

## KUALITAS KEPUASAN PENGHUNI RUMAH SUSUN PERUM PERUMNAS PALEMBANG

Dafrimon<sup>(1)</sup>  
Gunawan Tanzil<sup>(2)</sup>

### ABSTRACT

The solution provided by the government to meet the residence habitable for residents on low incomes are flat, so that in the long term the government can concentrate on a simple home-based apartment rental (Rusunawa). in serving the needs of the people there are limitations that are still encountered.

The aim of this study is determine the level of occupant satisfaction, by comparing the quality of service expected from residents and the quality of care received. Results from the adaptation of hosts with a jug of behavior influence and impact on the level of satisfaction.

Locations used for research on the Flats are managed by Perum Perumnas (Perusahaan Umum Pembangunan Rumah Nasional) located in the Village 23 Ilir, 24 Ilir, 26 Ilir Bukit Kecil District.

This study shows that residents in the Flats Perum Perumnas not satisfied with the quality of care they receive, because there are gaps and level of satisfaction based on dimensions of **Tangibles** -0.06 and 0.98, **Realibility** -0.07 and 0.97, **Responsive** -0.07 and 0.97, **Assurance** 0.03 and 0.99, **Emphaty** 0.07 and 0.97 In the analysis of a Cartesian diagram obtained Perumnas statement that residents of the 35 attributes/statement only 11 attributes/statements are satisfied and 6 attributes/ statements that must be addressed.

To meet the satisfaction level of residents, managers Flats Perumnas/SP2J need to do a repair of the interior design and installation of water networks.

*Key Words: flats, residence, satisfaction, the dimation of satisfaction*

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Rumah susun adalah salah satu solusi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan rumah layak huni bagi golongan masyarakat berpenghasilan rendah. Pembangunan perumahan secara vertikal ini banyak diminati oleh masyarakat tersebut. Sehingga dalam program jangka panjang pemerintah akan berkonsentrasi membangun rumah susun sederhana berbasis sewa (rusunawa) secara bertahap, walaupun terkendala dengan meningkatnya harga tanah dan penentuan lokasi yang sulit. Disamping itu menurut Yovi (2007:27), pemerintah harus pula menyediakan kualitas bangunan yang standar, penyediaan sarana dan prasarana yang seimbang dengan kebutuhan, pengelolaan yang memadai, kebutuhan dan keinginan masyarakat yang berbeda dan dinamis serta keinginan masyarakat yang ingin terus berkembang untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Sedangkan menurut Pamungkas (2010:2), berdasarkan *public housing*, keberadaan rumah susun sederhana yang ditempati oleh golongan masyarakat menengah ke bawah yang hidup secara bersama-sama perlu diperhatikan perencanaannya secara utuh. Antara lain memperhatikan latar belakang penghuni akan kebutuhan tinggal dalam lingkungan tersebut. Perlu memperhatikan kebutuhan dan kebiasaan fisik, sosial, ekonomi serta kebiasaan perilaku penghuninya. Karena hal tersebut akan

mempengaruhi perilaku penghuni menciptakan lingkungan yang nyaman atau tidak nyaman.

Di Kota Palembang telah ada Rumah Susun Perum Perumnas (Perusahaan Umum Pembangunan Perumahan Nasional) yang telah berumur 20 tahun lebih di Kelurahan 23 Ilir, 24 Ilir dan 26 Ilir Kecamatan Bukit Kecil yang berdiri di atas tanah seluas 8,30 Ha yang terdiri atas 96 tower/blok mencakup 3584 unit.

Berdasarkan pengamatan awal pada lokasi dan unit hunian terdapat ketidak sesuaian antara rencana awal dengan kondisi yang ada sekarang, seperti perbaikan kerusakan bangunan yang tidak tuntas, pemeliharaan lingkungan yang tidak terjamin keamanan dan kebersihan. Keterbatasan kemampuan pelayanan rumah susun berbasis sewa dalam memenuhi kebutuhan penghuninya akan mempengaruhi kepuasan tinggal penghuninya, sehingga penghuni harus melakukan adaptasi terhadap lingkungannya.

Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan penghuni adalah model *SERVQUAL (Service Quality)*, Model *SERVQUAL* dikembangkan oleh Parasuraman et.al (1990:35), dengan cara membuat penilaian kepuasan penghuni secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan.

Model ini merupakan model kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam melakukan riset kepuasan penghuni. Penilaian kepuasan penghuni dilakukan pada 5 (lima) dimensi kualitas

pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*. Dengan memberikan tingkat pelayanan melebihi harapan penghuni pada 5 dimensi tersebut maka kepuasan penghuni akan tercipta. Kepuasan penghuni inilah yang bermuara pada loyalitas penghuni (*customers loyalty*) dan pada akhirnya akan bersedia membayar lebih (*pay more*).

Menurut Cleviriana (2003:41), perlu dianalisis lebih detail mengenai dimensi-dimensi tersebut dikaitkan dengan pelayanan dan kualitas setelah penyewaan yang dalam hal ini akan dilakukan pada rumah susun.

Berdasarkan uraian sebelumnya perlu diteliti untuk mengungkap tingkat kepuasan penghuni rumah susun, Perum Perumnas di Kelurahan 23 Ilir, 24 Ilir dan 26 Ilir Bukit Kecil Kota Palembang.

### Rumusan Masalah

Belum tercapainya kualitas layanan (*Servqual*) yang optimal pada rumah susun Perum Perumnas di Kelurahan 23 Ilir, 24 Ilir dan 26 Ilir Kecamatan Bukit Kecil di Kota Palembang. Oleh karena itu sangat penting perlu diketahui bagaimana kepuasan penghuni rumah susun Perum Perumnas di Kelurahan 23 Ilir, 24 Ilir dan 26 Ilir Kecamatan Bukit Kecil di Kota Palembang.

### Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengungkapkan tingkat kepuasan kualitas pelayanan rumah susun Perum Perumnas pada penghuni rumah susun Perum Perumnas di Kelurahan 23 Ilir, 24 Ilir dan 26 Ilir Kecamatan Bukit Kecil di Kota Palembang.
2. Mengungkapkan kesenjangan antara kenyataan kualitas pelayanan rumah susun Perum Perumnas dengan kualitas pelayanan yang diharapkan penghuni rumah susun Perum Perumnas di Kelurahan 23 Ilir, 24 Ilir dan 26 Ilir Kecamatan Bukit Kecil di Kota Palembang.

### Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Dapat dijadikan masukan guna perumusan kebijakan pengelolaan rumah susun yang optimal.
2. Diharapkan dapat dijadikan referensi ilmiah pembaca khususnya rekan yang ingin mengetahui masalah-masalah umum yang terjadi di rumah susun beserta pemecahannya.

### Ruang Lingkup Penelitian

Untuk membatasi ruang lingkup agar tidak menyimpang serta dapat menghasilkan

*responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. pemecahan masalah yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi, maka penelitian menitikberatkan pembahasan pada tingkat kepuasan penghuni rumah susun Perum Perumnas di Kelurahan 23 Ilir, 24 Ilir dan 26 Ilir Kecamatan Bukit Kecil di Kota Palembang.

### Landasan Teori

#### Rumah Susun

Pengertian Rusun yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.05/PRT/M/2007 adalah bangunan gedung bertingkat yang dibangun dalam suatu lingkungan yang terbagi dalam bagian-bagian yang distrukturkan secara fungsional dalam arah horizontal maupun vertikal dan merupakan satuan-satuan yang masing-masing digunakan secara terpisah, status penguasaannya sewa serta dibangun dengan menggunakan dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dengan fungsi utamanya sebagai hunian. Tujuan pembangunan rumah susun seperti yang tercantum dalam UU No. 16/1985 antara lain: 1) Memenuhi kebutuhan perumahan yang layak bagi rakyat, terutama golongan masyarakat yang berpenghasilan rendah, yang menjamin kepastian hukum dalam pemanfaatannya; dan 2) Meningkatkan daya guna dan hasil guna tanah di daerah perkotaan dengan memperhatikan kelestarian sumber daya alam dan menciptakan lingkungan pemukiman yang lengkap, serasi, dan seimbang.

Seperti telah dibahas diatas bahwa tujuan pembangunan rumah susun adalah memenuhi kebutuhan rumah layak huni bagi masyarakat berpenghasilan rendah dan menciptakan lingkungan yang selaras serasi dan seimbang. Akan tetapi, menurut Eko Budihardjo (2006:75), penyediaan rumah layak huni seharusnya tidak hanya dipandang dari segi kuantitas saja, tetapi kualitas lingkungan kehidupan yang diciptakannya. Masyarakat berpenghasilan rendah di perkotaan (yang merupakan sasaran penghuni rusun) kebanyakan menganggap rumah tidak sekedar tempat hunian semata-mata tetapi juga sebagai tempat bekerja untuk menambah penghasilan. Jadi dalam perencanaan rusun perlu diperhatikan bahwa blok-blok hunian dalam rusun perlu memperhatikan pola *mix use* (lingkungan yang swasembada/*self-contained social structure*) dan ruang-ruang terbuka antar blok rusun dialihfungsikan menjadi semacam *community market place*.

#### Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan atau "*satisfaction*" berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*factio*" (melakukan atau

membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai 'upaya pemenuhan sesuatu' atau 'membuat sesuatu memadai' (Tjiptono, Candra, 2005:349). Kepuasan juga dapat diartikan sebagai tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dan Susanto, 2001:52).

Kepuasan Menurut Pasuraman (1990) dan Kotler (1994), kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai tingkat keadaan perasaan seseorang sebagai hasil dari membandingkan kinerja suatu produk dengan harapan seseorang terhadap produk tersebut. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari adanya perbedaan antara pengalaman yang dirasakan seseorang dalam menerima pelayanan dengan harapan. Jika pengalaman kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan. Bila pengalaman sama dengan harapan, pelanggan puas dan apabila pengalaman melebihi harapan, pelanggan sangat dipuaskan.

### Model *Servqual*

Model *Servqual* (*Service Quality*) merupakan model kualitas jasa yang banyak dipakai menjadi acuan dalam melakukan riset kepuasan pelanggan. Model ini dikembangkan oleh Parasuraman, A., Zeithaml, VA, Berry, LL (1990). Dalam penelitian tersebut diidentifikasi adanya 5 kesenjangan yang dapat muncul pada respon penyampaian jasa yaitu :

- a. **Kesenjangan 1.** Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi pihak manajemen. Kesenjangan ini muncul karena pihak manajemen perusahaan terkadang tidak selalu dapat merasakan dan memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat, sehingga pihak manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa harus didesain, dan jasa-jasa pendukung apa saja yang diinginkan oleh pelanggan.
- b. **Kesenjangan 2.** Kesenjangan antara persepsi pihak manajemen dan spesifikasi kualitas. Pihak manajemen kadangkala telah mampu secara tepat mengetahui apa saja yang diinginkan pelanggan, tetapi tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu yang jelas.. hal ini biasanya disebabkan oleh 3 faktor, yaitu tidak adanya komitmen total pihak manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumberdaya dan adanya kelebihan permintaan.
- c. **Kesenjangan 3.** Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa. Kesenjangan ini muncul karena beberapa sebab, diantaranya karyawan yang kurang terlatih, beban kerja yang melampaui batas, dan tidak dapat atau tidak mau memenuhi standar kinerja.
- d. **Kesenjangan 4.** Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.

Harapan pelanggan seringkali dipengaruhi oleh iklan, pernyataan atau janji-janji yang dibuat perusahaan. Di sini resiko akan dihadapi perusahaan apabila janji-janji kepada pelanggan tidak dapat ditepati.

- e. **Kesenjangan 5.** Kesenjangan antara jasa yang diharapkan dan persepsi kualitas pelayanan yang diterima.

Kesenjangan ini muncul karena adanya perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Kesenjangan ini terjadi karena konsumen membandingkan antara harapan terhadap jasa yang akan diterima dengan kenyataan atau apa yang telah mereka peroleh.

Model pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan model *Servqual* (*Service Quality*), yang terdiri dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yakni :

1. **Tangibles** (nyata), “*The appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication*”, yaitu penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personnel, dan alat-alat komunikasi seperti tampilan eksterior/interior bangunan, seragam karyawan, peralatan yang dipakai dan lain-lain.
2. **Reliability** (konsistensi), “*The ability to perform promises services dependably and accurately. Involves consistency of performance and dependability* “ yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik yang telah dijanjikan secara akurat dan konsisten.
3. **Responsiveness** (daya tanggap), “*The willingness to help customers and provide promi service. Concerns the willingness or readiness of employees to provide service* “ yaitu kemauan, keinginan dan kesiapan karyawan perusahaan untuk membantu pelanggan dalam memecahkan permasalahan yang dihadapinya dengan cepat dan tanggap.
4. **Emphaty** (perhatian), “*The provision of caring, individualized attention to customers. It involves making the effort to understand the cutomer’s needs* “ yaitu kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh perusahaan maupun karyawan kepada setiap pelanggan secara individu, termasuk di dalamnya mengerti tentang apa yang dibutuhkan pelanggan. Hal ini meliputi kegiatan mempelajari kebutuhan pelanggan, memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan, dan mengenal secara lebih dekat setiap pelanggan.
5. **Assurance** (jaminan), “*The knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence* “ yaitu pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan mereka untuk mengembangkan kepercayaan dan keyakinan atau tingkat

pengetahuan dan tingkat sopan santun yang harus dimiliki pada pelanggan.

**Analisis Diagram Kartesius**

Analisis diagram Kartesius adalah suatu analisis yang didasarkan pada hasil pemetaan seluruh pernyataan dimensi kualitas pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*) dari hasil pengolahan data penelitian pada suatu diagram Kartesius.

Diagram Kartesius dibagi dalam 4 (empat) bagian yang dinamakan kuadran, diperoleh berdasarkan perpotongan garis antara sumbu X dan sumbu Y pada diagram sumbu XY. Sumbu X merupakan nilai-nilai persepsi pelanggan sedangkan sumbu Y merupakan ekspektasi / harapan pelanggan sesuai tabel 1

- **Kuadran A** : Kuadran ini menunjukkan ekspektasi/harapan responden terhadap atribut kualitas pelayanan lebih besar dari rata-rata, akan tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak Perum Perumnas sehingga persepsi kualitas pelayanannya di bawah rata-rata, akibatnya kurang memuaskan pelanggan. Apabila ada pernyataan/atribut yang terpetakan pada kuadran A ini, maka responden yang diteliti merasakan perihail tidak puas. Manajemen Perum Perumnas harus menjadikan persoalan ini sebagai prioritas utama dalam pembenahan kualitas pelayanan rumah susun.

- **Kuadran B** : Kuadran ini menunjukkan atribut jasa memiliki ekspektasi lebih besar dari rata-rata, namun persepsinya juga lebih besar dari rata-rata, hal ini menandakan pihak manajemen Perum Perumnas telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Pada kuadran B ini apabila ada pernyataan dimensi kualitas yang terpetakan, maka responden yang diteliti dinilai merasa puas atas kinerja yang dilakukan Perum Perumnas, oleh karena itu pihak manajemen Perum Perumnas harus dapat mempertahankannya.

- **Kuadran C** : Kuadran ini menunjukkan ekspektasi dan persepsi responden terhadap atribut kualitas pelayanan kurang dari rata-rata, atau dengan kata lain responden tidak merasa puas atas kualitas pelayanan Perum Perumnas akan tetapi responden juga tidak menjadikan hal tersebut menjadi prioritas utama, melainkan hanya sebagai prioritas sampingan. Pada kuadran C ini, apabila ada pernyataan/atribut yang terpetakan, maka bagi pihak manajemen Perum Perumnas bukan merupakan suatu hal sangat penting untuk dicari solusinya, tetapi cukup untuk diketahui.

- **Kuadran D** : Kuadran ini menunjukkan ekspektasi responden terhadap atribut kualitas pelayanan kurang dari rata-rata atau atribut kualitas pelayanan ini dinilai tidak begitu penting oleh responden, namun persepsi responden terhadap atribut kualitas pelayanan lebih besar dar rata-rata, atau pihak manajemen Perum Perumnas telah melakukan yang sangat baik sebagai sesuatu yang mungkin berlebihan. Hal ini menunjukkan bahwa Perum Perumnas telah berhasil melakukan kerjanya dengan sebaik mungkin, disisi lain responden tidak merasakan manfaatnya, atau dapat dikatakan terjadi inefisiensi. Apabila ada pernyataan yang terpetakan dalam kuadran D ini maka dapat dikatakan bahwa Perum Perumnas telah memberikan pelayanan dengan baik, tetapi tidak memiliki manfaat yang berarti bagi kepuasan pelanggan.

**Tabel 1 Persepsi Pelanggan**

<b>Ekspektasi/Harapan Pelanggan</b>	<b>Kuadran A Konsentrasi di sini (Prioritas Utama)</b>	<b>Kuadran B Pertahankan prestasi</b>
	<b>Kuadran C Prioritas rendah</b>	<b>Kuadran D Mungkin terlalu berlebihan</b>

*Sumber: Martilla Jhon A., Jhon C.James, Importance-Perfomance Analysis. Jurnal of Markleting. January 1977.*

**Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, beberapa metode yang digunakan adalah :

1. Penelitian kepustakaan  
Mengumpulkan data dengan membaca jurnal penelitian terdahulu, buku-buku, tesis dan bentuk lainnya yang berisikan bahan-bahan yang relevan dengan masalah.
2. Penelitian lapangan  
Melakukan penelitian langsung pada penghuni Rumah Susun Perum Perumnas di Kelurahan 23 Ilir, 24 ilir dan 26 Ilir Kecamatan Bukit Kecil di Kota Palembang untuk mendapatkan data yang relevan, dengan melakukan beberapa cara :
  - Memberikan kuesioner yang siap diisi oleh respoden
  - Wawancara

**Sumber Data**

1. Data primer  
Data yang diperoleh dari wawancara langsung dan hasil kuesioner yang telah didistribusikan kepada penghuni Rumah Susun Perum Perumnas di Kelurahan 23 Ilir, 24 ilir dan 26 Ilir Kecamatan Bukit Kecil di Kota Palembang.
2. Data sekunder  
Data yang diperoleh dari pihak Perumnas, instansi pemerintah dan pihak-pihak lainnya yang dianggap perlu dengan menyertakan narasumbernya.

**Teknik Analisis Data**

1. Teknik analisa deskriptif kualitatif  
Yaitu penguraian masalah yang dihubungkan dengan teori yang relevan. Untuk menggambarkan keadaan penghuni Rumah Susun Perum Perumnas di Kelurahan 23 Ilir, 24 ilir dan 26 Ilir Kecamatan Bukit Kecil di Kota Palembang yang sementara berjalan pada saat penelitian ini dilakukan.
2. Teknik analisa deskriptif kuantitatif  
Menganalisis data primer dengan menggunakan analisis kesejangan dan kuadran dengan bantuan piranti lunak SPSS versi 15.

**Populasi dan Penarikan sampel**

Jumlah kepala keluarga Rumah Susun Perum Perumnas di Kelurahan 23 Ilir, 24 ilir dan 26 Ilir Kecamatan Bukit Kecil Palembang yaitu sebanyak 3584 Kepala keluarga. Untuk menentukan jumlah sampel di Rumah Susun Perum Perumnas di Kelurahan 23 Ilir, 24 ilir dan 26 Ilir Kecamatan Bukit Kecil Palembang menggunakan rumus Slovin dimana menurut Sugiyono (2002) dapat digunakan jika diketahui ukuran populasinya yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

dimana:

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- e = kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir dalam penelitian ini sebesar 10 %

$$n = \frac{3584}{1 + (3584) (0,1)^2}$$

maka sampel yang diperoleh dengan jumlah populasi 3584 penghuni dengan tingkat kesalahan 10 % adalah 97,28 dijadikan 97 sampel.

**Teknik Penarikan Sampel**

Penarikan sampel dilakukan dengan teknik simple *Random Sampling*, yaitu penghuni rumah susun Perum Perumnas di Kelurahan 23 Ilir, 24 ilir dan 26 Ilir Kecamatan Bukit Kecil Palembang yang terpilih berdasarkan *table random*.

**Definisi Operasional Variabel**

Untuk memudahkan penterjemahan variabel maka dibuat definisi operasional variabel dan instrument dalam usaha penyusunan kuesioner.

**Metode dan Teknik Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan adalah :

**Metode analisis kuantitatif**

Teknik analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan pengolahan kuesioner yang ada dengan mengumpulkan dan mengklasifikasikan data, serta untuk mempermudah dalam melakukan analisis data maka digunakan SPSS Versi 15.

**Teknik Analisis Data**

Data yang berhasil dikumpulkan dan hasil jawaban kuesioner yang disebarkan ke responden dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan program paket statistik SPSS Versi 15 dan *Microsoft Excell* versi 2003. Kegiatan-kegiatan analisis data dalam penelitian ini adalah:

**a. Uji Validitas dan Reliabilitas Atribut**

Pengujian validitas terhadap kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan rumus statistik sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Hasil perhitungan korelasi *Product Moment* (r) yang dilakukan dengan menggunakan program paket statistik SPSS Versi 15. Selanjutnya, hasil uji ini dibandingkan dengan angka r kritis. Bila r-hitung lebih besar dari angka r-tabel maka instrumen penelitian (kuesioner) yang diuji adalah valid dan layak digunakan untuk penelitian ini.

Selanjutnya adalah uji reliabilitas, yaitu uji untuk menunjukkan sejauhmana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Dalam uji reliabilitas ini banyak cara yang dapat dilakukan, tetapi dalam penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, yang dikerjakan dengan menggunakan program paket

statistik SPSS Versi 15 dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$rtt = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum a^2 b}{a^2 t} \right]$$

Hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan program paket statistik SPSS Versi 15 tersebut selanjutnya dibandingkan dengan angka r-kritik.

#### b. Analisis Univariat

Analisis ini dilakukan untuk melihat standar deviasi, rata-rata (*mean*) distribusi frekuensi, meliputi analisis sosiodemografi dan karakteristik responden, analisis kinerja pelayanan, analisis kesenjangan, dan analisis kuadran.

#### 1) Analisis Sosiodemografi dan Karakteristik responden

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran secara umum sosiodemografi dan karakteristik konsumen rumah susun Perum Perumnas. Metode statistik yang digunakan adalah distribusi frekuensi, yang tujuannya untuk mengetahui besarnya jumlah responden dalam kategori yang telah ditentukan.

#### 2) Analisis Kualitas Pelayanan

Analisis kualitas pelayanan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap dimensi pelayanan yang ditanyakan. Metode statistik yang digunakan adalah rata-rata (*mean*) dan standar deviasi dengan menggunakan bantuan software SPSS Versi 15.

#### 3) Analisis Kesenjangan

Penelitian ini memfokuskan pada analisis kesenjangan 5 pada model SERVQUAL (Parasuraman et.al.:1990:67). Analisis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan antara tingkat harapan/ekspektasi penghuni dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Metode statistik yang digunakan adalah rata-rata (*mean*) dari *expected score*, *perceived score* yang berasal dari penilaian responden. Nilai kesenjangan diperoleh dari selisih antara *expected score* dengan *perceived score*.

**Skor Kualitas Layanan = Skor Kenyataan - Skor Harapan** Atau **SKL = SK - SH**

Keterangan :

SKL = Skor kualitas pelayanan

SP = Skor kenyataan pelanggan

SH = Skor harapan pelanggan

Perhitungan tingkat kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai berikut :

SP - SH = 0 berarti kenyataan sama dengan harapan pelanggan atau memuaskan pelanggan.

SP - SH > berarti kenyataan lebih dari harapan atau sangat memuaskan pelanggan.

SP - SH < 0 berarti kenyataan lebih rendah dari harapan atau tidak memuaskan.

$$\text{Kepuasan} = \frac{\text{Kenyataan Pelanggan}}{\text{Harapan Pelanggan}}$$

Atau :

$$K = KP / HP$$

Keterangan :

K = Kepuasan pelanggan

KP = Kenyataan pelanggan

HP = Harapan pelanggan

Kondisi tingkat kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai berikut :

K < 1 : pelanggan tidak puas

#### 4) Standar Deviasi

Standar deviasi atau simpangan baku adalah ukuran sebaran statistik yang paling lazim. Singkatnya, ia mengukur bagaimana nilai-nilai data tersebar. Simpangan baku didefinisikan sebagai akar kuadrat varians. Simpangan baku merupakan bilangan tak-negatif, dan memiliki satuan yang sama dengan data. Misalnya jika suatu data diukur dalam satuan meter, maka simpangan baku juga diukur dalam meter pula (Singgih, 2004). Lebih lanjut Sugiyono (2002) menambahkan bahwa Standar deviasi ini mengukur seberapa luas penyimpangan nilai data tersebut dari nilai rata-ratanya.

## HASIL PENELITIAN

### Karakteristik Responden Berdasarkan Faktor Sosio Demografi

Dalam penelitian ini responden adalah penghuni rumah susun Perum Perumnas yang terpilih berjumlah 97 orang. Gambaran umum responden dilihat dari umur, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, jumlah penghuni, dan lama menempati.

### Uji Validitas Atribut

Syarat penting yang berlaku pada suatu kuesioner adalah valid. Suatu data dikatakan valid (sah) jika atribut pada suatu kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Nilai *r* hitung adalah nilai-nilai yang berada dalam kolom *corrected item total correlation* dari olah data piranti lunak SPSS versi 1.5 nilai korelasi table diperoleh dari daftar nilai *r* (*n*=35;  $\alpha=0,05$ ) sebesar 0,334. Jika *r* hitung lebih besar dari nilai *r* table, maka atribut tersebut dikatakan valid (Singgih, 2004:277). Hasil Uji validitas atribut dalam penelitian ini baik pada penghuni Perumnas menunjukkan valid.

$K > 1$  : pelanggan sangat puas.

$K = 1$  : pelanggan puas

Harapan responden terhadap kepuasan penghuni perum Perumnas berdasarkan atribut kualitas layanan yang diperlihatkan pada tabel 2 :

**Tabel 2 Distribusi Skor Rerata Harapan Dan Persepsi Terhadap Kepuasan Berdasarkan Atribut Penghuni Perum Perumnas**

No	Atribut	Harapan		Persepsi	
		Rerata	Standar Deviasi	Rerata	Standar Deviasi
	<b><i>Tangibles</i></b>				
1	1. Lokasi yang strategis	3,04	0,99	3,19	0,89
2	1.1. Ada transportasi	3,00	0,95	3,15	0,90
3	1.2. Jalan dan trotoar	2,71	1,02	2,72	0,95
4	2. Desain interior	2,55	0,79	2,33	0,79
5	2.1. Kondisi bangunan	2,33	0,87	2,40	0,80
6	2.2. Luas ruang	2,49	0,80	2,33	0,76
7	2.3. Ruang sesuai kebutuhan	2,53	0,79	2,42	0,83
8	2.4. Pencahayaan dan tempias hujan	2,46	0,79	2,32	0,78
9	3. Rumah susun bersih dan nyaman	2,28	0,70	2,14	0,69
10	3.1. Jaringan instalasi air	2,69	0,85	2,49	0,88
11	3.2. Perawatan saluran air limbah	2,42	0,80	2,30	0,79
12	3.3. Saluran air hujan	2,41	0,76	2,22	0,79
13	3.4. Pengangkutan sampah	2,27	0,82	2,33	0,88
	<b><i>Reliability</i></b>				
14	4. Pelayanan tepat waktu	2,61	0,95	2,61	0,92
15	5. Pelayanan cepat dan tepat	2,61	0,88	2,53	0,91
16	6. Tidak melakukan kesalahan	2,57	0,81	2,43	0,85
	<b><i>Responsiveness</i></b>				
17	7. Membantu penghuni	2,70	0,93	2,59	0,95
18	8. Petugas tidak pernah terlihat bingung	2,62	0,84	2,60	0,88
	<b><i>Assurance</i></b>				
19	9. Jujur, dan dapat dipercaya	2,53	0,88	2,47	0,93
20	10. Pengetahuan, dan keterampilan	2,68	0,82	2,62	0,83
21	11. Sopan, ramah, dan memiliki rasa hormat	2,76	0,83	2,76	0,86
	<b><i>Emphaty</i></b>				
22	12. Perhatian secara individu	2,46	0,90	2,45	0,90
23	12.1 Peraturan/tata tertib	2,64	0,79	2,56	0,80
24	12.2 Keluhan penghuni	2,57	0,85	2,47	0,84
25	12.3 Harga sewa	2,23	0,91	2,02	0,93
26	12.4 Kebutuhan terhadap RT	2,67	0,73	2,66	0,75
27	12.5 Ruang Terbuka Hijau (RTH) untuk peneduh	2,37	1,00	2,27	1,02
28	12.6 Ketersediaan sarana olahraga	2,03	0,92	1,98	0,87
29	13. Kebutuhan yang dibutuhkan penghuni	2,34	0,91	2,32	0,91
30	13.1 Tempat bermain anak yang aman	2,12	0,87	2,07	0,89
31	13.2 Tempat pertemuan (rapat)	2,14	0,74	2,00	0,68
32	13.3 Perlebar selasar dan fungsi optimal	2,47	0,71	2,28	0,70
33	13.4 Penyediaan tempat jemuran	2,08	0,73	2,06	0,76
34	13.5 Tempat parkir yang tertutup dan penjagaan	2,00	0,80	1,98	0,77
35	13.6 Kesesuaian, ketertiban, kebersihan lingkungan tempat hunian	2,24	0,86	2,20	0,84

Berdasarkan analisis skor kualitas layanan, didapatkan nilai kesenjangan seperti pada tabel 3:

**Tabel 3 Kesenjangan Berdasarkan Dimensi Terhadap Kepuasan Penghuni Perum Perumnas**

Dimensi kualitas jasa layanan	Harapan	Persepsi	Kesenjangan	Tingkat Kepuasan
<i>Tangibles</i>	2,55	2,49	-0,06	0,98
<i>Reliability</i>	2,59	2,52	-0,07	0,97
<i>Responsiveness</i>	2,66	2,59	-0,07	0,97
<i>Assurance</i>	2,65	2,62	-0,03	0,99
<i>Emphaty</i>	2,31	2,24	-0,07	0,97
Jumlah	12,76	12,46	-0,30	0,98
Rerata	2,55	2,49	-0,06	0,98

Kesenjangan berdasarkan atribut terhadap kepuasan penghuni Perum Perumnas secara lengkap dapat dilihat pada tabel 4:

**Tabel 4 Kesenjangan Berdasarkan Atribut Terhadap Kepuasan Penghuni Perum Perumnas**

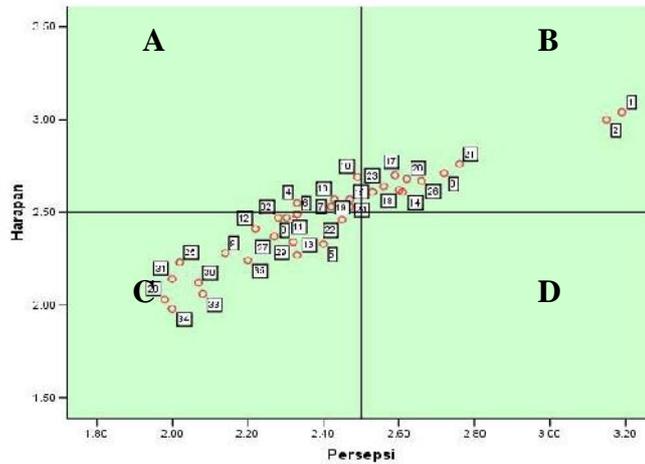
No	Atribut	Harapan	Persepsi	Kesen- jangan	Tingkat Kepuasan
	<i>Tangibles</i>				
1	Lokasi yang strategis	3,04	3,19	0,15	1,05
2	Ada transportasi	3,00	3,15	0,15	1,05
3	Jalan dan trotoar	2,71	2,72	0,01	1,00
4	Desain interior	2,55	2,33	-0,22	0,91
5	Kondisi bangunan	2,33	2,40	0,07	1,03
6	Luas ruang	2,49	2,33	-0,16	0,94
7	Ruang sesuai kebutuhan	2,53	2,42	-0,11	0,96
8	Pencahayaan dan tempias hujan	2,46	2,32	-0,14	0,94
9	Rumah susun bersih dan nyaman	2,28	2,14	-0,14	0,94
10	Jaringan instalasi air	2,69	2,49	-0,2	0,93
11	Perawatan saluran air limbah	2,42	2,30	-0,12	0,95
12	Saluran air hujan	2,41	2,22	-0,19	0,92
13	Pengangkutan sampah	2,27	2,33	0,06	1,03
	<i>Reliability</i>				
14	Pelayanan tepat waktu	2,61	2,61	0	1,00
15	Pelayanan cepat dan tepat	2,61	2,53	-0,08	0,97
16	Tidak melakukan kesalahan	2,57	2,43	-0,14	0,95
	<i>Responsiveness</i>				
17	Membantu penghuni	2,70	2,59	-0,11	0,96
18	Petugas tidak pernah terlihat bingung	2,62	2,60	-0,02	0,99
	<i>Assurance</i>				
19	Jujur, dan dapat dipercaya	2,53	2,47	-0,06	0,98
20	Pengetahuan, dan keterampilan	2,68	2,62	-0,06	0,98
21	Sopan, ramah, dan memiliki rasa hormat	2,76	2,76	0	1,00
	<i>Emphaty</i>				
22	Perhatian secara individu	2,46	2,45	-0,01	1,00
23	Peraturan/tata tertib	2,64	2,56	-0,08	0,97
24	Keluhan penghuni	2,57	2,47	-0,1	0,96
25	Harga sewa	2,23	2,02	-0,21	0,91
26	Kebutuhan terhadap RT	2,67	2,66	-0,01	1,00
27	Ruang Terbuka Hijau (RTH) untuk peneduh	2,37	2,27	-0,1	0,96
28	Ketersediaan sarana olahraga	2,03	1,98	-0,05	0,98
29	Kebutuhan yang dibutuhkan penghuni	2,34	2,32	-0,02	0,99
30	Tempat bermain anak yang aman	2,12	2,07	-0,05	0,98
31	Tempat pertemuan (rapat)	2,14	2,00	-0,14	0,93
32	Perlebar selasar dan fungsi optimal	2,47	2,28	-0,19	0,92
33	Penyediaan tempat jemuran	2,08	2,06	-0,02	0,99
34	Tempat parkir yang tertutup dan penjagaan	2,00	1,98	-0,02	0,99
35	Kesesuaian, ketertiban, kebersihan lingkungan tempat hunian	2,24	2,20	-0,04	0,98

**Tingkat Kepuasan Penghuni Perum Perumnas Berdasarkan Analisis Kuadran/Diagram**

**Kartesian**

Dapat dilihat nilai rata-rata untuk masing-masing atribut/pernyataan dimensi kualitas pelayanan Penghuni Perum Perumnas yang diteliti.

Koordinat-koordinat yang ada pada tabel di atas selanjutnya dipetakan ke dalam diagram **Kartesian** yang diperlihatkan pada gambar 1 berikut:



**Gambar 1. Analisis Kuadran Kualitas Pelayanan Perum Perumnas**

**Tabel 5. Distribusi Atribut Kualitas Pelayanan Penghuni Perumerumnas Pada Masing-Masing Kuadran.**

	<b>Atribut</b>	<b>Keterangan</b>
<b>A</b>	<b>4</b>	Desain interior
	<b>7</b>	Ruang sesuai kebutuhan
	<b>10</b>	Jaringan instalasi air
	<b>16</b>	Tidak melakukan kesalahan
	<b>19</b>	Jujur, dan dapat dipercaya
	<b>24</b>	Keluhan penghuni
<b>B</b>	<b>1</b>	Lokasi yang strategis
	<b>2</b>	Ada transportasi
	<b>3</b>	Jalan dan trotoar
	<b>14</b>	Pelayanan tepat waktu
	<b>15</b>	Pelayanan cepat dan tepat
	<b>17</b>	Membantu penghuni
	<b>18</b>	Petugas tidak pernah terlihat bingung
	<b>20</b>	Pengetahuan, dan keterampilan
	<b>21</b>	Sopan, ramah, dan memiliki rasa hormat
	<b>23</b>	Peraturan/tata tertib
	<b>26</b>	Kebutuhan terhadap RT
<b>C</b>	<b>5</b>	Kondisi bangunan
	<b>6</b>	Luas ruang
	<b>8</b>	Pencahayaan dan tempias hujan
	<b>9</b>	Rumah susun bersih dan nyaman
	<b>11</b>	Perawatan saluran air limbah
	<b>12</b>	Saluran air hujan
	<b>13</b>	Pengangkutan sampah
	<b>22</b>	Perhatian secara individu
	<b>25</b>	Harga sewa
	<b>27</b>	Ruang Terbuka Hijau (RTH) untuk peneduh

	28	Ketersediaan sarana olahraga
	29	Kebutuhan yang dibutuhkan penghuni
	30	Tempat bermain anak yang aman
	31	Tempat pertemuan (rapat)
	32	Perlebar selasar dan fungsi optimal
	33	Penyediaan tempat jemuran
	34	Tempat parkir yang tertutup dan penjagaan
	35	Kesesuaian, ketertiban, kebersihan lingkungan tempat hunian

## KESIMPULAN DAN SARAN

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. a. Pada dimensi *tangibles* penghuni Perum Perumnas sudah merasa sangat puas dengan lokasi yang strategis dan transportasi umum yang tersedia.
- b. Pada dimensi *reliability* penghuni Perum Perumnas sudah merasa puas terhadap pelayanan petugas yang tepat waktu.
- c. Pada dimensi *responsiveness* penghuni Perum Perumnas tidak menemukan kepuasan terhadap petugas dalam membantu penghuni begitu juga dengan petugas yang selalu bingung.
- d. Pada dimensi *assurance* penghuni Perum Perumnas merasa puas atas tingkah laku yang sopan, ramah dan memiliki rasa hormat.
- e. Pada dimensi *emphaty* penghuni Perum Perumnas tidak menemukan rasa puas terhadap hal-hal yang berkaitan perhatian secara individu dan kebutuhan penghuni, karena semua nilai berada dibawah kesenjangan dan tingkat kepuasan yang ditentukan.
2. Terdapat kesenjangan pada empat dimensi antara kenyataan kualitas pelayanan rumah susun Perum Perumnas dengan kualitas pelayanan yang diharapkan penghuni rumah susun Perum Perumnas.
3. Berdasarkan Analisis Diagram *Kartesiuss* dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan Penghuni Rumah Susun Perum Perumnas yang masuk Kuadran B adalah 11 atribut dan yang masuk ke Kuadran A adalah 6 atribut.
4. Atribut terendah pada penghuni Perumnas pada kuadran A adalah jaringan instalasi air, kuadran B adalah pelayanan cepat dan tepat dan kuadran C adalah tempat parkir yang tertutup dan penjagaan.

Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Rasa aman merupakan hal utama yang akan membuat penghuni merasa betah dan nyaman untuk tinggal. Pengelola Rumah Susun Perum

Perumnas perlu menempatkan petugas langsung di lokasi rumah susun untuk mengontrol agar tidak terjadi pemindahan hak pemanfaatan hunian kepada penghuni lain tanpa sepengetahuan pihak pengelola.

Perlu membentuk/menempatkan pos polisi untuk pengendalian keamanan sehingga penghuni merasa aman dan nyaman.

2. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan penghuni sebaiknya pengelola Perum Perumnas perlu pembenahan, menanggapi dan melakukan pengkajian serta penelitian untuk mengambil tindakan selanjutnya.
3. Diperlukan penelitian lanjutan untuk melihat perbandingan tingkat kepuasan penghuni lantai per lantai.

## DAFTAR PUSTAKA

Budihardjo, Eko. 2006. *Sejumlah Masalah Permukiman Kota*. Cetakan ke-5, PT. Alumni, Bandung.

Kotler, Phillips dan AB Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Penerbit Erlangan, Jakarta

Martilla, John A., John C James. *Importance-Performance Analysis*, Jurnal of Marketing, January 1977

Pamungkas. 2010. *Kriteria Kepuasan Tinggal Berdasarkan Respon Penghuni Rusunawa Cokrodirjan Yogyakarta*. Tesis. PPS Undip. Semarang.

Parasuraman, A Zeithaml, Valerie A. dan L Berry, 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*, The Free Press A Division of Mac Millan Inc, New York.

Roske, Deyo. 1983. *Housing Trasition*. SPK Publishing, BN30512565/9780030512568/ 0-03-051256-5

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung

Tjiptono, Fandi, Candra G. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta

Yovi, (2005), *Perpindahan dan Peralihan Kepemilikan Satuan Rumah Susun*, Studi Kasus: Rumah Susun Kemayoran Jakarta Pusat.

**Riwayat Hidup :**

Dafrimon adalah tenaga pengajar Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya.

Gunawan Tanzil adalah tenaga pengajar jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya.