

## KAJIAN TINGKAT PELAYANAN PRASARANA BERDASARKAN PERSPEKTIF KEPUASAN PENGHUNI STUDI KASUS RUSUNAWA JATINEGARA BARAT

Sutar<sup>1</sup>, Tri Eka Maiyora<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Prodi Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota

Fakultas Teknik, Universitas Krisnadwipayana

Jl. Raya Jatiwaringin, RT. 03 / RW. 04, Jatiwaringin, Pondok Gede, Jakarta Timur, 13077.

### Abstrak

*Penelitian ini berjudul “Kajian Tingkat Pelayanan Berdasarkan Perspektif Kepuasan Penghuni” di rumah susun Jatinegara Barat. Program pembangunan rumah susun dalam memenuhi kebutuhan rumah bagi masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah di kota hasilnya sering tidak memberikan dampak kepuasan bagi penyewa. Beberapa kasus ketidakpuasan tinggal pada beberapa rusun akibat satu atau beberapa atribut rusun yang tidak lengkap atau tidak memenuhi kebutuhan penghuni. Secara indikatif ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh berbagai hal, seperti jalan, sistem saluran drainase dan utilitas dasar yang ada dalam kawasan perumahan.*

*Pendekatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut adalah pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Informasi yang diperlukan dalam menganalisis terhadap sasaran yang ada yaitu melalui proses wawancara mendalam terhadap para penghuni rusunawa Jatinegara Barat, terutama penghuni yang lebih berkompeten dalam menyampaikan informasi yang diperlukan. Selain wawancara informasi dapat diperoleh dengan cara observasi lapangan berupa dokumentasi gambar.*

*Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penghuni rusunawa Jatinegara Barat memiliki pendapat tentang tingkat pelayanan rusunawa. Terdapat 3 pendapat penghuni mengenai tingkat pelayanan rusunawa yakni Baik (61%), Cukup (31%) dan Kurang Baik (8%). Dari masing-masing pendapat penghuni mempunyai persepsi masing-masing, seperti beberapa fasilitas prasarana yang tersedia sudah mampu melayani penghuni, ada beberapa fasilitas yang pelayanan hanya terbilang cukup, dan juga ada fasilitas prasarana yang tersedia belum mampu melayani penghuni rusunawa. Keterbatasan tingkat pelayanan dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan penghuni akan menjadi saran dan rekomendasi untuk pihak terkait agar terwujudnya kenyamanan penghuni untuk tinggal.*

**Kata kunci:** Sarana dan Prasarana, Persepsi Penghuni, Kepuasan Penghuni

### PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang No 20 Tahun 2011 tentang Rumah susun, rumah susun adalah bangunan gedung bertingkat yang dibangun dalam suatu lingkungan yang terbagi dalam bagian-bagian yang distrukturkan secara fungsional, baik dalam arah horizontal maupun vertical dan merupakan satu-kesatuan yang masing-masing dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah, terutama untuk tempat hunian yang dilengkapi dengan bagian bersama, benda bersama, dan tanah bersama. Rumah susun seharusnya mampu membantu perkotaan dalam

menyediakan hunian layak untuk masyarakatnya (Budiyono, Retnita, 2019). Menciptakan rumah susun yang ideal bukan sesuatu hal yang mudah, pemerintah melalui dinas Pekerjaan Umum (PU) maupun Kementerian Perumahan Rakyat (Kemenper) seharusnya mengerti apa yang diinginkan oleh para penghuni sehingga mereka dapat hidup dengan tenang dan nyaman menempati rumah mereka. Kenyamanan sangat dibutuhkan agar penghuni rumah susun dapat beraktivitas didalam lingkungan tanpa perasaan tertekan. Kebutuhan akan perumahan semakin hari

semakin mendesak membuat pemerintah berusaha membangun rumah susun dengan memperhatikan kualitas lingkungannya.

Beberapa kasus ketidakpuasan tinggal terjadi pada beberapa rusun akibat satu atau beberapa atribut rusun yang tidak dilengkapi atau tidak terpenuhi oleh penanggungjawab atau badan pengelola atau pemerintah. Secara indikatif ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh berbagai hal, seperti kebijakan kenaikan tarif oleh badan pengelola, lokasi rusun yang dibangun jauh dari tempat kerja kebanyakan penghuni, kualitas komponen rusun yang tidak memenuhi standar, dan aspek pemeliharaan oleh badan pengelola yang tidak optimal sehingga mengurangi kualitas prasarana dan sarana (Setiadi, 2014). Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Brazil oleh Pina dan Kowaltowski et al (2005), factor utama yang berhubungan dengan kepuasan penghuni perumahan meliputi prasarana umum seperti jalan, system saluran drainase dan utilitas dasar yang ada dalam kawasan perumahan (Mohit dan Azim, 2012).

Rusunawa Jatinegara Barat termasuk bangunan baru yang dibangun secara terencana dan diperuntukkan bagi masyarakat Kampung Pulo yang terkena dampak relokasi. Rusunawa ini dibangun dan dilengkapi dengan sarana dan prasarana untuk menunjang aktivitas penghuni sehari-hari. Tersedianya sarana dan prasarana oleh pemerintah atau pengelola belum menjamin penghuni terlayani dengan baik. Beberapa fasilitas yang tersedia masih belum cukup untuk

memenuhi kebutuhan penghuni. Masih banyak masyarakat yang merasakan bahwa mereka lebih nyaman dan puas tinggal di Kampung mereka yang lama dibandingkan tinggal di rusun. Perbedaan pola perilaku masyarakat saat tinggal di kampung dan tinggal di rusun mempengaruhi kepuasan masyarakat tinggal dirumah susun.

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini terbagi menjadi tahap analisis:

a. Analisis Deskriptif Kualitatif

Penelitian deskriptif adalah salah satu jenis metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Fungsi analisis deskriptif adalah untuk memberikan gambaran umum tentang data yang telah diperoleh. Gambaran umum ini bisa menjadi acuan untuk melihat karakteristik data yang kita peroleh.

b. Analisis Kuantitatif

Metode penelitian kuantitatif menghasilkan output berupa angka statistik baik dalam penelitian yang mengasilkan keluaran data deskriptif ataupun inferensial.

• Uji Validitas

Teknik pengujian SPSS sering digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson) dan *Corrected Item-Total Correlation*. Rumus korelasi produk moment dari pearsons yang digunakan:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum X)^2)(N \sum y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

- rx<sub>y</sub> = koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- N = jumlah responden
- ΣX = jumlah skor butir soal
- ΣY = jumlah skor total soal
- ΣX<sup>2</sup> = jumlah skor kuadrat butir soal
- ΣY<sup>2</sup> = jumlah skor total kuadrat butir soal

Nilai r hitung dicocokkan dengan rtabel product moment pada taraf signifikan 5%. Jika r hitung lebih besar dari rtabel 5%. Maka butir soal tersebut valid. Rumus r tabel sebagai berikut:

$$r = \frac{t}{\sqrt{df + t^2}}$$

Keterangan:

R : nilai r tabel

T : nilai t tabel

Df : derajat bebas

- Uji Reliabilitas  
Untuk mengukur reliabilitas skala atau kuosioner dapat digunakan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut:

$$r_{tt} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \delta_b^2}{\sum \delta_t^2} \right]$$

Keterangan :

rtt = koefisien reliabilitas instrument (total tes)

k = banyaknya butir pertanyaan yang sah

$\sum \delta_b^2$  = jumlah varian butir

$\sum \delta_t^2$  = varian skor total

Perhitungan uji reliabilitas skala diterima, jika hasil perhitungan rhitung > rtabel 5%.

- Skala Likert  
Skala Likert merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan. Agar mendapatkan hasil interpretasi, terlebih dahulu harus diketahui skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) untuk item penilaian dengan rumus sebagai berikut:

Y = skor tertinggi likert x jumlah responden

X = skor terendah likert x jumlah responden

Jumlah skor tertinggi untuk item "Sangat Suka" adalah  $5 \times 100 = 500$ , sedangkan item "Sangat Tidak Suka" adalah  $1 \times 100 = 100$

$$\text{Rumus Index \%} = \frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100$$

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval:

- Angka 0% - 19,99% = Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)
- Angka 20% - 39,99% = Tidak setuju / Kurang baik)
- Angka 40% - 59,99% = Cukup / Netral
- Angka 60% - 79,99% = (Setuju/Baik/suka)
- Angka 80% - 100% = Sangat (setuju/Baik/Suka)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Permasalahan di Runawa Jatinegara Barat

Permasalahan hunian yang dirasakan oleh masyarakat adalah perbedaan kondisi tempat tinggal. Dari beberapa penghuni rusunawa, satu unit bisa dihuni oleh 2 sampai 3 kepala keluarga. Padahal satu unit tersebut hanya terdiri dari 2 kamar tidur, 1 kamar mandi, dapur yang tidak terlalu jauh dengan ruang tamu dan balkon untuk menjemur pakaian. Bagi penghuni yang tinggal di beberapa lantai paling atas mengalami kesulitan untuk melakukan kegiatan sehari-hari seperti membeli kebutuhan pokok, karena harus turun ke bawah bahkan harus membeli keluar gedung. Penghuni rusunawa juga mengalami permasalahan pada fisik bangunan. Pada saat musim penghujan, penghuni yang tinggal di lantai atas mengalami rembesan air masuk ke unit hunian melalui tembok.

Selain permasalahan hunian rusunawa Jatinegara Barat juga mengalami permasalahan pada sarana dan prasarana. Pada bangunan rusunawa tidak terdapat tempat sampah sementara disetiap lantainya ditambah lagi kurang kesadaran dari penghuni rusunawa akibatnya penghuni banyak membuang sampah di tangga darurat. Penghuni beralasan malas untuk naik turun setiap untuk membuang sampah, sehingga menumpuk di tangga darurat. Ada juga penghuni yang

menumpuk sampahnya rumah tangga sehari-hari, sehingga ketika hendak membuang ke tempat pembuangan sementara, aroma bau sampahnya tercecer dan menimbulkan bau tidak sedap. Lift tersebut berfungsi untuk memudahkan segala kegiatan penghuni setiap harinya. Terkadang lift tersebut mengalami gangguan karena sering penghuni anak-anak menjadikan lift sebagai tempat bermain. Jika salah satu lift tidak beroperasi maka akan menghambat kegiatan masyarakat.

### Uji Validitas

Dari output SPSS dilampiran, dapat dilihat item-item yang valid atau tidak valid. Berdasarkan output tabel correlation pada lampiran diketahui nilai r hitung untuk jalan dan transportasi adalah sebesar 0,921. Kemudian untuk nilai r tabel dibandingkan dengan nilai r hitung yang

telah diketahui dari output SPSS. Nilai r hitung untuk jalan dan transportasi sebesar 0,921 lebih besar dari nilai r tabel 0,231. Maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas dapat disimpulkan adalah valid.

Berdasarkan output correlation pada lampiran diketahui nilai Sig. (2-tailed) untuk hubungan korelasi jaringan jalan dan transportasi dengan total adalah sebesar  $0,00 < 0,05$  dan *Pearson Correlation* bernilai positif yakni sebesar 0,921. Maka disimpulkan bahwa jaringan jalan dan transportasi adalah valid. Karena jaringan jalan dan transportasi valid maka item lainnya dapat dijadikan sebagai alat untuk mengumpulkan data yang akurat.

### Reability

Berikut ini tabel output dari analisis reliability Alpha Cronbach's dengan SPSS.

**Tabel 1** Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

Sumber : Hasil Analisis, 2019

*Listwise deletion based on all variables in the procedure*

Berdasarkan tabel diatas, memberikan informasi tentang jumlah

sampel atau responden (N) yang dianalisis yaitu sebanyak 50 orang penghuni. Karena tidak ada data yang kosong maka jumlahnya valid 100%.

**Tabel 2** Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	13

Sumber : Hasil Analisis 2019

Dari tabel output di atas dapat dilihat ada N of item (banyaknya pertanyaan) dengan nilai Cronbach's

Alpha  $0.923 > 0.60$ , maka dapat disimpulkan bahwa ke 13 pertanyaan tersebut realibel.

**Tabel 3** Item - Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Jalan dan Transportasi	36.56	100.129	.902	.908
Listrik	36.56	100.129	.902	.908
Energi	37.24	112.268	.365	.927
Persampahan	38.04	116.978	.182	.933
Air Bersih	36.56	100.129	.902	.908

Drainase dan Limbah	36.56	100.129	.902	.908
Area Parkir	37.26	113.094	.311	.930
Ruang Terbuka Hijau/Taman	37.24	112.268	.365	.927
Pendidikan	36.56	100.129	.902	.908
Kesehatan	36.56	100.129	.902	.908
Peribadatan	37.26	113.094	.311	.930
Pelayana/Jasa	36.56	100.129	.902	.908
Perekonomian/Niaga	36.56	100.129	.902	.908

Sumber : Hasil Analisis 2019

### Respon Penghuni Terhadap Pelayanan di Rusunawa

Setelah melakukan penyebaran kuesioner terhadap 50 orang penghuni rusunawa Jatinegara Barat, didapat hasil

penilaian terhadap kondisi sarana dan prasarana rusunawa Jatinegara Barat. Berikut ini persentase penilaian kondisi sarana dan prasarana Rusunawa Jatinegara Barat.

**Tabel 4** Persentase Respon Penghuni

Prasarana dan Sarana	Kondisi (%)				
	TB	KB	CB	B	SB
Jalan dan Transportasi	8	10	38	22	22
Listrik	8	10	38	22	22
Energi	14	34	28	14	10
Persampahan	48	28	12	8	4
Air Bersih	8	10	38	22	22
Drainase dan Limbah	8	10	38	22	22
Area Parkir	18	30	26	16	10
Ruang Terbuka Hijau/Taman	14	34	28	14	10
Pendidikan	8	10	38	22	22
Kesehatan	8	10	38	22	22
Peribadatan	18	30	26	16	10
Pelayana/Jasa	8	10	38	22	22
Perekonomian/Niaga	8	10	38	22	22

Sumber : Hasil Analisis 2019

### Tingkat Pelayanan

Berdasarkan perhitungan jumlah skor dari hasil kuesioner terhadap sarana

dan prasarana di rusunawa Jatinegara Barat, didapatkan hasil sebagai berikut ini.

**Tabel 5** Tingkat Pelayanan

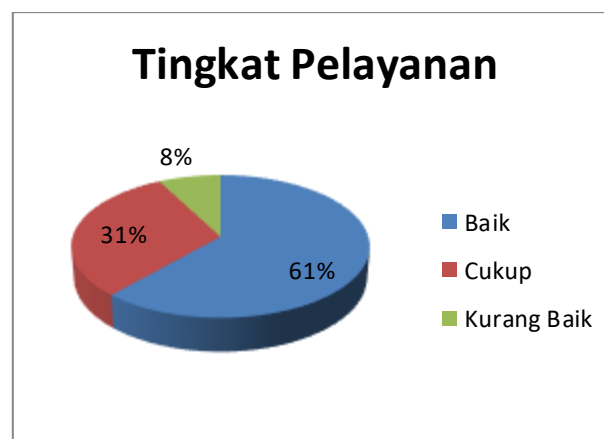
Prasarana dan Sarana	Tingkat Pelayanan
Jalan dan Transportasi	Baik
Listrik	Baik
Energi	Cukup
Persampahan	Kurang Baik
Air Bersih	Baik
Drainase dan Limbah	Baik
Area Parkir	Cukup
Ruang Terbuka Hijau/Taman	Cukup
Pendidikan	Baik
Kesehatan	Baik

Peribadatan	Cukup
Pelayana/Jasa	Baik
Perekonomian/Niaga	Baik

Sumber : Hasil Analisis, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tingkat pelayanan prasarana dan sarana berdasarkan pendapat masyarakat. Dari semua jenis prasarana, prasarana persampahan yang memiliki tingkat pelayanan yang kurang baik. Sedangkan

energy, area parkir dan ruang terbuka hijau/taman respon penghuninya adalah cukup atau bisa dibilang netral. Sedangkan prasarana lainnya memiliki tingkat pelayanan yang baik.



**Gambar 1** Persentase Tingkat Pelayanan

Sumber : Hasil Analisis, 2019

Berdasarkan diagram diatas, dapat diketahui tingkat pelayanan yang menurut respon penghuni "Baik" sebesar 61 %, tingkat pelayan dikategori "Cukup" sebesar 31% dan tingkat pelayanan dikategori "Kurang Baik" sebesar 8%.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan rata - rata tingkat pelayanan prasarana berdasarkan kepuasan penghuni Rusunawa Jatinegara Barat terhadap prasarana yang ada di rusun secara keseluruhan adalah "Baik" dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan penghuni terhadap keseluruhan sarana yang ada adalah 31 %. Untuk pertanyaan kondisi persampahan tingkat pelayanan berdasarkan kepuasan penghuni rusunawa Jatinegara Barat adalah Kurang Baik dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan untuk kondisi prasarana adalah 8%. Untuk jaringan gas, taman, area parkir dan sarana peribadatan, tingkat pelayanan

prasarananya adalah "Cukup" dengan persentase 31 %.

#### **Rekomendasi**

Penghuni rusunawa Jatinegara Barat sampai saat ini untuk memenuhi kebutuhan sumber energi masih menggunakan gas elpiji. Untuk itu perlu ada pelayanan dari pemerintah berupa jaringan gas Negara untuk mengurangi terjadinya sesuatu yang berbahaya seperti ledakan tabung gas. Pengelola rusunawa seharusnya membuat sistem pengelolaan persampahan yang benar seperti dimulai dari rumah tangga dibuang ke tempat sampah sementara ditiap lantai, kemudian petugas kebersihan mengangkut dari tiap lantai menuju TPS rusun, dan dari TPS rusun terintegrasi dengan petugas kebersihan kota.

Dalam pembangunan rumahsusun harus memperhatikan ketersediaan sarana dan prasarana rumah susun yang lengkap agar meningkat pelayanan rumah susun sehingga berdampak pada kepuasan



penghuni untuk tinggal di rusun. Pemerintah dapat meninjau kembali dasar kebijakan pembangunan rusunawa dengan mempertimbangkan kondisi kenyamanan tinggal bagi penghuninya serta mengevaluasi terhadap operasionalisasi rusunawa sehingga bisa diterima sebagai sebuah hunian yang nyaman yang diharapkan oleh penghuninya.

## DAFTAR PUSTAKA

### *Artikel dalam Jurnal (Jurnal Primer)*

- Budiyono, Retnita, 2019. *Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau Di Rumah Susun Studi Kasus : Rumah Susun Bendungan Hilir I*. Jurnal Ilmiah Plano Krisna.
- Kwanda, Timoticin. 2004. *Analisis Kepuasan Penghuni Perumahan Sederhana di Denpasar Berdasarkan Faktor Lokasi Prasarana Sarana Kualitas Bangunan Desain dan Harga*. Petra Christian University. Jawa Timur.
- Yanti, Suci Anugrah. Dkk. 2016. *Kajian Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap*

*Kualitas Lingkungan Rusunawa*. Universitas Hasanuddin. Makasar.

- Hidayati, Masturina Kusuma Hidayati. 2012. *Tingkat Kepuasan Penghuni Rusunawa Terhadap Fisik dan Lingkungan Rusunawa di Surakarta*. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Afifudiddin, Mochammad. Dkk. 2018. *Analisis Ketersediaan Fasilitas Umum Terhadap Kepuasan Penghuni Komplek Perumahan Beauti Permai Desa Bayu Kecamatan Darul Imarah Kab. Aceh*. Universitas Syiah Kuala. Aceh.
- A.Setiadi, Hari. 2013. *Persepsi Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Atribut Rumah Susun Sewa Kemayoran*. Kementerian Pekerjaan Umum. Jakarta.
- SNI 03-7013-2014. *Tata Cara Perencanaan Fasilitas Lingkungan Rumah Susun Sederhana*. Badan Standarisasi Nasional.
- Dewi, Dian Ayunita N. 2018. *Modul Uji Validitas dan Reliabilitas*. Universitas Dipeonegoro. Semarang.