuni Perumahan Produk Program Sejuta Rumah Terhadap Penyediaan Komponen Fisik Perumahan.
- [7] Ong, J.O., & Pambudi. J. (2014) Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di SPBU Laboratoty Cibitung PT Sucofindo (Persero). *J@TI Undip*, Vol IX, No 1.
- [8] Pangestoeti, W., & Sapitri D. P. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Program Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) (Studi Penerima Program Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) Di Kecamatan Jejama Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2014).
- [9] Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelaksanaan Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah.
- [10] Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 13/PRT/M/2016 Tentang Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya.
- [11] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [12] Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Nomor 22/PERMEN/M/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Perumahan Rakyat Daerah Provinsi dan Kab/Kota.
- [13] Riadi, M. (2013, April 02). *Pengertian, Faktor dan Pengukuran Kepuasan Konsumen*. Retrieved from [Kajian Pustaka.com](http://KajianPustaka.com)
- [14] Sari, M. M. (2018). *Analisis Manajemen Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- [15] Sugiyono. (2008). *Metode penelitian pendidikan:(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Alfabeta.
- [16] Supranto, J. (2006). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. *Jakarta: Rineka Cipta*.
- [17] Tama, S. B. (2017). Partisipasi Masyarakat Dalam Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya.
- [18] Vitriana, A. (2018). Aspek Prioritas Penanganan Rumah Tidak Layak Huni Pada Kawasan Metropolitan Bandung Raya. *Sospek Pekerjaan Umum, 10.1*, 46-56.



- [19] Widiyawati, H. (2017). Dampak Program Bedah Rumah Terhadap Kesejahteraan Masyarakat.
- [20] Zulkarnain. (2016). Implementasi Kebijakan Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya Di Kecamatan Parigi Selatan. *Katalogis*, 52-6 (Riadi, 2013).