

ISSN : 1411 - 3651

No.1 Vol. 7 Tahun 2009

Analisis Kepuasan Penghuni Rumah Sederhana Sehat (RSH) dan Rusunawa Di Wilayah Jabodetabek

Berdasarkan Faktor Ketersediaan Prasarana, Sarana dan Utilitas

Hary Agus Rahardjo, Dwi Dinariana, Siti Sujatini, Yudi Arland

Kawasan Setu Babakan, Dilihat dari Aspek Sosial-Budaya, Sosial-Ekonomi dan Arsitektur Bangunan

Siti Sujatini

Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Penumpang Di Terminal

Niken Yuliasuti

Makna Pintu dalam Tradisi Masyarakat Tradisional Bali

Winardi S, Euis Puspita Dewi

Penilaian Kualitas Estetika Kota Bogor dengan Menggunakan *Scenic Beauty Estimation* (SBE)

Euis Puspita Dewi

Jurnal Menara

Media Informasi Rekayasawan Sipil, Arsitek & Industri Universitas Persada Indonesia - YAI



Daftar Isi

<i>Daftar Isi</i>	<i>i</i>
<i>Tim Redaksi</i>	<i>ii</i>
<i>Pengantar Redaksi</i>	<i>iii</i>
<i>Petunjuk Penulisan Naskah</i>	<i>iv</i>
1. Analisis Kepuasan Penghuni Rumah Sederhana Sehat (RSH) dan Rusunawa Di Wilayah Jabodetabek, Berdasarkan Faktor Ketersediaan Prasarana, Sarana dan Utilitas.	
Hary Agus Rahardjo, Dwi Dinariana, Siti Sujatini, Yudi Arland	1
2. Kawasan Setu Babakan, Dilihat dari Aspek Sosial - Budaya, Sosial - Ekonomi dan Arsitektur Bangunan.	
Siti Sujatini	15
3. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Penumpang Di Terminal.	
Niken Yuliasuti	41
4. Makna Pintu dalam Tradisi Masyarakat Tradisional Bali	
Winardi S, Euis Puspita Dewi	61
5. Penilaian Kualitas Estetika Kota Bogor dengan Menggunakan <i>Scenic Beauty Estimation</i> (SBE)	
Euis Puspita Dewi	79



Jurnal Menara

Media Informasi Rekayasawan Sipil, Arsitek & Industri Universitas Persada Indonesia YAI

Tim Redaksi

Pelindung	: Ketua LPT YAI
Penasihat	: Rektor Universitas Persada Indonesia Pembantu Rektor I Ir. Yunirsan Yulius
Pimp. Red	: Ir. Hary Susilo MM IAI
Wk. Pim. Red .1	: Ir. Hary Agus R MBA MSc Ph.D
Wk. Pim. Red. 2	: Ricky K. Natadipura, ST., MT
Mitra Bestari	: Prof. J. Supranto Prof. Dr. Hadari Nawawi Dr. Ir. Hari Nugraha Nurjaman, MT Dr. Ir. Ismet B. Harun, Msc. (ITB) Dr. Ir. Agus Budi Purnomo (USAKTI)
Red Pelaksana	: Ricky K. Natadipura, ST.,MT. Ir. Halimah Tunafiah, MT. Ir. Winardi Ir. Niken Yuliasuti, MT Ir. Siti Sujatini Ir. ST Trikariastoto Ir. Willy Muharam, MT
Bendahara	: Hamilah, SE, Ak, MM
Bidang Umum	: Bambang Sumari, SE, MM
Sekretaris	: Nurletta Moeis
Editor / Layout	: Hartanto
Distribusi	: Muthmainah dan Masruchin
Sekretariat	: Badan Penerbit & Percetakan YAI





Analisis Kepuasan Penghuni Rumah Sederhana Sehat (RSH) Dan Rusunawa Di Wilayah Jabodetabek Berdasarkan Faktor Ketersediaan Prasarana, Sarana Dan Utilitas

Hary Agus Raharjo
Staff Pengajar
Fakultas Teknologi & Desain
Universitas Persada Indonesia
Jl. Salemba Raya 7, Jakarta
Telepon :62-21-3914075
Fax : 62-21-3147910

Dwi Dinarians
Staff Pengajar
Fakultas Teknologi & Desain
Universitas Persada Indonesia
Jl. Salemba Raya 7, Jakarta
Telepon :62-21-3914075
Fax : 62-21-3147910

Siti Sujatini
Staff Pengajar
Fakultas Teknologi & Desain
Universitas Persada Indonesia
Jl. Salemba Raya 7, Jakarta
Telepon :62-21-3914075
Fax : 62-21-3147910

Yudi Arland
Abonni
Fakultas Teknologi & Desain
Universitas Persada Indonesia
Jl. Salemba Raya 7, Jakarta
Telepon :62-21-3914075
Fax : 62-21-3147910

Abstrak

Berdasarkan respon masyarakat ternyata kebutuhan rumah oleh masyarakat bukan hanya sebatas kebutuhan akan rumah yang layak huni saja namun juga ditunjang dengan ketersediaan dan kualitas dari Prasarana, Sarana serta Utilitas (PSU) pada lingkungan perumahannya. Kurang tersediannya sarana prasarana utilitas yang memadai karena pembangunan yang tidak sesuai dengan RUTR serta semakin mahalnya biaya penyediaan sarana prasarana di perkotaan mempengaruhi kepuasan konsumen atau penghuninya terutama pada perumahan sederhana baik RSH maupun Rusunawa.

Dari penelitian ini diharapkan dapat diketahui kepuasan penghuni perumahan pada RSH (rumah sederhana sehat) maupun Rusunawa dan mengetahui perbedaan kepuasan pada masing-masing perumahan sederhana tersebut, kemudian diharapkan dapat teridentifikasi secara umum hal-hal yang perlu ditingkatkan agar terpenuhinya harapan dari penghuni. Penelitian ini dilakukan bersifat statistik deskriptif yang menggambarkan kepuasan penghuni RSH dan Rusunawa berdasarkan faktor ketersediaan PSU serta analisa inferensial untuk mengetahui perbedaan kepuasan antara penghuni RSH dan Rusunawa.

Keyword : Kepuasan penghuni, Rumah sederhana sehat, Rusunawa, Prasarana Sarana dan Utilitas, Wilayah Jabodetabek.

PENDAHULUAN

Pembangunan perumahan dan permukiman harus dilandasi oleh suatu kebijakan, strategi dan program yang komprehensif dan terpadu sehingga selain mampu memenuhi hak dasar rakyat akan kebutuhan rumah juga akan menghasilkan suatu lingkungan perumahan dan permukiman yang sehat, serasi, harmonis, aman dan nyaman. Salah satu usaha pemerintah untuk memenuhi hak dasar rakyat tersebut dengan pembangunan Rumah Susun Sewa (Rusunawa) dan Rumah Sederhana Sehat (RSH).

Penelitian ini merupakan suatu bentuk evaluasi paska huni terhadap konsumen perumahan, dan penelitian ini dilakukan di wilayah Jabodetabek yang dianggap sebagai acuan terhadap pembangunan Rusunawa dan RSH yang dilakukan oleh pemerintah. Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini akan dapat diketahui kepuasan dari konsumen terhadap produk perumahan yang mereka gunakan setelah mereka tempati. Berdasarkan kondisi tersebut, maka cukup penting dan perlu untuk mengetahui hubungan ketersediaan Prasarana, Sarana dan Utilitas terhadap kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap lingkungan perumahannya.

RUMUSAN MASALAH

Sesuai uraian latar belakang diatas bahwa faktor, sarana, prasarana dan utilitas yang ditawarkan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan penghuni rumah susun sewa dan rumah sederhana sehat.

Untuk mengetahui persepsi penghuni RSH dan Rusunawa akan Prasarana Sarana, dan Utilitas maka perlu dilakukan pengukuran terhadap kepuasan penghuni terhadap hal tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut maka permasalahan yang akan diteliti adalah :

1. Bagaimana kepuasan penghuni Rusunawa di wilayah DKI akan Prasarana, Sarana, dan Utilitas yang disediakan.
2. Bagaimana kepuasan penghuni RSH di wilayah Bodetabek akan Prasarana, Sarana, dan Utilitas yang disediakan.

3. Prasarana, Sarana dan Utilitas apa yang perlu ditingkatkan agar terpenuhinya harapan yang diinginkan oleh penghuni RSH & Rusunawa.

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan dari pada penelitian Analisis Kepuasan Penghuni Rusunawa dan RSH berdasarkan Ketersediaan Prasarana Sarana dan Utilitas ini, adalah:

1. Mengetahui kepuasan penghuni Rusunawa dan RSH terhadap Prasarana, Sarana, dan Utilitas.
2. Ada tidaknya perbedaan kepuasan penghuni Rusuna dan RSH terhadap Prasarana, Sarana, dan Utilitas.
3. Mengidentifikasi secara umum hal-hal yang perlu ditingkatkan agar terpenuhinya harapan dari penghuni Rusuna & RSH.

Sedangkan manfaat penelitian diharapkan bagi pengelola Rusunawa dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan bagi pemerintah sebagai masukan dalam melakukan pembangunan RSH dan Rusunawa dimasa yang akan datang. Sedangkan bagi konsumen diharapkan penelitian ini memberi informasi tentang kondisi rumah yang mereka tempati.

BATASAN PENELITIAN

1. Batasan penelitian ini adalah melihat kepuasan penghuni pada beberapa lokasi Rusunawa dan RSH di wilayah Jabodetabek mengenai sarana, prasarana dan utilitas yang disediakan oleh pengembang atau pemerintah.

Responden yang dijadikan sample dalam penelitian ini adalah para penghuni Rusunawa dan RSH yang dibangun oleh pemerintah di wilayah Jabodetabek.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden adalah sebanyak 384 responden dengan ditribusi sebagai berikut :
Untuk RSH yang terdiri dari dua sampel kompleks perumahan yaitu Perumnas Jonggol

dan Perumnas Setia Mekar Bekasi diperoleh data 162 responden (42.19%) dan untuk Rusunawa yang terdiri dari lima sampel kompleks rusunawa yaitu Rusunawa Marunda, Rusunawa Pondok Bambu, Rusunawa Kapuk Muara, Rusunawa Jati Rawa Sari, serta Rusunawa Tipar Cakung, diperoleh data 222 responden (57.81%).

Tabel 1.
Responden pada lokasi penelitian

Perumahan		Frequency	Percent
RSH	Perumnas Jonggol	77	47.53
	Perumnas S M Bekasi	85	52.47
	Total	162	100.00
Rusunawa	R Marunda	38	17.12
	R. Pondok Bambu	19	8.56
	R. Kapuk Muara	58	26.13
	R. Jati Rawa Sari	17	7.66
	R. Tipar Cakung	90	40.54
	Total	222	100.00

Sumber : Olahan data primer

Distribusi Lama Tinggal atau Menghuni Responden

Untuk Perumnas lama tinggal penghuni relatif lebih lama. Lama tinggal mereka rata-rata diatas 5 tahun dan mayoritas lama tinggal adalah antara 5 s/d 10 tahun yaitu 82 responden (50.6%).

Tabel 2.
Distribusi Lama Tinggal Responden pada RSH

RSH	Lama Tinggal						Total	
	0 sd 5 thn		5 sd 10 thn		>=10 thn		N	%
	n	%	n	%	n	%		
Perumnas Jonggol	5	6.5%	35	45.5%	37	48.1%	77	100.00%
Perumnas S M Bekasi	11	12.9%	47	55.3%	27	31.8%	85	100.00%
Total	16	9.9%	82	50.6%	64	39.5%	162	100.00%

Sumber : Olahan data primer

Berdasarkan lama tinggal, untuk Rusunawa penghuni tinggal paling lama adalah 3 tahun dan mayoritas responden adalah pada kategor lama tinggal antar 1 s/d 2 tahun adalah 102 responden (45.95%).

Tabel 3.
Distribusi Lama Tinggal Responden pada Rusunawa

Rusunawa	Lama Tinggal						Total	
	<= 1thn		1 sd 2 thn		2 sd 3 thn		N	%
	n	%	n	%	n	%		
R Marunda	13	34,2%	17	44,7%	8	21,1%	38	100.00%
R. Pondok Bambu	7	36,8%	8	42,1%	4	21,1%	19	100.00%
R. Kapuk Muara	19	32,7%	25	43,2%	14	24,1%	58	100.00%
R. Jati Rawa Sari	5	29,4%	6	35,3%	6	35,3%	17	100.00%
R. Tipar Cakung	28	31,1%	46	51,1%	16	17,8%	90	100.00%
Total	72	32.43%	102	45.95%	48	21.62%	222	100.00%

Sumber : Olahan data primer

Distribusi Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan pendidikan maka mayoritas penghuni perumahan pada RSH adalah setingkat SLTA adalah 88 responden (54.32%), dan pada Rusunawa mayoritas juga setingkat SLTA yaitu 140 responden (63.06).

Tabel 4.

Distribusi Tingkat Pendidikan Responden

Perumahan				Pendidikan				Total
				SD	SLTP	SLTA	Sarjana	
RSH	Lokasi	Perumnas Jonggol	Count	2	5	42	28	77
			% within Lokasi	2.60	6.49	54.55	36.36	100
	Perumnas S M Bekasi	Count	2	16	46	21	85	
		% within Lokasi	2.35	18.82	54.12	24.71	100	
Total		Count	4	21	88	49	162	
		% within Lokasi	2.47	12.96	54.32	30.25	100	
Rusunawa	Lokasi	R Marunda	Count	0	4	26	8	38
			% within Lokasi	0	10.5	68.4	21.1	100
	R. Pondok Bambu	Count	0	0	18	1	19	
		% within Lokasi	0	0	94.74	5.26	100	
	R. Kapuk Muara	Count	2	15	27	14	58	
		% within Lokasi	3.45	25.86	46.55	24.14	100	
	R. Jati Rawa Sari	Count	0	1	11	5	17	
		% within Lokasi	0	5.88	64.71	29.41	100	
	R. Tipar Cakung	Count	2	9	58	21	90	
		% within Lokasi	2.22	10.00	64.44	23.33	100	
Total		Count	4	29	140	49	222	
		% within Lokasi	1.80	13.06	63.06	22.07	100	

Sumber : Olahan data primer

Distribusi Jenis Pekerjaan Responden

Berdasarkan jenis pekerjaan responden maka penghuni terlihat bahwa mayoritas pekerjaan responden pada perumahan RSH adalah Pegawai Swasta adalah 75 responden (47.17%), untuk kategori pekerjaan Peg. Negeri adalah 14 responden (9.76%), untuk kategori pekerjaan Wiraswasta adalah 69 responden (43.40%), dan untuk kategori pekerjaan TNI-Polri adalah 1 responden (0.63%) dan Distribusi responden pada Rusunawa berdasarkan jenis pekerjaan responden terlihat bahwa mayoritas pekerjaannya adalah Wiraswasta adalah 102 responden (47.66%).

Tabel 5.
Distribusi Jenis Pekerjaan Responden

Perumahan				Pekerjaan				Total
				Peg. Swasta	Peg. Negeri	Wiraswasta	TNI-POLRI	
RSH	Lokasi	Perumnas Jonggol	Count	42	6	29	0	77
			% within Lokasi	54.55	7.79	37.66	0	100
	Total	Perumnas S M Bekasi	Count	33	8	40	1	82
			% within Lokasi	40.24	9.76	48.78	1.22	100
			Count	75	14	69	1	159
			% within Lokasi	47.17	8.81	43.40	0.63	100
Rusunawa	Lokasi	R Marunda	Count	15	1	22	0	38
			% within Lokasi	39.47	2.63	57.89	0	100
	Total	R. Pondok Bambu	Count	12	0	7	0	19
			% within Lokasi	63.16	0.00	36.84	0	100
	Total	R. Kapuk Muara	Count	4	4	39	6	53
			% within Lokasi	7.55	7.55	73.58	11.32	100
	Total	R. Jati Rawa Sari	Count	10	1	6	0	17
			% within Lokasi	58.82	5.88	35.29	0	100
	Total	R. Tipar Cakung	Count	41	16	28	2	87
			% within Lokasi	47.13	18.39	32.18	2.30	100
Total			Count	82	22	102	8	214
			% within Lokasi	38.32	10.28	47.66	3.74	100

Sumber : Olahan data primer

Perbedaan Ketersediaan PSU Antara RSH dan Rusunawa.

Hasil survey lapangan diperoleh gambaran tentang PSU yang sudah ada dan yang belum ada pada setiap perumahan yang menjadi lokasi penelitian. Terdapat perbedaan ketersediaan PSU yang ada pada RSH dan Rusunawa diantaranya adalah Pada RSH terdapat Jaringan Telpon sedangkan pada Rusunawa tidak ada. Untuk hidran kebakaran pada RSH tidak ada sedangkan pada Rusunawa ada. Untuk jaringan gas tidak terdapat baik pada RSH maupun pada Rusunawa.

Data responden diketahui bahwa PSU yang dianggap dibutuhkan oleh penghuni pada RSH adalah berupa hidran kebakaran untuk pencegahan bahaya kebakaran (hidran kebakaran diluar bangunan) yaitu 91.36% responden, serta kebutuhan akan jaringan gas 83.95% responden, Pada Rusunawa adanya kebutuhan akan jaringan telpon 75.23% responden dan kebutuhan akan jaringan gas 52.70%.

Tabel 6.
PSU yang dibutuhkan oleh penghuni RSH

Yang dibutuhkan	Perumahan RSH	Responden		
		n	%	N
Hidran kebakaran	Perumnas Jonggol	72	93.51	77
	Perumnas S.M.Bekasi	76	89.41	85
		148	91.36	162
jaringan Gas	Perumnas Jonggol	70	90.91	77
	Perumnas S.M.Bekasi	66	77.65	85
		136	83.95	162

Sumber : Olahan data primer

Tabel 7.
PSU yang dibutuhkan oleh penghuni Rusunawa

Yang dibutuhkan	Rusunawa	Responden		
		n	%	N
Jaringan Telpon	R. Marunda	30	78.95	38
	R. Pondok Bambu	17	89.47	19
	R. Kapuk Muara	49	84.48	58
	R. Jati rawa sari	10	58.82	17
	R. Tipar Cakung	61	67.78	90
		167	75.23	222
Jaringan gas	R. Marunda	23	60.53	38
	R. Pondok Bambu	9	47.37	19
	R. Kapuk Muara	34	58.62	58
	R. Jati rawa sari	6	35.29	17
	R. Tipar Cakung	45	50.00	90
		117	52.70	222

Sumber : Olahan data primer

Perbandingan PSU yang Sudah Ideal pada RSH dan Rusumawa

Penilaian responden terhadap PSU pada yang dianggap sudah ideal kondisi dan perawatannya pada komplek RSH adalah berupa jaringan air bersih 76,54% responden, untuk jaringan listrik 78,40% responden, serta untuk jaringan telpon adalah 88,89%.

Tabel 8.

PSU yang dianggap sudah ideal pada RSH

Sudah Ideal		Responden		
		n	%	%
Jaringan air bersih	Perumnas Jonggri	62	80,52	77
	Perumnas S.M. Bekasi	62	72,84	85
		124	76,54	162
Jaringan Listrik	Perumnas Jonggri	62	77,52	77
	Perumnas S.M. Bekasi	67	78,32	85
		129	78,42	162
Jaringan telpon	Perumnas Jonggri	72	88,82	77
	Perumnas S.M. Bekasi	72	84,72	85
		144	86,82	162

Sumber : Olahan data primer

Penilaian responden terhadap PSU yang dianggap sudah ideal kondisi dan perawatannya pada komplek Rusumawa adalah berupa jaringan air bersih 63,57% responden, untuk jaringan listrik 78,83%.

Tabel 9.

PSU yang dianggap sudah ideal pada Rusumawa

B. Yang sudah Ideal		Responden		
		n	%	%
Jaringan listrik	R. Marunda	30	78,35	38
	R. Pondok Bambu	12	82,63	14
	R. Kapuk Muara	45	77,59	58
	R. Jati rawa sar	11	84,71	11
	R. Tepar Cakung	79	87,78	92
		178	78,83	213
Jaringan air bersih	R. Marunda	32	82,56	38
	R. Pondok Bambu	12	82,63	14
	R. Kapuk Muara	34	58,87	58
	R. Jati rawa sar	9	82,84	11
	R. Tepar Cakung	61	67,78	92
		148	63,57	213

Sumber : Olahan data primer

Perbandingan PSU yang Dianggap Sering Menjadi Masalah pada RSH dan Rusunawa.

Hasil perolehan data responden tentang PSU yang dianggap sering menjadi masalah pada kompleks RSH adalah berupa jalan 37.65% responden dan saluran air hujan 67.28% responden.

Tabel 10.

PSU yang dianggap sering menjadi masalah pada RSH

Yang sering menimbulkan masalah		Responden		N
		n	%	
Jalan	Perumnas Jonggol	36	46.75	77
	Perumnas S.M. Bekasi	25	29.41	85
		61	37.65	162
Saluran air hujan	Perumnas Jonggol	63	81.82	77
	Perumnas S.M. Bekasi	46	54.12	85
		109	67.28	162

Sumber : Olahan data primer

Penilaian responden terhadap PSU yang dianggap sering menimbulkan masalah pada Rusunawa adalah berupa jalan 30.63% responden dan saluran air hujan 72.07% responden serta Persampahan 49.55% responden.

Tabel 11.

PSU yang dianggap sering menjadi masalah pada Rusunawa

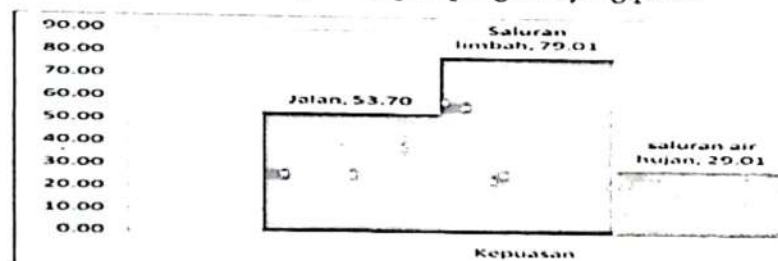
C. Sering menjadi masalah		Responden		N
		n	%	
Jalan	R. Marunda	0	0.00	38
	R. Pondok Bambu	0	0.00	19
	R. Kapuk Muara	58	100.00	58
	R. Jati rawa sari	0	0.00	17
	R. Tipar Cakung	10	11.11	90
		68	30.63	222
Saluran air hujan	R. Marunda	30	78.95	38
	R. Pondok Bambu	13	68.42	19
	R. Kapuk Muara	58	100.00	58
	R. Jati rawa sari	9	52.94	17
	R. Tipar Cakung	50	55.56	90
		160	72.07	222
Persampahan	R. Marunda	0	0.00	38
	R. Pondok Bambu	0	0.00	19
	R. Kapuk Muara	30	51.72	58
	R. Jati rawa sari	0	0.00	17
	R. Tipar Cakung	80	88.89	90
		110	49.55	222

Sumber : Olahan data primer

Deskriptif Kepuasan Penghuni Perumahan

Kepuasan Penghuni RSH

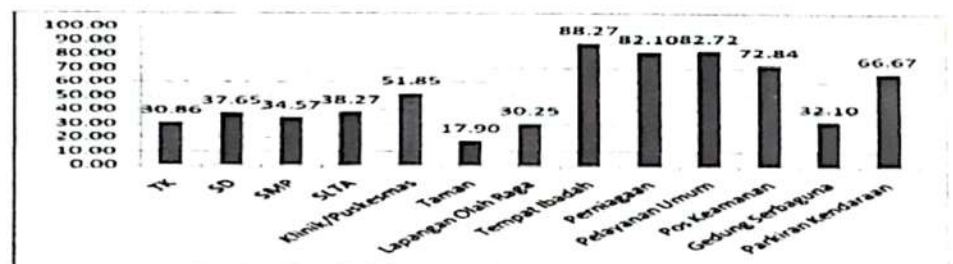
Hasil analisa kepuasan penghuni terhadap ketersediaan Prasarana yang ada dilingkungan RSH memperlihatkan bahwa secara keseluruhan respon penghuni terhadap prasarana adalah puas atas kondisi yang ada yaitu 53.91% responden. sebagai rincian kepuasan penghuni terlihat pada prasarana jalan, saluran limbah atau pembuangan, sedangkan untuk saluran air hujan memperlihatkan respon penghuni tidak puas lebih besar dibandingkan respon penghuni yang puas.



Gambar 1.

Kepuasan penghuni RSH terhadap Prasarana

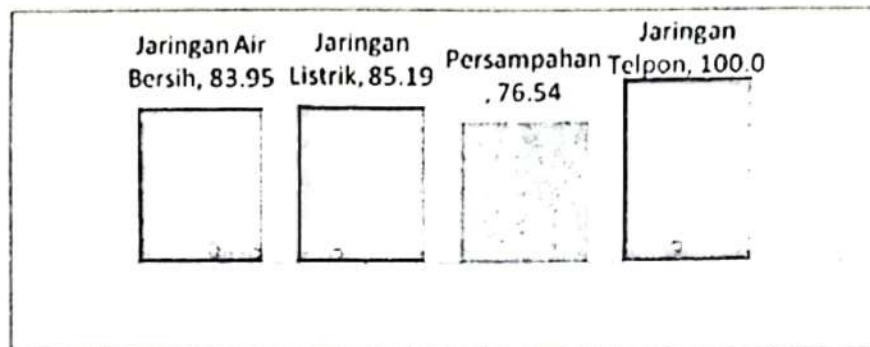
Secara keseluruhan respon penghuni perumahan RSH adalah puas terhadap Sarana yang ada yaitu sebesar 51.23% responden. Frekuensi responden yang merasa puas lebih besar dibandingkan respon penghuni yang tidak puas terlihat pada Sarana kesehatan (klinik/puskesmas), tempat ibadah, perniagaan, pelayanan umum (Balai RT/RW dan lainnya), pos keamanan dan parkir kendaraan sedangkan untuk Sarana lainnya respon penghuni tidak puas lebih besar dibandingkan respon penghuni yang puas.



Gambar 2.

Kepuasan penghuni RSH pada Sarana

Penilaian responden RSH secara keseluruhan terhadap utilitas adalah puas yaitu 57,61% responden. Kepuasan penghuni terlihat pada utilitas jaringan air bersih, jaringan listrik, persampahan, serta jaringan telpon sedangkan untuk jaringan gas dan hidran kebakaran yang terletak diluar bangunan, memang tidak tersedia pada perumahan RSH dan merupakan PSU yang dianggap di butuhkan oleh penghuni RSH.



Gambar 3.

Kepuasan penghuni RSH pada Utilitas

Untuk lebih rinci melihat kepuasan penghuni RSH terhadap ketersediaan PSU dapat dilihat pada tabel 4.17. berikut ini.

Tabel 12.

Kepuasan penghuni RSH terhadap kondisi PSU

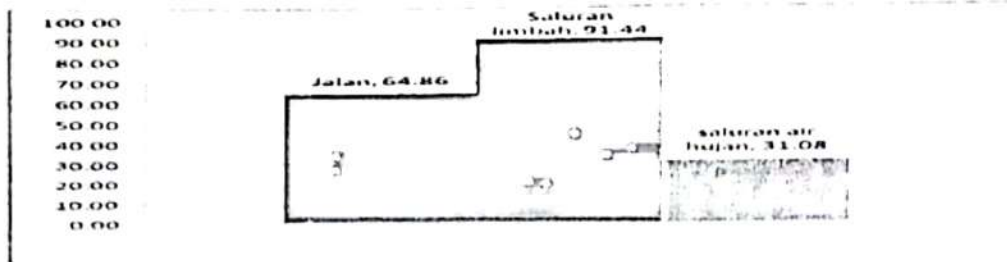
RSH		Tidak Puas		Puas		Kepuasan	N	
		n	%	n	%			
Prasarana	Jalan	75	46,30	87	53,70	162	162	
	Saluran limbah	34	20,99	128	79,01			
	saluran air hujan	115	70,99	47	29,01			
	Total	224	46,09	262	53,91			486
Sarana	TK	112	69,14	50	30,86	162	162	
	SD	101	62,35	61	37,65			
	SMP	106	65,43	56	34,57			
	SLTA	100	61,73	62	38,27			
	Klinik/Puskesmas	78	48,15	84	51,85			
	Taman	133	82,10	29	17,90			
	Lapangan Olah Raga	113	69,75	49	30,25			
	Tempat Ibadah	19	11,73	143	88,27			
	Perniagaan	29	17,90	133	82,10			
	Pelayanan Umum	28	17,28	134	82,72			
	Pos Keamanan	44	27,16	118	72,84			
	Gedung Serbaguna	110	67,90	52	32,10			
	Parkiran Kendaraan	54	33,33	108	66,67			
	Total	1027	48,77	1079	51,23			2106
						Kepuasan		
						%	N	
Utilitas	Jaringan Air Bersih	26	16,05	136	83,95	162	162	
	Jaringan Listrik	24	14,81	138	85,19			
	Persampahan	38	23,46	124	76,54			
	Jaringan Telpon	0	0,00	162	100,00			
Total	88	13,58	560	86,42	648			

Sumber : Olahan data primer

Kepuasan Penghuni Rusunawa

Hasil analisa kepuasan penghuni terhadap ketersediaan prasarana yang ada di lingkungan Rusunawa memperlihatkan bahwa secara keseluruhan respon penghuni terhadap prasarana adalah puas atas kondisi yang ada yaitu 62,46% responden. sebagai rincian kepuasan penghuni terlibat pada prasarana jalan, saluran limbah atau pembuangan, sedangkan pada Prasarana saluran air hujan memperlihatkan respon penghuni tidak puas atas kondisi yang ada.

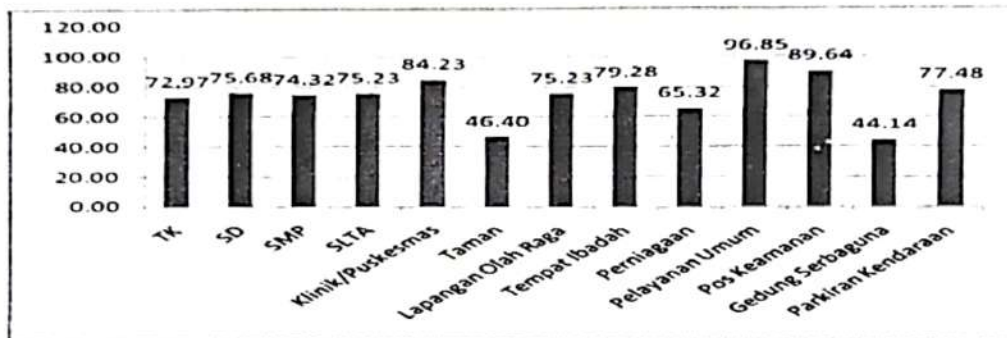
ANALISIS KEPUASAN PENGHUNI RUMAH SEDERHANA SEHAT (RSH) DAN RUSUNAWA DI WILAYAH JABODETABEK BERDASARKAN FAKTOR KETERSEDIAAN PRASARANA, SARANA DAN UTILITAS



Gambar 4.

Kepuasan penghuni Rusunawa terhadap prasarana

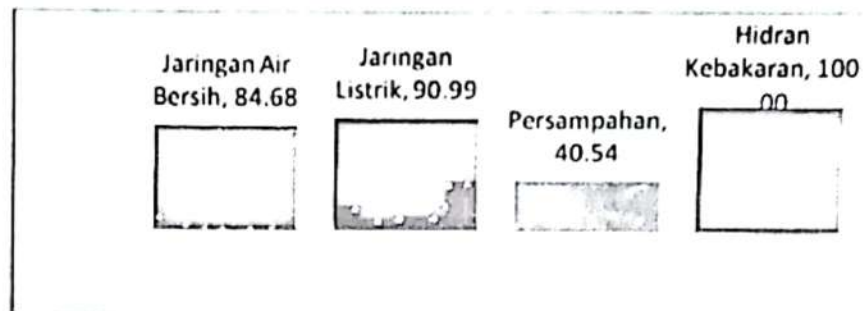
Secara keseluruhan respon penghuni perumahan RSH adalah puas terhadap sarana yang ada yaitu sebesar 51.23% responden. Hampir secara keseluruhan respon penghuni Rusunawa puas atas ketersediaan sarana yang ada, Ketidak puas yang dirasakan penghuni hanya terlihat pada sarana ruang/gedung serbaguna.



Gambar 5.

Kepuasan penghuni Rusunawa terhadap Sarana

Secara keseluruhan responden penghuni RSH terhadap utilitas adalah puas yaitu 57,61% responden. Kepuasan penghuni terlihat pada utilitas jaringan air bersih, jaringan listrik, serta hidran kebakaran sedangkan respon penghuni tidak puas terlihat pada utilitas persampahan. Untuk jaringan gas, serta jaringan telpon memang tidak tersedia dan merupakan utilitas yang dibutuhkan oleh penghuni.



Gambar 6.

Kepuasan penghuni Rusunawa terhadap utilitas

Untuk lebih rinci melihat kepuasan penghuni Rusunawa secara keseluruhan terhadap ketersediaan PSU dapat dilihat pada tabel 13, berikut ini.

Tabel 13.

Kepuasan penghuni Rusunawa terhadap kondisi PSU

Rusunawa		Tidak Puas		Kepuasan		N
		n	%	n	%	
Prasarana	Jalan	78	35.14	144	64.86	222
	Saluran limbah	19	8.56	203	91.44	222
	saluran air hujan	153	68.92	69	31.08	222
	Total	250	37.54	416	62.46	666
Sarana	TK	60	27.03	162	72.97	222
	SD	54	24.32	168	75.68	222
	SMP	57	25.68	165	74.32	222
	SLTA	55	24.77	167	75.23	222
	Klinik/Puskesmas	35	15.77	187	84.23	222
	Taman	119	53.60	103	46.40	222
	Lapangan Olah Raga	55	24.77	167	75.23	222
	Tempat Ibadah	46	20.72	176	79.28	222
	Perniagaan	77	34.68	145	65.32	222
	Pelayanan Umum	7	3.15	215	96.85	222
	Pos Keamanan	23	10.36	199	89.64	222
	Gedung Serbaguna	124	55.86	98	44.14	222
	Parkiran Kendaraan	50	22.52	172	77.48	222
	Total	762	26.40	2124	73.60	2886
Utilitas	Jaringan Air Bersih	34	15.32	188	84.68	222
	Jaringan Listrik	20	9.01	202	90.99	222
	Persampahan	132	59.46	90	40.54	222
	Hidran Kebakaran	0	0.00	222	100.00	222
	Total	186	20.95	702	79.05	888

Sumber : Olahan data primer

Analisa Inferensial

Analisa inferensial yaitu berupa Analisa Proporsi atau uji chi-square yang dilakukan untuk melihat ada atau tidaknya perbedaan kepuasan penghuni antara RSH dan Rusunawa terhadap Prasarana, Sarana dan Utilitas yang ada pada. Dari hasil pembahasan dapat rangkum dan gambarkan perbedaan kepuasan antara penghuni RSH dan Rusunawa seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 14.

Perbedaan Kepuasan Penghuni RSH dan Rusunawa Terhadap PSU

Perbedaan Kepuasan	PSU
Terdapat perbedaan kepuasan yang signifikan antara penghuni RSH dan Rusunawa	<p>Untuk Prasarana : Jalan, Saluran air limbah</p> <p>Untuk sarana : Sarana pendidikan (TK,SD,SMP,SMA), Klinik/puskesmas, Tama, Lap. Olah raga, Perniagaan, Pelayanan Umum, Pos Keamanan, Gedung/Ruang serbaguna, Parkiran kendaraan.</p> <p>Untuk Utilitas : Persampahan, Jaringan telpon, hidran kebakaran</p>
Tidak Terdapat perbedaan kepuasan yang signifikan antara penghuni RSH dan Rusunawa	<p>Untuk Prasarana : Saluran air hujan</p> <p>Untuk Sarana : Tempat Ibadah</p> <p>Untuk Utilitas : Jaringan air bersih, Jaringan listrik</p>

Temuan Penelitian

Penelitian ini dimulai dari melihat karakteristik dari responden yang merupakan penghuni dari RSH dan Rusunawa dan diketahui bahwa pada RSH memperlihatkan bahwa mayoritas adalah perempuan dengan 84%, dengan usia berkisar 26 s/d 40 tahun yaitu 46.30%, dengan lama tinggal/menghuni adalah 5 s/d 10 tahun yaitu 50.6%, dengan tingkat pendidikan setingkat SLTA yaitu 54.32%, serta

dengan jenis pekerjaan mayoritas adalah pegawai swasta dan wiraswasta yaitu 47.17% dan 43.40%.

Pada Rusunawa memperlihatkan bahwa mayoritas adalah perempuan dengan 60.80%, dengan usia berkisar 26 s/d 40 tahun yaitu 57.21%, dengan lama tinggal/menghuni adalah 1 s/d 2 tahun yaitu 45.95%, dengan tingkat pendidikan setingkat SLTA yaitu 63.06%, serta dengan jenis pekerjaan mayoritas adalah wiraswasta yaitu 47.66%.

PSU yang ada pada RSH dan Rusunawa diketahui bahwa ada perbedaan antara ketersediaan PSU yang ada pada RSH dan Rusunawa diantaranya adalah Pada RSH terdapat Jaringan Telpon sedangkan pada Rusunawa tidak ada. Untuk hidran kebakaran pada RSH tidak ada sedangkan pada Rusunawa ada. Untuk jaringan gas tidak terdapat baik pada RSH maupun pada Rusunawa.

Hasil perolehan data responden diketahui bahwa PSU yang dianggap dibutuhkan oleh penghuni pada RSH adalah berupa hidran kebakaran 91.36% responden, serta kebutuhan akan jaringan gas 83.95% responden, sedangkan pada Rusunawa adanya kebutuhan akan jaringan telpon 75.23% responden dan kebutuhan akan jaringan gas 52.70%.

Data responden tentang PSU yang dianggap sudah ideal kondisi atau pemeliharaannya terdapat variable yang sama antara RSH dan Rusunawa yaitu pada jaringan air bersih dan jaringan listrik, selain itu pada RSH untuk jaringan telpon juga dianggap sudah ideal. Penilaian responden terhadap PSU pada yang sudah ideal kondisi dan perawatannya pada komplek RSH adalah untuk jaringan air bersih 76.54% responden, untuk jaringan listrik 78.40% responden, serta untuk jaringan telpon adalah 88.89% sedangkan pada Rusunawa adalah untuk jaringan air bersih 65.32% responden, untuk jaringan listrik 78.83%.

Hasil perolehan data responden tentang PSU yang dianggap sering menjadi masalah pada komplek RSH dan Rusunawa hampir sama dimana pada RSH yang dianggap sering menjadi masalah adalah Jalan dan Saluran air bersih, sedangkan pada Rusunawa meliputi Jalan, Saluran air bersih serta Persampahan.

Penilaian responden terhadap PSU yang dianggap sering menimbulkan permasalahan pada RSH adalah untuk jalan 37.65% responden dan saluran air hujan

67.28% responden, sedangkan pada rusunawa responden terhadap PSU yang dianggap sering menimbulkan masalah adalah jalan 30.63% responden dan saluran air hujan 72.07% responden serta Persampahan 49.55% responden.

Penilaian kepuasan penghuni pada setiap komplek perumahan, dapat dirangkum menjadi kepuasan penghuni berdasarkan jenis perumahan RSH dan Rusunawa dengan uraian sebagai berikut : Secara keseluruhan penghuni RSH puas akan kondisi Prasarana yang ada yaitu 53.51% responden. Untuk prasarana yang dipandang baik dan memuaskan bagi penghuni RSH adalah Jalan 53.70% responden dan saluran air limbah/pembuangan 79.01% sedangkan Prasarana yang dipandang tidak memuaskan adalah saluran air hujan, 70.99% responden.

Untuk Sarana pada RSH, secara keseluruhan respon penghuni puas akan kondisi Sarana yang ada yaitu 51.23%. Sarana di RSH yang dipandang baik dan memuaskan adalah klinik/puskesmas, tempat ibadah, perniagaan, pelayanan umum, pos keamanan, dan parkir kendaraan, sedangkan Sarana yang dianggap tidak memuaskan adalah pendidikan (TK, SD, SLTP, & SLTA), taman, lapangan olah raga, dan tidak tersediannya gedung serbaguna.

Secara keseluruhan penghuni RSH puas akan kondisi Utilitas yang ada yaitu 57.61%. Utilitas umum yang dipandang kondisinya baik dan memuaskan adalah jaringan air bersih 76.54%, jaringan listrik 78.40% dan jaringan telepon 88.89%. Sedangkan utilitas umum yang perlu di tambah di RSH adalah jaringan gas dan hidran kebakaran 100% responden.

Untuk Prasarana pada Rusunawa respon penghuni secara keseluruhan puas akan kondisi yang ada yaitu 62.46%. Untuk Prasarana yang dipandang baik dan memuaskan bagi penghuni Rusunawa dapat dikatakan sama dengan penghuni RSH yaitu Jalan dan jaringan air limbah/pembuangan sedangkan prasarana yang dipandang tidak memuaskan adalah Saluran air hujan 72.07%.

Secara keseluruhan penghuni Rusunawa puas akan kondisi Sarana yang ada yaitu 73.60%. Untuk Sarana pada Rusunawa yang dipandang kondisinya baik dan memuaskan adalah sarana pendidikan, sarana kesehatan, lapangan olah raga, tempat ibadah, perniagaan, pelayanan umum, pos keamanan dan parkir kendaraan.

Sedangkan Sarana yang dipandang tidak memuaskan adalah taman dan kebutuhan akan gedung serba guna.

Dilihat dari Utilitas umum pada Rusunawa, respon penghuni secara keseluruhan puas akan kondisi Utilitas yang ada yaitu 52.70%. Utilitas umum yang dipandang baik dan memuaskan bagi penghuni Rusunawa adalah jaringan air bersih 84.68% serta jaringan listrik 90.99%, serta hidran kebakaran 100%, sedangkan untuk Utilitas yang dianggap tidak memuaskan adalah persampahan 40.54%.

Berdasarkan kepuasan mengenai Sarana, Prasarana dan Utilitas antara penghuni Rusunawa dan RSH terdapat perbedaan yang signifikan. Pada Prasarana perbedaan kepuasan tersebut terlihat pada pada kondisi jalan, pembuangan air limbah, dimana kepuasan penghuni Rusunawa lebih tinggi dibanding penghuni RSH.

Untuk kepuasan mengenai Sarana antara penghuni Rusunawa dan RSH terdapat perbedaan yang signifikan yaitu mengenai kondisi sarana Pendidikan, Kesehatan, Taman, Lapangan olah raga, fasilitas pemerintah dan pelayanan umum, sarana keamanan, gedung serba guna, dan parkir kendaraan, dimana kepuasan penghuni Rusunawa lebih tinggi di banding dengan penghuni RSH. Sedangkan untuk Sarana perniagaan kepuasan penghuni RSH lebih tinggi dibanding Rusunawa.

Ditemukan perbedaan kepuasan penghuni yang signifikan mengenai Utilitas umum antara Rusunawa dan RSH mengenai persampahan, jaringan telepon, dimana kepuasan penghuni RSH lebih tinggi jika dibandingkan dengan Rusunawa, sedangkan untuk hidran kebakaran tidak terdapat pada RSH hanya terdapat pada Rusunawa.

KESIMPULAN

Dari uraian temuan penelitian dapat ditarik beberapa kesimpulan yang juga merupakan jawaban dari tujuan penelitian tentang kepuasan penghuni terhadap ketersediaan Prasarana Sarana dan Utilitas yaitu :

1. Karakteristik responden pada RSH memperlihatkan bahwa mayoritas adalah perempuan dengan 84%, dengan usia berkisar 26 s/d 40 tahun yaitu 46.30%, dengan lama tinggal/menghuni adalah 5 s/d 10 tahun yaitu 50.6%, dengan tingkat pendidikan setingkat SLTA yaitu 54.32%, serta dengan jenis pekerjaan mayoritas adalah pengawai swasta dan wiraswasta yaitu 47.17% dan 43.40%.

2. Karakteristik responden pada Rusunawa memperlihatkan bahwa mayoritas adalah perempuan dengan 60.80%, dengan usia berkisar 26 s/d 40 tahun yaitu 57.21%, dengan lama tinggal/menghuni adalah 1 s/d 2 tahun yaitu 45.95%, dengan tingkat pendidikan setingkat SLTA yaitu 63.06%, serta dengan jenis pekerjaan mayoritas adalah wiraswasta yaitu 47.66%.
3. Secara keseluruhan respon penghuni RSH adalah puas terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana dan Utilitas yang ada dengan kepuasan untuk Prasarana adalah 53.51% responden, untuk Sarana adalah 51.23% responden, dan untuk Utilitas adalah 57.61% responden
4. Secara keseluruhan respon penghuni Rusunawa adalah sebagian besar puas terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana dan Utilitas yang ada dengan kepuasan untuk Prasarana adalah 62.46% responden, untuk Sarana adalah 73.60% responden, dan untuk Utilitas adalah 52.70% responden.
5. Terdapat perbedaan kepuasan terhadap Prasarana yang dirasakan oleh penghuni Rusunawa dibandingkan penghuni RSH yang terlihat pada kondisi jalan dan pembuangan air bersih, dimana secara keseluruhan penghuni Rusunawa lebih puas dibandingkan penghuni RSH.
6. Terdapat perbedaan kepuasan terhadap Sarana yang dirasakan oleh penghuni Rusunawa dibandingkan penghuni RSH yang terlihat pada sarana Pendidikan, Kesehatan, Taman, Lapangan olah raga, fasilitas pemerintah dan pelayanan umum, pos keamanan, gedung/ruang serba guna, dan parkir kendaraan, dimana secara keseluruhan penghuni Rusunawa lebih puas dibandingkan penghuni RSH, sedangkan untuk tempat perniagaan kepuasan penghuni RSH lebih tinggi dibanding Rusunawa.
7. Terdapat perbedaan kepuasan terhadap Utilitas yang dirasakan oleh penghuni RSH dibandingkan penghuni Rusunawa yang terlihat pada persampahan, dimana penghuni RSH lebih puas dibandingkan penghuni Rusunawa, sedangkan untuk jaringan telpon tidak terdapat pada Rusunawa hanya terdapat pada RSH, dan hidran kebakaran tidak terdapat pada RSH hanya terdapat pada Rusunawa.

8. Pada RSH diketahui untuk Prasarana Sarana dan Utilitas yang dirasa sangat dibutuhkan oleh penghuni karena belum tersedia adalah jaringan gas dan hidran kebakaran.
9. Prasarana Sarana dan Utilitas yang dianggap perlu di perbaiki dan ditingkatkan kualitas pengelolaannya pada RSH karena sering menimbulkan masalah berupa jalan dan saluran air hujan.
10. Prasarana Sarana dan Utilitas yang dianggap sudah ideal (sesuai harapan) pada RSH adalah pada Jaringan air bersih, Jaringan listrik dan Jaringan telpon.
11. Pada Rusunawa diketahui untuk Prasarana Sarana dan Utilitas yang dirasa sangat dibutuhkan oleh penghuni karena belum tersedia berupa jaringan gas serta jaringan telpon.
12. Prasarana Sarana dan Utilitas yang dianggap perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitas serta pengelolaannya pada Rusunawa karena sering menimbulkan masalah adalah berupa jalan, saluran air hujan, dan persampahan.
13. Prasarana Sarana dan Utilitas yang dianggap sudah ideal (sesuai harapan) pada Rusunawa adalah pada Jaringan air bersih dan Jaringan listrik.

Rekomendasi

Dari hasil penelitian diketahui bahwa terdapat beberapa faktor yang dirasakan oleh konsumen tidak memuaskan terhadap ketersediaan Prasarana Sarana dan Utilitas. Berdasarkan uraian sebelumnya dapat direkomendasikan beberapa hal sehubungan dengan upaya peningkatan kualitas Sarana, Prasarana dan Utilitas lingkungan perumahan baik RSH dan Rusunawa diantaranya adalah :

1. Kepada pihak pengembang RSH (Perumnas) direkomendasikan untuk dapat mengupayakan pengadaan Prasarana yang tidak ada dan dirasa dibutuhkan oleh penghuni yaitu berupa hidran kebakaran serta jaringan gas. Selain itu juga perlu diupayakan untuk memperbaiki kualitas dari jalan serta saluran air hujan, karena dirasa kualitasnya kurang baik dan tidak memuaskan.
2. Khusus untuk hidran halaman, untuk RSH memang sudah harus disediakan dengan ketentuan kelompok bangunan berjarak lebih dari 10 meter terhadap jalan lingkungan, dengan jarak antara masing-masing pilar hidran maximum 150 meter,

hal ini disesuaikan dengan standar yang berlaku yang juga digunakan oleh Kementerian Perumahan Rakyat, yang tertuang dalam Panduan Pemasangan Sistem Hidran untuk Pencegahan Bahaya Kebakaran pada Bangunan Rumah dan Gedung, Lampiran No. 29 Keputusan Menteri PU No. 378/KPTS/1978, atau berdasarkan SNI 03-1745-1989 tentang Tata Cara Pemasangan Sistem Hidran untuk Pencegahan Bahaya Kebakaran pada Bangunan Rumah dan Gedung.

3. Kepada pihak pengelola Rusunawa (Pemda DKI Jakarta) direkomendasikan untuk dapat mengupayakan pengadaan PSU yang tidak ada dan dianggap dibutuhkan oleh penghuni yaitu berupa jaringan gas dan jaringan telpon. Selain itu adanya upaya perbaikan pada saluran air hujan, jalan serta pengelolaan sampah yang dianggap tidak memuaskan oleh penghuni.
4. Untuk jaringan telpon pada Rusunawa dengan ketentuan 50 unit atau dapat disediakan satu unit telpon umum dengan ukuran $1,5 \times 1,5 \text{ m}^2$, maka dapat disediakan telpon umum dengan asumsi satu rusun terdiri dari 96 unit atau ± 384 jiwa penduduk maka dapat disediakan 1 atau 2 unit telpon umum per rusun (sesuai dengan SNI 03-6981-2004 tentang Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan Sederhana Tidak Bersusun di Daerah Perkotaan).
5. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang dilakukan untuk penelitian ini dikarenakan terbatasnya sumber data, waktu, dana dan sebagainya untuk itu diharapkan perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan penghuni perumahan dilihat dari aspek lainnya serta untuk sample yang lebih banyak dan lebih bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bhattacharyya, G. and R. Jhonson. *Statistic Principles and Methods*, 3rded., Canada: J.Wiley & Sons, Inc., 1996.
- Bonivasius Risa Wibowo, *Analisis Pengaruh Faktor Kualitas Produk, Lokasi, Desain Bangunan, Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Penghuni Rumah Sederhana Tipe 36 Di Kawasan Sidoarjo Jawa Timur*, Universitas Kristen Petra, 2002.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D. and P.W. Miniard, *Consumer Behavior*. 6th ed. Dryden Press, Chicago: Dryden Press, 1990.
- Gasperz, Vincent, *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas Dalam Praktek Bisnis global*. Jakarta : Gramedia Pustaka Tama. 1997.
- Hanan, M. and P. Karp. *Customer Satisfaction: How to Maximize, Measure, and Market Your Company's "Ultimate Product"*. New York, 1989.
- Keputusan Menteri Pekerjaan Umum no 20/KPTS/1986, *Pedoman Teknik Pembangunan Perumahan Sederhana Tidak Bersusun*.
- Keputusan Menteri Pekerjaan Umum no.378/KPTS/1987, *Pengesahan 33 Standar Konstruksi Bangunan Indonesia*.
- Made Kusuma Wardani, *Analisis Kepuasan Penghuni Perumahan Sederhana di Denpasar Berdasarkan Faktor Lokasi, Prasarana, Sarana, Kualitas Bangunan dan Harga*. Universitas Kristen Petra, 2000
- Maholtra, N.K. *Marketing Research, an applied orientation*, 2nd ed. New Jersey: Prentice Hall International, Inc., 1996.
- Mowen, J. C. *Consumer Behavior* 4th ed. New York: Prentice-Hall International, Inc., 1995.
- Santoso, Singgih, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametric*. Jakarta: Elek Media Komputindo. 2005.
- Soeratmo, Arsyad, L., *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, Edisi ke-2, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1995.
- Supranto, J., *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2001.
- Tjiptono, Fandi, *Strategi Pemasaran* (cetakan kelima, edisi kedua). Yogyakarta: Andy. 2005.