

PELAYANAN SEPENUH HATI DENGAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI RUSUNAWA RAWABEBEK DKI JAKARTA

Retnowati WD Tuti¹, Mawar 2
Universitas Muhammadiyah Jakarta
retnowatiwdtuti@yahoo.
mawarhidayat22@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang Masalah, Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin dan bertempat tinggal yang baik dan sehat, yang merupakan kebutuhan dasar manusia. Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan tempat tinggal yang terjangkau bagi masyarakat berpenghasilan rendah (UU No 20 tahun 2011 tentang Rumah Susun). Pemerintah DKI Jakarta melakukan penataan pembangunan kawasan perkotaan untuk lebih dapat memberikan kesejahteraan pada warganya dengan melakukan relokasi warganya ke rusunawa Rawa Bebek. Namun hal tersebut menuai berbagai persoalan. Masyarakat yang terluka hatinya tentunya membutuhkan pelayanan yang baik untuk dapat tinggal di rusunawa Rawa Bebek, masyarakat tersebut perlu melakukan adaptasi kebiasaan biasa tinggal di rumah datar/landed kemudian tinggal di rumah vertical dengan “dipaksa”. Tentunya banyak permasalahan yang dihadapi oleh Unit Pengelola Rumah Susun Sewa (UPRS) terkait dengan para penghuni yang disebut Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) relokasi. Apalagi bangunan rusunawanya pun masih baru belum pernah dihuni. Masalah dari penghuni dan masalah dari gedung dan lingkungannya. Rumusan Masalah:(1). Bagaimana kondisi Existing pelayanan Rusunawa Rawabebek ?. (2) Bagaimana pelayanan sepenuh hati dengan Penerapan Standar Pelayanan Publik ? Tujuan Penelitian adalah:(1) Untuk Mendeskripsikan Kondisi Existing pelayanan Rusunawa Rawabebek. 2). Untuk mengetahui pelayanan sepenuh hati dengan Penerapan Standar Pelayanan Publik di rusunawa Rawabebek. Metode Penelitian: Deskriptif. Pendekatan penelitian: kualitatif. Teknik pengumpulan Data: Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Teknik Penentuan: Informan: Purposive dan aksidental. Teknik Analisis Data menggunakan Mc Nab (2002) dan uji keabsahan data dengan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan rusunawa Rawabebek belum optimal dan belum memenuhi standar pelayanan publik hal ini ditandai dengan kondisi eksisting dari segi proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), yang ditandai dengan belum maksimalnya pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP), belum optimalnya sistem/manajemen penanganan pengaduan. Dari segi proses pengelolaan pelayanan internal organisasi : pelatihan, bimbingan kepada pengelola mengenai tata cara/mechanisme pengelolaan rusunawa belum dilakukan secara intensif, jumlah pengelola masih kurang dibanding jumlah penghuni, belum maksimalnya pemeliharaan sarana, prasarana, utilitas dan sarana sosial.

Keywords : *Pelayanan Publik, Rusunawa, Pelayanan Sepenuh Hati*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

DKI Jakarta melakukan penataan pembangunan kawasan perkotaan untuk lebih dapat memberikan kesejahteraan kepada warga DKI Jakarta. Penataan Pembangunan tersebut mengenai tanah pemda yang ditinggali oleh masyarakat tanpa izin. Masyarakat dipindahkan ke beberapa Rusunawa antara lain Rusunawa Rawa Bebek di Cakung Jakarta Timur. Tentunya banyak permasalahan yang dihadapi oleh Unit Pengelola Rumah Susun Sewa (UPRS) terkait dengan para penghuni yang disebut Masyarakat Berpenghasilan Rendah/MBR Relokasi. Apalagi bangunan rusunawanyapun masih baru belum pernah dihuni. Masalah dapat timbul dari penghuni dan dari gedung serta lingkungannya. Masyarakat terluka hatinya karena harus angkat kaki dari rumahnya yang telah dihuni puluhan tahun yang diwarnai dengan ancaman dan paksaan tentunya membutuhkan pelayanan yang lebih baik untuk dapat tinggal di Rusunawa Rawa Bebek.

Sebagian warga pasrah, tak sedikit pula menolak karena berbagai pertimbangan, seperti ungkapan berikut : Pak A (43), warga RT 04/12, Bukit Duri, Tebet, Jakarta Selatan mengaku pasrah terkait rencana pengusuran di perkampungannya. Ia pun menerima jika direlokasi ke Rusunawa Rawa Bebek. “Kalau saya sih setuju saja (relokasi ke Rusunawa Rawa Bebek). Gak mau pusing,” katanya. Pak A sudah lebih dari 30 tahun tinggal di Bukit Duri mengaku tak mau ikut dalam kelompok melawan pengusuran lantaran memperhatikan masa depan anak-anaknya. Pasalnya, tidak yakin perlawanan akan membawa hasil yang sesuai. “Emang kalau saya luka-luka, mau pada nolongin? Enggak kan. Yang ada keluarga saya juga yang susah,” kata pak A. Senada dengan pak A, Pak Z (50) juga tak mau melakukan aksi perlawanan. Jika nanti digusur, ia pun pasrah. Namun, ia tak mau pindah ke Rusunawa Rawa Bebek. “Saya lebih baik pulang

kampung saja ke Sumatera Barat,” kata bapak beranak lima ini. Pak Z merasa kehidupannya di Jakarta mulai memburuk, karena tidak kerja lagi, dan rumahnya di bantaran kali tak layak huni. Karena itu, ia tak mau ambil pusing jika harus digusur (Kompas.com, 2 April 2016).

Sementara itu, Ketua RT, Pak J (52) menegaskan tak semua warganya menerima direlokasi ke Rusunawa Rawa Bebek, karena, kehidupan rusun tak jauh lebih baik daripada di rumahnya saat ini. Pada dasarnya, kata Jack, warga menerima penggusuran. Namun, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta harus mempertimbangkan sisi kemanusiaan. Ada tiga tuntutan dari warga Bukit Duri, yaitu, minta ganti rugi berupa uang penggantian tanah beserta bangunan, dipindahkan ke rusun, dan warga meminta ditempatkan ke rumah susun sederhana milik (rusunami). “Tapi kalau dapatnya rusunawa, kami minta gratis selama tiga tahun,” tegas Pak J.(Kompas.com, 26 Mei 2016).

Begitu pula komentar Warga Pasar Ikan RW 04, Penjaringan, Jakarta Utara mulai menempati Rusunawa Rawa Bebek, Cakung, Jakarta Timur. Hasilnya warga merasa lebih nyaman tinggal di tempat sebelumnya meski tempat yang sekarang lebih bersih dan layak. *Pemerintah Jakarta memindahkan penghuni Pasar Ikan di Penjaringan, Jakarta Utara, ke rumah susun Rawa Bebek di Pulo Gebang, Jakarta Timur, yang jaraknya sekitar 25 kilometer. Penertiban kawasan Luar Batang itu untuk menjadikannya kawasan religi, penataan pasar, ruang hijau, dan tanggul penahan rob (<http://wartakota.tribunnews.com/2016/04/08/pindah-ke-rusunawa-rawa-bebek-warga-lebih-senang-tinggal-di-pasar-ikan>).*

Berdasarkan data di atas, para penghuni mengalami beberapa kesulitan yaitu, ekonomi, transportasi, ruangan sempit, air tidak layak untuk mandi, masak dan minum serta penghuni belum mampu adaptasi hidup di dalam ruang hunian.

Perubahan perilaku yang tidak sederhana, maka para penghuni memerlukan Pelayanan Sepenuh Hati termasuk di dalamnya pendampingan sosial untuk pemberdayaan penghuni. Pelayanan sepenuh hati diterapkan melalui penerapan standar pelayanan publik.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kondisi existing pelayanan rusunawa kepada penghuni dirusunawa Rawabebek DKI Jakarta ?
- 2) Bagaimana pelayanan sepenuh hati melalui penerapan standar pelayanan publik dirusunawa Rawabebek DKI Jakarta ?

1.3. Tujuan penelitian adalah:

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah :

- 1) Untuk mendeskripsikan kondisi existing pelayanan rusunawa kepada penghuni di rusunawa Rawabebek DKI Jakarta .
- 2) Untuk mengetahui pelayanan sepenuh hati dengan penerapan standar pelayanan publik di rusunawa Rawabebek DKI Jakarta.

1.4. Manfaat penelitian terdapat 2 manfaat yaitu:

- 1). Secara teoritis

Penelitian ini memberi kontribusi pemikiran mengenai perkembangan pelayanan publik khususnya terkait inovasi pelayanan publik.

- 2). Secara praktis

Terdapat beberapa manfaat praktis atas hasil penelitian tersebut yaitu bagi:

1. Bagi Pemerintah (pengelola rusunawa), hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam merumuskan kebijakan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada penghuni rusunawa.
- 2). Bagi penghuni, hasil penelitian ini diharapkan dapat menerima pelayanan yang lebih baik dari pengelola rusunawa.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Kebutuhan akan barang dan jasa public menuntut adanya pelayanan publik. Kebutuhan akan barang dan jasa public menuntut adanya pelayanan publik. Oleh karena itu perlu dipahami sejauh mana pengertian pelayanan publik itu sendiri berkembang saat ini menurut Devrye (1994) terminology pelayanan berasal dari kata *service*, yang mengandung dua pengertian di dalamnya, yakni “..... *the attendance of an inferior upon a superior atau to be useful*”. Pengertian pertama mengandung unsur ikut serta atau tunduk dan pengertian kedua mengandung suatu kebermanfaatan atau kegunaan. Sementara itu Fredeckson (1997) mengungkapkan pengertian publik, yakni “*the public as a political community the polis –in which all citizens that is adult males and nonslaves participated* “ artinya publik merupakan suatu masyarakat polis dan semua penduduk berpartisipasi di dalamnya.

2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah akan menentukan tercapainya pemenuhan kebutuhan barang dan jasa publik. Sasaran manajemen pelayanan adalah kepuasan. Meskipun sasaran pelayanan publik itu sederhana, namun pencapaiannya memerlukan kesungguhan kriteria dan syarat-syarat yang

seringkali tidak mudah untuk dilakukan. Oleh karena itu, setiap organisasi penyedia jasa pelayanan haruslah memperhatikan kualitas pelayanannya. Hanya dengan pemberian pelayanan yang berkualitaslah, kepuasan pelanggan dapat diwujudkan.

Kualitas pelayanan menurut model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zethithamal dan Berry adalah SERVQUAL (*Service Quality*). Pendekatan tersebut dibuat berdasarkan perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi konsumen atas layanan nyata yang diterima (*perceived perception*), dan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan (*expected service*). Model tersebut memiliki lima dimensi, yaitu :

1. *Tangible*(bukti fisik), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* keandalan); kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Assurance (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
5. Emphathy, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. (Parasuraman :1994)

2.2.3. Pelayanan Sepenuh Hati

Untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu, sesuai dengan paradigma *the New Public Service*, menurut Denhardt & Denhardt (2003), terdapat delapan prinsip pelayanan yang bermutu, yakni:

1. *Convenience* :ukuran yang menunjukkan tingkat sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diakses dan tersedia dengan mudah oleh warga;
2. *Reliability* : menilai tingkat sejauh mana pelayanan pemerintah dapat disediakan secara benar dan tepat waktu;
3. *Personal attention* : mengukur sejauh mana pelayanan pemerintah dapat diinformasikan oleh aparat dengan tepat kepada warga dan aparat bisa bekerja sama dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhannya:

4. *Citizen influence* : mengukur sejauh mana warga merasa bahwa mereka dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang diterima dari pemerintah.
5. *Fairness* : ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara yang adil bagi semua orang ;
6. *Problem-solving approach* : mengukur tingkat sejauh mana aparat pelayanan mampu menyediakan informasi bagi warga untuk mengatasi masalahnya ;
7. *Fiscal Responsibility* : ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara menggunakan uang publik dengan penuh tanggung jawab ; dan
8. *Security* : ukuran yang menunjukkan tingkat sejauh mana pelayanan yang diberikan menjadikan warga merasa aman dan yakin bila menggunakannya;

Konsep pengutamaan kepentingan *citizen/warga* menjadi dasar pemikiran dalam perkembangan pelayanan publik saat ini. Kepentingan warga menjadi semacam kontrak sosial yang disepakati dan harus dijalankan oleh pemerintah. Hal ini dilaksanakan di beberapa kota di Inggris dan lazim dikenal melalui konsep *The Citizen Charter (Denhard and Denhard)*. Konsep inilah yang akan digunakan dalam Penelitian Pelayanan Sepenuh Hati.

III. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan telaah dokumentasi. Teknik penentuan informan yakni secara purposif dan aksidental. Purposif bagi pengelola rusunawa dengan pertimbangan pengelolalah yang lebih memahami penerapan standar pelayanan publik. Teknik Aksidental bagi penghuni yang memberi penilaian pada proses pengembangan pelayanan penerapan standar pelayanan publik yang diberikan oleh pengelola rusunawa Rawabebek Jakarta. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pemikiran Mc. Nabb ((2002), M, yaitu : (a).*Organize the darvasita* (Pengorganisasian Data); (b)*Generate categories, themes and patterns* (Penggeneralisasian kategori, tema dan topik penelitian); (c)*Code the data*

(Pengkodean Data); (d) *Apply the ideas, theme and categories* (Penerapan ide, tema dan kategorisasi); (e) *Search for alternative explanations* (Pencarian alternatif penjelasan); (f) *Write and present the report* (Menulis dan menyajikan laporan).

Uji Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi.

IV. Hasil dan Pembahasan

4.1. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*servive Delivery*)

1. Persyaratan

Penghuni rusunawa mesti ditetapkan melalui proses seleksi, dimana seleksi ini dilakukan oleh badan pengelola berdasarkan aturan yang berlaku. Harus ada standar operasional prosedur (SOP) yang memuat aturan mengenai persyaratan yang mesti dipenuhi oleh calon penghuni. Persyaratan yang mesti dipenuhi oleh calon penghuni harus bersifat sederhana, jelas dan transparan. Seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perumahan Rakyat Nomor 14 tahun 2007 tentang pengelolaan rumah susun sederhana sewa, yakni pendaftaran calon penghuni rusunawa dilakukan oleh badan pengelola dengan mempersiapkan formulir pendaftaran. Calon penghuni rusunawa diwajibkan mengajukan permohonan tertulis dan melengkapi persyaratan yang ditetapkan. Setelah melakukan pendaftaran calon penghuni, selanjutnya dilakukan penetapan calon penghuni oleh badan pengelola.

Penghuni rusunawa berkewajiban :

1. Mentaati peraturan, tata tertib serta menjaga ketertiban lingkungan.
2. Mengikuti aturan tentang kemampuan daya dukung yang telah ditetapkan pengelola

3. Memelihara, merawat, menjaga kebersihan satuan hunia dan sarana umum serta berpartisipasi dalam pemeliharaan.
4. Membuang sampah ditempat yang telah ditentukan.
5. Membayar retribusi pemakaian sarana air bersih, listrik dan gas
6. Membayar uang sewa dan jaminan uang sewa.
7. Melaporkan kepada pihak pengelola bila melihat adanya kerusakan pada prasarana, sarana, utilitas dirusunawa.
8. Membayar ganti rugi untuk setiap kerusakan yang diakibatkan oleh kelalaian penghuni.
9. Mengosongkan ruang hunian pada saat perjanjian sewa berakhir.
10. Berpartisipasi dalam menciptakan lingkungan dan kehidupan bermasyarakat dan harmonis.
11. Mengikuti pelatihan dan bimbingan yang dilaksanakan oleh pengelola secara berkala.
12. Memarkir dan meletakkan kendaraan diarea yang telah ditetapkan.

2. Sistem, Prosedur dan Mekanisme

Prosedur/mechanisme pelayanan publik harus mudah dipahami, mudah dilaksanakan dan tidak berbelit-belit. Setelah melakukan pendaftaran, calon penghuni yang memenuhi persyaratan diwajibkan mengajukan permohonan tertulis, selanjutnya mengisi formulir dan membaca peraturan/tata tertib serta melengkapi persyaratan yang ditetapkan.

3. Waktu Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada penghuni rusunawa harus tepat sesuai dengan dengan waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan atau sejak penghuni menempati ruang hunian sampai dengan

penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Badan pengelola dalam hal ini kepala dan staf administrasi/keuangan bertugas sesuai jam kantor yakni dari jam 08.00-16.00, sementara bagian operasional seperti bagian perlengkapan bertugas apabila ada permasalahan atau keluhan terkait pemanfaatan sarana dan prasarana serta utilitas, bagian keamanan (*security*) bertugas secara *shifttime* (dinas siang dan malam), petugas kebersihan (*cleaning service*) bertugas dari jam 7.00-17.00. Melihat dari jam kerja dari staf pengelola menyebabkan penghuni apabila ada permasalahan, kebutuhan ataupun keluhan diluar jam kantor. Dalam pengelolaan rusunawa seharusnya selain petugas keamanan harus ada staf yang bertugas diluar jam kantor untuk melayani penghuni jika ada masalah atau kebutuhan mendadak ataupun mendesak dari penghuni.

4. Biaya Pelayanan

Sumber keuangan untuk kegiatan pengelolaan rusunawa diperoleh dari uang jaminan, tarif sewa rusunawa, biaya denda, hibah, modal pengelolaan, bunga bank dan usaha-usaha lainnya yang sah. Modal pengelolaan diperoleh dari penerima kelola aset sementara. Usaha lain bisa dilakukan, diantaranya : penyewaan ruang serbaguna, dan pemanfaatan ruang terbuka untuk kepentingan komersil dilingkungan rusunawa.

5. Produk Pelayanan

Penghuni rusunawa berhak mendapatkan produk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, yakni :

- a. Mendapatkan layanan suplai air bersih, listrik, gas, pembuangan air kotor/air limbah.
- b. Mendapatkan pelayanan atas perbaikan kerusakan bangunan, prasarana dan sarana dan utilitas.

- c. Mendapatkan sarana sosial.
- d. Mendapatkan pelayanan ruang duka pada ruang serbaguna bagi yang meninggal dunia.
- e. Mendapatkan ketentraman dan privasi terhadap gangguan fisik maupun psikologis.
- f. Menempati satuan hunian cadangan yang dipersiapkan oleh pengelola saat dilakukan perbaikan pada satuan hunian penghuni.
- g. Mendapatkan kenyamanan dan keamanan lingkungan hunian
- h. Mendapatkan pendampingan mengenai kepenghunan dari badan pengelola.
- i. Mendapatkan penjelasan, pelatihan dan bimbingan tentang penanggulangan bahaya kebakaran dan evakuasi, pengelolaan sampah, pembuangan limbah, penghematan air dan listrik.
- j. Memanfaatkan prasarana, sarana dan utilitas sesuai dengan fungsi.
- k. Menjadi anggota rukun tetangga, rukun warga yang dimanfaatkan sebagai wadah komunikasi dan sosialisasi untuk kepentingan bersama.

6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

Menurut Nasution (2005) salah satu indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan adalah dengan membuat sistem keluhan dan saran. Sistem penanganan pengaduan akan efektif apabila ada proses dan prosedur penerimaan pengaduan/keluhan, penentuan prioritas keluhan, penentuan pejabat yang bertanggungjawab atau petugas khusus/unit yang menangani pengelolaan pengaduan, standar waktu penyelesaian keluhan, persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan, pemantauan dan sistem laporan. Pengelolaan pengaduan mengacu kepada PermenPAN-RB nomor 13

tahun 2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan dengan partisipasi masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas layanan.

4.2. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan

Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi :

1. Dasar Hukum

Dalam pengelolaan rusunawa harus dibentuk badan pengelola. Pembentukan badan pengelola difasilitasi oleh menteri/pemerintah daerah atau lembaga. Badan pengelola diangkat dengan surat keputusan menteri/gubernur/walikota atau pimpinan lembaga. Badan pengelola merupakan bagian perangkat pencapaian tujuan pengelolaan rusunawa dan karenanya status hukumnya tidak terpisah dari menteri/pemerintah daerah/lembaga sebagai instansi induk. Menteri/pemerintah daerah/pimpinan lembaga bertanggung jawab pelaksanaan kebijakan rusunawa yang didelegasikannya kepada badan pengelola. Masa tugas badan pengelola dibatasi dalam waktu tertentu sesuai pengaturan yang berlaku dalam surat keputusan. Sebelum terbentuknya badan pengelola, maka pengelolaan sementara dilakukan oleh instansi atau satuan kerja yang menerima rusunawa melalui penyerahan aset kelola sementara. Struktur organisasi badan pengelola rusunawa sekurang-kurangnya terdiri dari seorang kepala, seorang bendahara, seorang pengurus administrasi, seorang urusan hunian dan seorang urusan pemeliharaan.

Dalam pengelolaan rusunawa juga mesti menetapkan anggaran dasar dan anggaran rumah tangga untuk menciptakan tertib organisasi pengelola lokasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Juga harus disusun standar operasional prosedur (SOP) yang mengatur uraian teknis dari tugas dari setiap unit kerja pengelola.

2. Prasarana, sarana dan utilitas

Prasarana dibadan pengelola harus menyediakan prasarana dasar listrik dan air bersih sesuai yang telah disepakati dalam perjanjian sewa menyewa, serta harus menyediakan sarana sosial. Badan pengelola wajib melakukan peningkatan kualitas prasarana, sarana dan utilitas yang tersedia dikawasan rusunawa dari kondisi yang kurang baik menjadi lebih baik, nyaman, aman sesuai dengan kebutuhan. Badan pengelola harus membuat rencana pengoperasian, pemeliharaan dan perawatan (*maintenance plan*) prasarana, sarana dan utilitasnya. Kemudian badan pengelola harus melakukan pengoperasian, pemeliharaan rutin dan penanganan darurat, perawatan berkala untuk seluruh bangunan rusunawa dan peralatan penunjangnya serta prasarana dan sarana lingkungan. Melakukan evaluasi berkala terhadap kondisi teknis prasarana, sarana dan utilitas rusunawa berdasarkan pedoman teknis yang berlaku untuk merencanakan kegiatan rutin. Mengembangkan koordinasi dengan pemegang aset pengelolaan asset rusunawa untuk mendapat pembinaan teknis dalam rangka memenuhi kemampuan teknis yang diperlukan. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sistem pengoperasian, pemeliharaan dan perawatan rutin dan khusus dengan selalu memperhatikan faktor efisiensi dan efektifitas pemanfaatan sumber daya. Yang dimaksud prasarana disini adalah : jalan, selasar, tangga, drainase, system air limbah, persampahan dan air bersih. Sementara sarana terdiri dari : sarana pendidikan, kesehatan, peribadatan dan olahraga. Utilitas terdiri dari : jaringan listrik, jaringan air bersih, jaringan telpon dan perlengkapan pemadam kebakaran.

3 .Kompetensi Pengelola

Struktur organisasi badan pengelola rusunawa sekurang-kurangnya terdiri dari seorang kepala, seorang bendahara, seorang pengurus administrasi, seorang

urusan hunian dan seorang urusan pemeliharaan. Kepala adalah badan pengelola yang bertugas sebagai pengelola minimal berpendidikan sekolah menengah umum yang ditunjuk oleh pejabat yang berwenang. Bendahara disyaratkan berpengalaman dibidang keuangan atau telah mempunyai brevet bendahara. Bagian keamanan yang memiliki skill dan pengalaman sebagai *security*. Pemerintah daerah/ perguruan tinggi melakukan pembinaan dalam pengelolaan rusunawa. Pembinaan dilakukan kepada badan pengelola melalui kegiatan pendampingan dan pemberdayaan agar mampu berperan dalam pengelolaan rusunawa melalui :

- a. Sosialisasi dan penyuluhan
- b. Pendidikan dan pelatihan
- c. Bimbingan teknis
- d. Pembentukan perangkat rukun tetangga dan rukun warga

Penyuluhan yang dimaksud yakni mengenai proses penghunian yang meliputi pendaftaran calon penghuni, penetapan calon penghuni dan perjanjian sewa menyewa. Pendidikan dan pelatihan yang dimaksud yakni mengenai tata cara pemeliharaan, perawatan, peningkatan kualitas prasarana, sarana dan utilitas rusunawa serta peningkatan kemampuan.

1. Jumlah pelaksana

Struktur organisasi badan pengelola rusunawa sekurang-kurangnya terdiri dari seorang kepala, seorang bendahara, orang pengurus administrasi, seorang urusan penghunian dan seorang urusan pemeliharaan. Di rusunawa Rawabebek staf pengelola masih terbatas jumlahnya dibandingkan dengan jumlah penghuni rusunawa.

2. Pengawasan Internal

Dalam rangka pengawasan dan pengendalian pengelolaan rusunawa, sebelum dilakukan serah terima aset kelola sementara, bangunan rusunawa didaftarkan sebagai barang milik Negara oleh kuasa pengguna barang milik Negara. Pelaksanaan pengawasan dalam pengelolaan rusunawa dilakukan kepada badan pengelola dan penghuni rusunawa melalui monitoring, evaluasi dan tindakan turun tangan dalam pengelolaan serta pengendalian tarif sewa. Pengawasan juga dilakukan terhadap penghuni dalam menjalankan tata tertib penghuni untuk menciptakan lingkungan rusunawa yang nyaman, tertib dan aman termasuk tata cara tinggal sesuai pedoman yang berlaku, dengan mengembangkan sistem komunikasi yang efektif sesuai dengan kondisi sosial budaya. Penghuni dapat berperan serta melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap pengelolaan rusunawa. Peran serta penghuni dilakukan dengan menyampaikan laporan dan pengaduan kepada badan pengelola. Apabila peran serta penghuni tidak mendapat tanggapan maka penghuni dapat melaporkan kepada penerima aset kelola sementara.

Dirusunawa rawabebek pengawasan dilaksanakan masih sebatas pengawasan administratif keuangan serta aspek teknis bangunan dan lingkungan.

3. Jaminan Pelayanan

Penghuni rusunawa berhak mendapatkan layanan suplai listrik, air bersih, gas, pembuangan air kotor dan limbah. Penghuni berhak mempunyai sarana sosial. Penghuni berhak mendapatkan pelayanan atas perbaikan kerusakan bangunan, prasarana, sarana dan utilitas. Penghuni berhak mendapatkan ketentraman dan privasi terhadap gangguan fisik maupun psikologis. Penghuni berhak mendapatkan kondisi lingkungan yang bersih dan teratur, serta penghuni berhak mendapat pendampingan mengenai hunian dari badan pengelola atau

institusi lain yang berkaitan. Pendampingan dapat berupa sosialisasi, pelatihan, bimbingan. Bimbingan dilakukan tentang antisipasi keadaan darurat dan bahaya kebakaran, sosialisasi tentang tata tertib dan aturan penghunian serta memberikan penjelasan kepada penghuni sewa termasuk hak, kewajiban dan larangan. Pendampingan dilakukan dengan cara mendampingi penghuni dalam proses kehidupan dan penhidupan dirusunawa serta bertindak selaku mediator antara penghuni dengan badan pengelola, serta pendampingan dalam membangun kemandirian dan kebersamaan penghuni dalam hidup dirusunawa yang bertanggung dengan etika sosial budaya bangsa Indonesia serta menumbuh kembangkan kesadaran, semangat dan kemampuan untuk menjaga ketertiban, keamanan, kebersihan dan kenyamanan dalam rusunawa.

4. Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan

Badan pengelola bertugas melakukan pengelolaan rusunawa untuk menciptakan kenyamanan, keamanan dan keselamatan penghuni. Badan pengelola secara rutin maksimal 6 bulan sekali harus memonitor fungsi jaringan pipa pemadam kebakaran beserta peralatannya. Penghuni berhak mendapat ketentraman dan privasi terhadap gangguan fisik maupun psikologis. Dirusunawa Rawabebek Jakarta, lingkungan cukup aman dengan pengamanan yang sangat ketat oleh petugas keamanan, akan tetapi tindakan yang menyangkut keselamatan seperti tindakan antisipasi kebakaran belum dilaksanakan. Monitoring terhadap fungsi jaringan pipa pemadam kebakaran dan peralatannya tidak dilakukan secara intensif.

5. Evaluasi Kinerja Pengelola

Ketentuan mengenai penatausahaan dan pertanggungjawaban keuangan diatur dengan atau berdasarkan ketentuan Undang-Undang tentang

perbendaharaan negara sedangkan ketentuan mengenai penatausahaan administrasi lainnya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan daerah atau peraturan perguruan tinggi atau instansi lainnya. Semua bentuk kondisi keuangan wajib dicatat dan dilaporkan sesuai dengan standar akuntansi Indonesia. Badan pengelola wajib menyusun laporan tahunan yang berisi laporan kinerja dan laporan keuangan.

V. Kesimpulan

Dari hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan rumah susun sederhana sewa (rusunawa) Rawabebek Jakarta belum optimal karena belum memenuhi standar pelayanan publik dari segi :

1. Segi komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service Delivery*)

Standar operasional prosedur (SOP) yang memuat aturan mengenai persyaratan dan mekanisme/prosedur penerimaan calon penghuni belum dilaksanakan secara maksimal. Pendampingan, pelatihan dan bimbingan kepada penghuni tentang penanggulangan bahaya kebakaran, pengelolaan sampah, penghematan air bersih, listrik sehingga kesadaran penghuni dilaksanakan tidak secara intensif. Belum maksimalnya pengelolaan unit pengaduan dan kinerja petugas yang menangani pengaduan belum maksimal, sehingga apabila penghuni ada keluhan biasanya ditulis dipapan informasi atau disampaikan secara lisan kepada salah satu pengelola.

2. Segi komponen standar pelayanan yang terkait proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) :

Dari segi sarana dan prasarana, balai pengobatan belum memadai, lahan parkir di rusunawa masih terbatas. Perawatan dan pemeliharaan utilitas

belum dilaksanakan secara rutin dan berkala. Dari segi staf pengelola, jumlahnya masih kurang dibandingkan dengan jumlah penghuni, pelatihan, bimbingan teknis mengenai pengelolaan rusunawa yang sesuai standar pelayanan belum dilaksanakan secara intensif. Dari segi pengawasan, pengawasan dilaksanakan masih sebatas pengawasan administrasi keuangan serta aspek teknis bangunan, itupun belum dilakukan tidak secara rutin.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt J.V. & Denhardt, R.B. 2003. *The New Public Service : serving, Not Steering* . New York, M.E.Sharpe.
- Devrey, Chaterine. 1994. *Good Services is Good Business, 7 simple strategic for success*. Competitive Edge Management Series, AIM.
- Mc. Nabb.David. 2002. *Research Methodes In Public Administration @ NonProfit*.
- Parasuraman, Berry and Zeithmal. 1994. **Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for futher Research**, Journal of Marketing, Vol. 58 (January), pp 111-124

Website :

Kompas.com Tanggal 2 April dan 26 Mei 2016

<http://wartakota.tribunnews.com/2016/04/08/pindah-ke-rusunawa-rawa-bebek-warga-lebih-senang-tinggal-di-pasar-ikan>