

KINERJA UNIT PELAYANAN TERPADU PENANGGULANGAN KEMISKINAN (UPTPK) DALAM PERBAIKAN RUMAH TIDAK LAYAK HUNI DI KABUPATEN SRAGEN

Oleh: Gilang Akbar Dahana

ABSTRACT

Dahana, 2019. "Integrated Service Unit Performance Countermeasures Poverty (Uptpk) In Home Improvement Is Not Decent Huni In Sragen District". Public Administration, Slamet Riyadi University Surakarta. Theses, unpublished.

The purpose of this study is to describe a performance Integrated poverty reduction Service Unit (UPTPK) in the repair of the House is not Livable in Sragen. Type of this research is a descriptive qualitative research. The reserch collected of data using interviews and documentation. The validity of the data using a data triangulation in which researchers use multiple data sources to collect the same data. Data analysis techniques using interactive analysis. Based on the results of the research on the performance of the policy of home repairs are not feasible based on the regulations of Regent Sragen number 11 Year 2017 About Guidelines the granting of social assistance Expenditures shows that organizational performance UPTPK Sragen is already optimal. It appears from the productivity performance of UPTPK Sragen district in home improvement is not Livable (RTLH) can be said to have succeeded. This is apparen from the presence of targets that have been set by performance UPTPK Sragen district that already can be achieved to the maximum, that is, the number of home is not livable as much 61,729 units have done the repair as much of the 60,716 units or reach 98.36%. UPTPK responsiveness Sragen district in home improvement is not Livable (RTLH) can already be said either. Quality of service UPTPK Sragen district in home improvement is not Livable (RTLH) can already be said either. Accountability UPTPK Sragen district in home improvement is not Livable (RTLH) can be said to be quite good. In carrying out its work, the obstacles experienced by UPTPK divided into three things, namely, infrastructure, budget, and human resources (HR). In terms of facilities and infrastructure are still limited. In terms of budget, a budget that is related to the limited number of budgets for each help only Rp 7.5 million. In the human resources associated with the least amount of officers who still exist in terms of implementing the service, handling, and poverty reduction in the Sragen district, making it by far the UPT-PK only serve the poor who proposed only.

Keywords: Productivity, Service Quality, Responsiveness, Accountability and Corporate Responsibility

1. Pendahuluan

Saat ini dalam berupaya mengatasi angka kemiskinan di Indonesia, pemerintah telah melakukan berbagai program bantuan pemerdayaan masyarakat miskin. Bidang-bidang yang sering dibuat untuk program pemerintah dalam upaya penanggulangan kemiskinan diantaranya dalam tiga bidang yaitu bidang sarana prasarana, bidang sosial dan ekonomi. Semua bidang kegiatan yang dilaksanakan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan masyarakat miskin. Program pemerintah Kabupaten Sragen dalam memperdayakan masyarakat terutama masyarakat miskin, salah satunya adalah memberikan bantuan renovasi rumah tidak layak huni (RTLH) yang diberikan di seluruh desa di Kabupaten Sragen. Program ini sering disebut dengan istilah bantuan RTLH. Program ini memang dibutuhkan masyarakat dalam upaya penanggulangan kemiskinan. Sumber pendanaan dan pengelolaan program bantuan RTLH di Kabupaten Sragen diperoleh dari beberapa sumber dana pemerintah diantaranya APBN, APBD, BUMD dan lain lain.

Berdasarkan Peraturan Bupati Sragen Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Belanja Bantuan Sosial sebagai pelaksana dari program perbaikan rumah tidak layak huni adalah Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK). Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan Kabupaten Sragen (UPTPK) merupakan unit pelayanan yang menyatukan layanan kemiskinan secara terintegrasi di satu tempat yang selama ini dilayani secara terpisah diberbagai SKPD.

Pelaksanaan program perbaikan rumah tidak layak huni di Kabupaten Sragen tidak dapat terlaksana dengan optimal karena terbatasnya anggaran. Hal tersebut ditunjukkan dari daftar usulan RTLH secara keseluruhan yaitu sebanak 61.729 unit rumah, pada tahun 2014 hanya terealisasi sebanyak 1.125 unit, selanjutnya pada tahun 2015 terealisasi sebanyak 2.439 unit rumah, pada tahun 2016 terealisasi sebanyak 2.710 unit rumah dan pada tahun 2017 terealisasi sebanyak 54.442 unit rumah. Kondisi tersebut disebabkan karena terbatasnya anggaran yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Sragen.

Permasalahan lain mengenai pelaksanaan program perbaikan rumah tidak layak huni di Kabupaten Sragen yaitu jumlah bantuan yang diterima dari masing-masing rumah yang diusulkan berdasarkan Pasal 8 Peraturan Bupati Sragen Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Belanja Bantuan Sosial

yaitu sebesar Rp. 7.500.000, penggunaan dana bantuan sosial tersebut hanya untuk pembelian bahan bangunan, sehingga besarnya dana bantuan sosial tersebut tidak dapat untuk menyelesaikan renovasi rumah, sehingga banyak renovasi rumah yang tidak terselesaikan. Oleh karena itu partisipasi masyarakat terutama Kepala Desa, RT dan RW sangat menentukan keberhasilan dari pelaksanaan RTLH tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Dalam Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni di Kabupaten Sragen.

2. Landasan Teori

Pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kerja dan target, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Robertson dalam Mahmudi, 2008:6).

Menurut Agus Dwiyanto (2006: 50-51) pengukuran dalam menilai kinerja birokrasi publik yaitu:

1) Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office (GAO)* mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu pengukuran kinerja yang penting. (Agus Dwiyanto 2006:50)

2) Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi sangat penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan pengukuran kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai pengukuran kinerja adalah informasi mengenai

kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik (Agus Dwiyanto 2006:50)

3) Responsivitas

Responsivitas menurut Agus Dwiyanto (2006:51-52) adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu pengukuran kinerja responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. (Agus Dwiyanto 2006:51).

4) Responsibilitas

Lenvine dalam Agus Dwiyanto (2006:51) menyatakan bahwa responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5) Akuntabilitas

Akuntabilitas publik dalam Agus Dwiyanto (2006:51) menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan

kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Lebih lanjut Agus Dwiyanto (2006:49) mengemukakan pengukuran-pengukuran lain yang dapat digunakan untuk menilai kinerja birokrasi publik seperti di bawah ini: “Penilaian kinerja organisasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan pengukuran-pengukuran yang melekat pada birokrasi itu sendiri seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari pengukuran-pengukuran yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopoli sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh pasar, yang pengguna jasa memiliki pilihan sumber pelayanan, pengguna layanan bisa mencerminkan kepuasan terhadap pemberi layanan. Dalam pelayanan oleh birokrasi publik, penggunaan pelayanan oleh publik sering tidak ada hubungannya sama sekali dengan kepuasannya terhadap pelayanan.”

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Validitas data menggunakan data triangulation dimana peneliti menggunakan beberapa sumber data untuk mengumpulkan data yang sama. Teknik analisis data menggunakan analisis interaktif (model saling terjalin).

4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.1 Produktivitas

Konsep produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output, artinya sejauh mana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperolehnya dalam periode tertentu. Namun konsep produktivitas diperluas dengan

memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu aspek kinerja yang penting. Dalam penelitian ini, konsep produktivitas ditekankan pada sejauh mana upaya yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen dalam Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) dan apakah hasilnya sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam penelitian ini produktivitas Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen dalam Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) dapat diketahui dari kesesuaian antara hasil yang diperoleh dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Produktivitas kerja UPTPK Kabupaten Sragen dalam melakukan rehab rumah tidak layak huni sudah baik, dimana dari 20 kecamatan yang ada, sebanyak 17 kecamatan sudah terselesaikan 100%, sedangkan 3 kecamatan yaitu Kecamatan Tanon baru terselesaikan 99,91%, Kecamatan Miri terselesaikan 99,72% dan Kecamatan Tangen terselesaikan 60,85%. Dengan demikian menunjukkan bahwa produktivitas kinerja UPTPK Kabupaten Sragen sudah berjalan dengan baik. Tercapainya target pengerjaan perbaikan rumah tidak layak huni yang dilakukan oleh UPTPK Kabupaten Sragen karena didukung sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan serta adanya tata kelola manajemen organisasi yang baik di UPTPK Kabupaten Sragen.

4.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sikap profesional petugas yang memberikan perasaan nyaman, terlindungi pada diri setiap masyarakat yang menerima perbaikan rumah tidak layak huni (RTLH) dimana sikap ini merupakan kompensasi sebagai pemberi layanan dan diharapkan menimbulkan perasaan puas pada diri masyarakat. Kualitas pelayanan dalam pelaksanaan program penanggulangan kemiskinan yang dilakukan, UPTPK Kabupaten Sragen mempunyai alur pelayanan yang telah ditetapkan.

Mekansime pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen khususnya Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) diawali dari masyarakat yang melakukan pengajuan kemudian di cek database induk atau database yang dari pusat/ TNP2K dan hasilnya tidak ada, pihak UPT-PK akan mendata dulu, dan kemudian petugas UPT-PK akan melakukan survey langsung ke lapangan atau rumah yang melakukan pengajuan dengan membawa

form validasi standar UPT-PK untuk menilai tingkat kemiskinannya dilihat dari kriteria kondisi keluarga, rumah, maupun ekonominya. Apabila lolos dan benar-benar dinyatakan tidak mampu maka UPT-PK akan memberikan rekomendasi dan bantuan yang telah dilakukan oleh masyarakat yang mengajukan. Dengan adanya survey langsung tersebut, data kemiskinan menjadi lebih valid karena berdasarkan *by name by address*. Artinya, masyarakat yang melakukan pengajuan dan lolos verifikasi UPT-PK benar-benar masyarakat yang miskin dimana dapat dibuktikan dari nama dan tempat tinggal.

Dalam melakukan survey langsung ke lapangan atau ke tempat masyarakat yang mengajukan permohonan, pihak UPT-PK selalu berpegangan pada form survey validasi yang telah dibuat. Form survey validasi tersebut menjadi patokan untuk menentukan lolos tidaknya masyarakat yang melakukan pengajuan untuk menerima kartu, baik Saraswati/Sintawati Menur.

4.3 Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu aspek kinerja karena responsivitas menggambarkan kemampuan Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen dalam melaksanakan kinerjanya untuk mengatasi, menanggapi, memenuhi kebutuhan, keluhan, tuntutan dan aspirasi masyarakat Kabupaten Sragen dalam dalam Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH).

Pelaksanaan program perbaikan rumah tidak layak huni pada Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen mengacu pada form survey validasi, dimana dalam form survey validasi tersebut terdapat 20 kriteria untuk dapat menentukan skor tingkat kemiskinannya. Mulai dari jumlah anggota keluarga yang dapat menggambarkan kondisi keluarganya, artinya jika masyarakat miskin mempunyai anggota keluarga yang banyak, maka beban hidup yang dialami juga semakin besar. Sedangkan dalam kondisi rumah terdapat beberapa kriteria, seperti status kepemilikan, luas bangunan, material atap, lantai, dinding, sumber air bersih, toilet, sumber penerangan, bahan bakar dapur, perabot

rumah, dan transportasi. Dari kriteria inilah, nantinya UPT-PK dapat menilai bagaimana kondisi rumah yang menjadi tempat tinggal masyarakat miskin yang melakukan pengajuan. Dan kaitannya dengan kondisi sosial ekonomi juga terdapat beberapa kriteria, seperti pendidikan kepala keluarga, pekerjaan kepala keluarga, total penghasilan keluarga dalam satu bulan, keluarga yang sakit kronis/menahun, dan asset yang dimiliki dan dapat dijual dalam waktu cepat. Kriteria-kriteria ini nantinya dapat menggambarkan seperti apa kondisi sosial ekonomi masyarakat yang melakukan pengajuan. Semakin kecil nilai dari setiap kriteria, maka masyarakat tersebut dapat dikatakan semakin miskin, begitupun sebaliknya. Dari nilai-nilai itu nantinya akan dijumlahkan untuk menentukan berapa skor yang telah diperoleh, apakah 20-30 yang berarti SM (sangat miskin), 31-40 berarti M (miskin), 41-50 berarti HM (hampir miskin) ataukah 51-60 yang berarti mampu. Dari skor itulah nanti dapat diketahui tingkat kemiskinannya, apakah sangat miskin, miskin, atau hampir miskin, dan mampu. Form validasi yang di dalamnya terdapat 20 kriteria tersebut merupakan pengembangan dari 14 kriteria yang telah ditetapkan oleh BPS.

Berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh masyarakat Sragen menunjukkan bahwa masyarakat mengeluhkan Responsivitas Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen. Masyarakat merasa UPTPK Kabupaten Sragen kurang bisa menyediakan tempat untuk menyampaikan keluhan dari masyarakat, tempat-tempat tersebut tidak diumumkan dan tidak disosialisasikan kepada masyarakat. Mengacu pada beberapa pendapat masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat sebagai penerima program perbaikan rumah tidak layak huni belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen, karena masyarakat menilai UPTPK Kabupaten Sragen kurang mensosialisasikan tempat-tempat untuk menyampaikan keluhan masyarakat.

4.4 Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penelitian ini menekankan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik yang telah dipilih oleh rakyat akan selalu mengedepankan kepentingan rakyat. Dengan demikian, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kebijakan dan kegiatan organisasi publik tersebut sejalan dengan kehendak masyarakat publik.

Kinerja organisasi publik tidak hanya dapat dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik itu sendiri maupun pemerintah seperti pencapaian target. Kinerja juga harus dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Adapun aspek akuntabilitas dalam penelitian ini diukur dari kesesuaian antara prinsip pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen terhadap nilai dan norma yang ada dalam masyarakat meliputi transparansi pelayanan dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat. Pola pelayanan yang akuntabel adalah pola pelayanan yang mengacu pada kepuasan publik sebagai penerima program.

Secara umum akuntabilitas Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen dalam Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) dapat dikatakan cukup baik. Karena petugas Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen dalam melaksanakan tugasnya melakukan Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) selalu berorientasi pada juklak (Petunjuk Pelaksanaan), tetapi juga melihat situasi dan kondisi masyarakat penerima program. Hal ini mengidentifikasi bahwa pola pelayanan yang dijalankan oleh Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen cukup akuntabel, sebagai mana dijelaskan di atas bahwa pola pelayanan yang akuntabel adalah pola pelayanan yang mengacu pada kepuasan publik sebagai penerima program, dan Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen sudah menuju ke arah tersebut.

Hasil penelitian diketahui bahwa pihak Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen dalam melaksanakan program perbaikan rumah tidak layak huni sepenuhnya berorientasi pada juklak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pola pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen dalam melaksanakan tugasnya melakukan Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) sudah mengarah pada pola pelayanan yang cukup akuntabel. Karena orientasi pelayanan yang diberikan tidak hanya berdasarkan pada juklak (Petunjuk Pelaksanaan) saja, namun juga melihat situasi dan kondisi yang ada di masyarakat sehingga dapat mengusahakan kepuasan masyarakat sebagai penerima program. Oleh karena itu, pola pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu

Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen dapat dikatakan cukup akuntabel. Petugas Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen dapat dikatakan memahami pola pelayanan yang prima yaitu berorientasi pada pemuasan kebutuhan masyarakat pengguna jasa.

5. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen dalam Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

Produktivitas kinerja Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen dalam Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) dapat dikatakan sudah berhasil. Hal ini terlihat dari adanya target-target yang telah ditetapkan oleh kinerja Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen yang sudah dapat tercapai secara maksimal, yaitu dari jumlah rumah tidak layak huni sebanyak 61.729 unit sudah dilakukan perbaikan sebanyak 60.716 unit atau mencapai 98,36%.

Responsivitas Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen dalam Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) sudah dapat dikatakan baik. Hal ini ditunjukkan dengan tersedianya tempat untuk menyampaikan keluhannya masyarakat yang dapat disampaikan langsung ke kantor atau melalui telepon.

Kualitas pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen dalam Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) sudah dapat dikatakan baik. Hal ini ditunjukkan dengan prosedur pelayanan yang sederhana serta proses pelayanan yang cepat.

Akuntabilitas Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen dalam Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) dapat dikatakan cukup baik. Hal ini diindikasikan adanya orientasi pelayanan yang tidak hanya berdasarkan pada juklak saja tetapi juga mengarah kepada kepuasan masyarakat sebagai penerima program. Karena pola pelayanan yang akuntabel adalah pola pelayanan yang mengarah pada kepuasan penerima program.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2006, *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- _____. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Agus Dharma, 2003, *Manajemen Supervisi: Petunjuk Praktis Bagi Para Supervisor*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Chitrangda. 2014. Performance Monitoring And Evaluation System (PMES): An Emerging Trend In Performance Management Systems. *GE - International Journal of Management Research*. Volume 2, Issue 2, February, 2014.
- Devi Melyana Sari. 2014. Evaluasi kinerja penyelenggaraan pelatihan *Emergency Nursing 2* BAPELKES Batam Dalam Pemenuhan Kompetensi Aparatur Kesehatan. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*. Vol. 1 No. 2, 2014
- Edi Darmawi. 2014. Analisis kinerja aparatur pemerintah dalam perspektif *good governance* (Studi Deskriptif mengenai Kinerja Aparatur Kelurahan Ditinjau dari Dimensi Akuntabilitas, Responsibilitas dan Responsivitas di Kelurahan Napal Kecamatan Seluma Kota Kabupaten Seluma). *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, Volume 3 No. 2 Edisi April - Juni 2014.
- Faustino Cordoso Gomes, 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- H. B Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta: UNS Press.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Hronec, 1993. *Evolution of Scientific Management Towards Performance Measurement and Managing Systems for Sustainable Performance in Industrial Assets: Philosophical Point of View*. *Journal of Technology Management & Innovation*. Vol 4 No 1 p. 152-161.
- Harbani Pasolong, 2008, *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Joko Widodo, 2008, *Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Juhani Ukko. 2008. *The impacts of performance measurement on the quality of working life*. *Journal of Business Performance Management*. Vol 10. No 1 p.86-98.
- K. Sartorius, N. Trollip dan C. Eitzen. 2010. An Examination of the Variables Influencing the Fuel Retail Industry, *Acta Commercii*, Volume 2, pp. 218-235.
- Mahmudi. 2008. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- _____. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Miles & Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Metode-metode Baru*, Universitas Indonesia Press, Jakarta.

- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya. Offset, Bandung.
- Muhamad Mahsun. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPF.
- Muhammad Ariadi. 2014. Kinerja pelayanan publik di Desa Kedang Murung Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Ilmu Administrasi Negara*. Volume 4 Nomor 2 Tahun 2014.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, 2002. *Perilaku Organisasi*, penerjemah Hadyana Pujaatmaka (edisi ketujuh) dan Benyamin Molan (perevisi) Edisi ke delapan, Penerbit PT. Prenhallindo Jakarta.
- Suharsimi Arikunto, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Timple Dale, 1999. *Seri Ilmu dan Seni Manajemen Bisnis Kinerja*. Jakarta: Gramedia Asri Media.
- Winarno Surakhmad. 2002. *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode, dan Teknik*. Bandung: Tarsito.
- Yeremias, T. Keban. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, Dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Vincent Gaspers, 2004, *Balanced Scorecard Dengan Six Sigma : Untuk Organisasi Bisnis Dan Pemerintahan*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.