

**SKRIPSI**

**RESPONSIVITAS PEMERINTAH DAERAH DALAM  
PROGRAM BANTUAN BEDAH RUMAH DI KABUPATEN  
BARITO KUALA**

**Di ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Pada Program Studi Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**Yulita Wulandari**

**1910411320017**






**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

#### RESPONSIVITAS PEMERINTAH DAERAH DALAM PROGRAM BANTUAN BEDAH RUMAH DI KABUPATEN BARITO KUALA

- A. Nama Mahasiswa : Yulita Wulandari                      Nim : 1910411320017
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi  
Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 14 Juni 2023
- C. Tim Penguji
- a. Ketua  
(Dr.M.Riduansyah Syafari,MPA)                      (...)  
NIP. 197303162005011001
- b. Sekretaris  
(Drs. H. Nurul Azkar, M.Si, Ph.D)                      (...)  
NIP. 196305011987031002
- c. Anggota  
(Avela Dewi, S.Sos, M.Si)                      (...)  
NIP. 197506161999032002

Mengetahui  
Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 14 Juni 2023  
Koordinator Program Studi  
Administrasi Publik



Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos., M.Si  
NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 14 bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3215/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 7 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Yulita Wulandari  
NIM : 1910411320017  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Responsivitas Pemerintah Daerah Dalam Program Bantuan Bedah Rumah Di Kabupaten Barito Kuala

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 14.00 wita s/d selesai  
Nilai : 81,33 (A)  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 14 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

1. ketua : Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos,  
MPA  
()

2. Sekretaris : Dr. H. Nurul Azka, M.Si  
()

3. Anggota : Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
()

  
Yulita Wulandari

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,  
  
Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP 197506161999032002

### Lembar Pernyataan Keaslian Tulisan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulita Wulandari  
NIM : 1910411320017  
Tempat/tanggal lahir : Palangkaraya, 23 Juli 2001  
Program studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul "*Responsivitas Pemerintah Daerah Dalam Program Bantuan Bedah Rumah Di Kabupaten Barito Kuala*" merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atas pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya ilmiah Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 22 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan

  
**Yulita Wulandari**

NIM. 1910411320017

## ABSTRAK

**Yulita Wulandari, 1910411320017, 2023. “Responsivitas Pemerintah Daerah Dalam Program Bantuan Bedah Rumah di Kabupaten Barito Kuala” Di bawah bimbingan Muhammad Riduansyah Syafari.**

Program bantuan bedah rumah merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka perbaikan rumah tidak layak huni, yaitu rumah tempat tinggal yang tidak memenuhi syarat kesehatan, keamanan dan sosial, karena masih tingginya Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) di Kabupaten Barito Kuala. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas pemerintah daerah dalam penyelenggaraan program bantuan bedah rumah yang dilaksanakan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Permukiman di Kabupaten Barito Kuala.

Metode yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder berupa wawancara dengan informan dan dokumen-dokumen yang terkait. Teknik analisis data berlangsung secara simultan yang dilakukan dengan proses pengumpulan data dengan alur atau tahapan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pemerintah daerah dalam program bantuan bedah rumah di Kabupaten Barito Kuala sudah berjalan cukup baik namun belum maksimal. Hal ini mengacu pada indikator responsivitas yang dipergunakan yaitu menurut Zeithaml dkk (Hardiansyah, 2011 dari empat indikator menurut Zeithaml dkk peneliti terdapat 2 (dua) indikator responsivitas yang sudah baik yaitu merespon setiap kebutuhan rumah masyarakat terkait program bantuan bedah rumah dan Kecermatan dalam melayani kebutuhan rumah masyarakat terkait program bantuan bedah rumah, Sedangkan pada dua indikator lainnya kurang baik yaitu pada indikator kecepatan dalam melayani kebutuhan rumah masyarakat terkait program bantuan bedah rumah dan kemampuan menanggapi keluhan dalam melayani kebutuhan rumah masyarakat terkait bantuan bedah rumah.

Saran-saran oleh peneliti :1)Diharapkan kepada Pemerintah Daerah Kuala khususnya Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Barito Kuala kiranya memberikan pemahaman kepada calon penerima layanan perihal mekanisme prosuder juga estimasi waktu yang diperlukan dalam proses penerimaan usulan permohonan tersebut.2)diharapkan kedepannya terkait keterlambatan ketersediaan barang dan jasa diharapkan agar memperhatikan terkait ketersediaan barang dan jasa sebelum melaksanakan program bantuan bedah rumah.3)memastikan ketersediaan dana dan melakukan komitmen organisasi melalui pengusulan sumber pendanaan lainnya seperti Dana DAK,APBD Provinsi, Serta APBN Reguler 4)memprioritaskan program bedah rumah untuk mengurangi jumlah rumah tidak layak huni (RTLH) di Kabupaten Barito Kuala.

**Kata Kunci : Responsivitas, Pemerintah Daerah, Program Bantuan Bedah Rumah**

## ABSTRACT

**Yulita Wulandari, 1910411320017, 2023. "Local Government Responsiveness in Home Surgery Assistance Program in Barito Kuala Regency" Under the guidance of Muhammad Riduansyah Syafari.**

*The house renovation assistance program is an activity carried out in the context of repairing uninhabitable houses, namely residential houses that do not meet health, security and social requirements, because there are still high Uninhabitable Houses (RTLH) in Barito Kuala Regency. This study aims to determine the responsiveness of local governments in the implementation of house renovation assistance programs implemented by the Public Housing and Settlement Office in Barito Kuala Regency.*

*The method used by researchers is a qualitative approach with a descriptive research type. Sources of data used are primary data and secondary data in the form of interviews with informants and related documents. Data analysis techniques take place simultaneously which is carried out by the process of collecting data with flows or stages.*

*The results of the study show that the Responsiveness of the Regional Government of Barito Kuala Regency has been running quite well but not optimal. This can be seen from the indicators of responsiveness according to Zeithaml et al (Hardiansyah, 2011) of the four indicators according to Zeithaml et al researchers there are 2 (two) indicators of good responsiveness, namely responding to every need for community housing related to home renovation assistance programs and accuracy in serving the needs of related community housing. home surgery assistance program, Meanwhile, the other two indicators were not good, namely the speed indicator in serving community housing needs related to home renovation assistance programs and the ability to respond to complaints in serving community housing needs related to home renovation assistance.*

*Suggestions by researchers:1) It is hoped that the Kuala Regional Government, especially the Public Housing and Settlement Area Office of Barito Kuala Regency, will provide understanding to prospective service recipients regarding the procedural mechanism as well as the estimated time needed in the process of receiving the proposed application. 2) it is expected that in the future, related to delays in the availability of goods and services, it is expected that attention is related to the availability of goods and services before carrying out a home renovation assistance program. 3) ensuring the availability of funds and carrying out organizational commitments through proposing other funding sources such as DAK Funds, Provincial APBD, and Regular APBN 4) prioritizing the house renovation program to reduce the number of uninhabitable houses (RTLH) in Barito Kuala District.*

**Keywords : Responsiveness, Local Government, Home Surgery Assistance Program**

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah penyusunan proposal skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Penyusunan proposal skripsi dengan judul “*Responsivitas Pemerintah Daerah Dalam Program Bantuan Bedah Rumah di Kabupaten Barito Kuala*”.

Penyusunan penelitian skripsi ini peneliti ajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana S-1 Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat. Dalam pembuatan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa bantuan dari berbagai pihak yang selalu mendukung peneliti ini baik secara moril maupun materil. Untuk itu dengan segenap ketulusan hati, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektorat Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Dosen Penasehat Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M.Sos, Sc yang sudah membimbing dari awal masuk kuliah sampai menyelesaikan studi di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
4. Bapak Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan kontribusi, bimbingan serta arahan kepada penulis selama penulis mengerjakan penelitian skripsi;

5. Bapak Drs. H. Nurul Azkar, M.Si, Ph.D selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan masukan dan saran demi kelancaran dan perbaikan skripsi ini;
6. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku dosen penguji 2 serta Ketua Program Studi Administrasi Publik, yang telah memberikan masukan dan saran demi kelancaran dan perbaikan skripsi ini;
7. Bapak Siswan Priawandy, S.T selaku Kepala Bidang Perumahan Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Barito Kuala yang membantu penulis dalam melakukan penelitian serta pengumpulan data;
8. Ibu Amaylia Aisyahwalsiah, S.T selaku staf Bidang perumahan Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Barito Kuala yang membantu penulis dalam melakukan penelitian serta pengumpulan data;
9. Bapak Ahmad Marsudi, STTP, MM selaku Kepala Bidang Anggaran BPKAD Kabupaten Barito Kuala yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi;
10. Bapak H.Fakhrurrizal, ST, MT selaku Kepala Bidang Perencanaan Pembangunan Daerah Bapelitbang Kabupaten Barito Kuala yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi;
11. Seluruh Dosen Pengajar serta Staff Program Studi Administrasi Publik;
12. Seluruh Mahasiswa Administrasi Publik Angkatan 2019;



13. Orang Tua tercinta, Ayahanda H. Suwartono Susanto SP, MS dan ibunda Hj. Dharmawati yang selalu memberikan do'a dan semangat, serta kasih sayang yang tiada hantinya agar penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini;
14. Kakak dan adik serta keluarga yang selalu membantu, memberi dukungan, semangat serta do'a agar penulis bisa menyelesaikan skripsi ini;
15. Kepada Ganang Setya Bhakti, S.STP terimakasih selalu memberikan bantuan, dukungan dan masukan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini;
16. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang terlibat dalam skripsi ini yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu, namun telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Banjarmasin, 03 Juni 2023

Penulis

Yulita Wulandari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 Penelitian Karlila Siamisury (2018).....	9
2.1.2 Penelitian Nikmatuz Zuhra Ainy dan Rino Ardhian Nugroho .....	10
2.1.3 Penelitian Nurul Azkar (2021).....	10
2.1.4 Penelitian Apdita Suci Nurani, Dkk (2015).....	11
2.1.5 Penelitian Saraswati Rizqi Onilla dan Retno Suryawati (2022).....	11
2.2 Konsep Manajemen .....	13
2.2.1 Definisi Manajemen.....	13
2.2.2 Fungsi Manajemen.....	15
2.3 Manajemen Pelayanan Publik .....	16

<b>2.3.1 Jenis Manajemen Pelayanan Publik .....</b>	<b>18</b>
2.4 Konsep Responsivitas.....	19
2.4.1 Pengertian Responsivitas .....	19
2.4.2 Indikator Responsivitas.....	23
2.5 Program Bantuan Bedah Rumah .....	27
2.5.1 Tujuan Program Bedah rumah .....	28
2.5.2 Syarat Calon Penerima Program Bedah Rumah .....	29
2.5.3 Kriteria Calon Penerima Bantuan Bedah Rumah .....	30
2.5.4 Uraian Prosedur Program Bedah Rumah .....	30
2.6 Kerangka Pemikiran .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian .....	36
3.3 Sumber Data .....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.5 Informan Penelitian .....	38
3.6 Analisis Data .....	39
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambaran Wilayah.....	41
4.1.1 Kondisi Geografi Wilayah Kabupaten Barito Kuala .....	41
4.1.2 Kondisi Demografi Wilayah Kabupaten Barito Kuala .....	45
4.1.3 Visi dan Misi Kabupaten Barito Kuala.....	47
4.2 Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Barito Kuala.....	47
4.3 Program Bantuan Bedah Rumah .....	58
4.3.1 Tujuan Program Bedah Rumah.....	59
4.3.2 Syarat Calon Penerima Program Bantuan Bedah Rumah....	59
4.3.3 Kriteria Calon Penerima Program Bantuan Bedah Rumah..	60
4.3.4 Cara Mendaftar Calon Penerima Bantuan Program Bedah Rumah .....	61
4.3.5 Uraian Prosedur Program Bedah Rumah .....	61

<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
5.1 Hasil Penelitian.....	63
5.1.1 Responsivitas Pemerintah Daerah Dalam Program Bantuan Bedah Rumah Dikabupaten Barito Kuala.....	63
5.1.2 Faktor Penghambat Program Bantuan Bedah Rumah di Kabupaten Barito Kuala.....	77
5.2 Pembahasan .....	79
5.2.1 Responsivitas menurut Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2011)	79
5.2.1 Faktor Penghambat Responsivitas Pemerintah Daerah Dalam Program Bantuan Bedah Rumah Dikabupaten Barito Kuala	85
5.2.2 Matrix Penelitian.....	87
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>88</b>
6.1 Kesimpulan.....	88
6.2 Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1.1 Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) Kabupaten Barito Kuala, 2021 ...	3
Tabel 1. 2 Data Kawasan Program Bedah Rumah 2020-2022.....	4
Tabel 1. 3 Sumber Pendanaan Lainnya Program Bantuan Bedah Rumah.....	5
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan dari Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4.1 Luas Daerah Dan Jumlah Pulau Menurut Kecamatan di Kabupaten Barito Kuala, 2022 .....	45
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Di Kabupaten Barito Kuala, 2022.....	46
Tabel 4.3 Data Kawasan Program Bedah Rumah 2020-2022 .....	58
Tabel 5. 1 Hasil penelitian dan Pembahasan .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Karakteristik Good Governance .....	20
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran .....	34
Gambar 4.1	Peta Wilayah Kabupaten Barito Kuala.....	43
Gambar 4.2	Persentase Luas Daerah Menurut Kecamatan di Kabupaten Barito Kuala, 2022 .....	44
Gambar 4.3	Struktur Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Barito Kuala .....	52
Gambar 5. 1	Dokumentasi Peninjauan Lapangan, 2022 .....	69
Gambar 5. 2	Contoh Berita Acara, 2023 .....	74
Gambar 5. 3	Dokumentasi Pengerjaan Rangka Dinding.....	76
Gambar 5. 4	Pekerjaan Struktur Bawah .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	94
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	97