

## TINGKAT KEPUASAN BERDASARKAN RESPON PENGHUNI RUMAH SUSUN SEWA KASNARIANSYAH PALEMBANG

**Dafrimon**

Staf Pengajar Jurusan Teknik Sipil Polstri  
Jalan Srijaya Negara Bukit Besar Palembang  
E-mail: dafrimon@pnsmail.go.id

### 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 PD. Sarana Pembangunan Palembang Jaya (PD. SP2J) located in Kasnariansyah Street.*

*This study shows that residents in the Flats PD. Sarana Pembangunan Palembang Jaya not satisfied with the quality of care they receive, because there are gaps and level of satisfaction based on dimensions of Tangibles 0.01 and 1.00, Realibility 0.00 and 1.00, Responsive 0.00 and 1.00, Assurance 0.02 and 1.01, Emphaty 0.02 and 1.01 In the analysis of a Cartesian diagram obtained Rusunawa Kasnariansyah statement that residents of the 35 attributes/statement only 21 attributes/statements are satisfied and 6 attributes/statements which need to be processed.*

*To meet the satisfaction level of residents, managers Flats Rusunawa Kasanriansyah need to do a repair of the interior design, playgrounds and expand the walkaways.*

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

### PENDAHULUAN

Peningkatan jumlah penduduk serta kebutuhan rumah yang layak huni terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah menimbulkan rumah yang sangat tinggi. 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 Sewa Kasnariansyah yang berlokasi di Jalan Kasnariansyah Kota Palembang yang dihuni sebanyak 93 kepala keluarga.

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.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan 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*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

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*). 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 mengungkapkan tingkat kepuasan penghuni rumah susun sewa Kasnariansyah di Kota Palembang.

Belum tercapainya kualitas layanan (*Servqual*) yang optimal pada rumah susun sewa Kasnariansyah di Kota Palembang. Oleh karena itu sangat penting perlu diketahui bagaimana kepuasan penghuni rumah susun sewa Kasnariansyah di Kota Palembang.

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

1. Mengungkapkan tingkat kepuasan kualitas pada penghuni rumah susun sewa Kasnariansyah di Kota Palembang.
2. Mengungkapkan kesenjangan antara kenyataan kualitas pelayanan rumah susun sewa Kasnariansyah dengan kualitas pelayanan yang diharapkan penghuni rumah susun sewa Kasnariansyah di Kota Palembang.

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Dapat dijadikan masukan guna perumusan kebijakan pengelolaan rumah susun yang optimal karna pada saat ini di Kota Palembang sedang gencar membangun rumah susun sewa.
2. Diharapkan dapat dijadikan referensi ilmiah pembaca khususnya rekan yang ingin mengetahui masalah-masalah umum yang terjadi di rumah susun beserta pemecahannya.

Untuk membatasi ruang lingkup agar tidak menyimpang serta dapat menghasilkan pemecahan masalah yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi, maka penelitian menitikberatkan pembahasan pada tingkat kepuasan penghuni rumah susun sewa Kasnariansyah di Kota Palembang.

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 Rusunawa Kasnariansyah 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 Rusunawa Kasnariansyah 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 Rusunawa Kasnariansyah 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 PD. SP2J, oleh karena itu pihak manajemen Rusunawa Kasnariansyah 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 Rusunawa Kasnariansyah 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 Rusunawa Kasnariansyah 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 dari rata-rata, atau pihak manajemen Rusunawa Kasnariansyah telah melakukan yang sangat baik sebagai sesuatu yang mungkin berlebihan. Hal ini menunjukkan bahwa Rusunawa Kasnariansyah telah berhasil melakukan kinerjanya 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 Rusunawa Kasnariansyah telah memberikan pelayanan dengan baik, tetapi tidak memiliki manfaat yang berarti bagi kepuasan pelanggan.

**Tabel 1** Persepsi Pelanggan

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

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

**METODOLOGI PENELITIAN**

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 sewa Kasnariansyah di Kota

Palembang untuk mendapatkan data yang relevan, dengan melakukan beberapa cara :

- Memberikan kuesioner yang siap diisi oleh responden
- Wawancara

**Sumber Data**

1. Data primer  
Data yang diperoleh dari wawancara langsung dan hasil kuesioner yang telah didistribusikan kepada penghuni rumah susun sewa Kasnariansyah di Kota Palembang.
2. Data sekunder  
Data yang diperoleh dari pihak PD. SP2J, 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 sewa Kasnariansyah 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 sewa Kasnariansyah di Kota Palembang yaitu sebanyak 92 Kepala keluarga. Untuk menentukan besaran sampel di rumah susun sewa Kasnariansyah di Kota Palembang menggunakan metode sensus dimana menurut Sugiyono (2002) jika didapatkan suatu populasi kecil (<100) maka seluruhnya dapat dijadikan sampel penelitian. Maka sampel untuk penghuni rumah susun sewa Kasnariansyah sebesar 93 sampel.

**Teknik Penarikan Sampel**

Penarikan sampel dilakukan dengan teknik simple *Random Sampling*, yaitu penghuni rumah susun sewa Kasnariansyah di Kota 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.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \dots\dots(1)$$

Hasil perhitungan korelasi *Product Moment* (r) yang dilakukan dengan menggunakan program paket statistik SPSS Versi 15. Selanjutnya, hasil uji ini dibandingkan dengan angka r kritik. 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.

$$r_{tt} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum a^2 b}{a^2 t} \right] \dots\dots\dots(2)$$

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 sewa Kasnariansyah di Kota Palembang. 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*.

$$\text{Skor Kualitas Layanan} = \text{Skor Kenyataan} - \text{Skor Harapan} \text{ Atau } SKL = SK - SH$$

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 DAN PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Faktor Sosio Demografi**

Dalam penelitian ini responden adalah penghuni rumah susun sewa Kasnariansyah di Kota Palembang yang terpilih berjumlah 93 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, nakabutih atribut tersebut dikatakan valid (Singgih, 2004:277). Hasil Uji validitas atribut dalam penelitian ini baik pada penghuni rumah susun sewa Kasnariansyah di Kota Palembang menunjukkan valid.

$K > 1$  : pelanggan sangat puas.

$K = 1$  : pelanggan puas

Harapan responden terhadap kepuasan penghuni rumah susun sewa Kasnariansyah di Kota Palembang berdasarkan atribut kualitas layanan yang diperlihatkan pada tabel 2:

**Tabel 2** Distribusi Skor Rerata Harapan Dan Persepsi Terhadap Kepuasan Berdasarkan Atribut Penghuni Rusunawa Kasnariansyah

No	Atribut	Harapan		Persepsi	
		Rerata	Standar Deviasi	Rerata	Standar Deviasi
<b>Tangibles</b>					
1	1. Lokasi yang strategis	3,44	0,84	3,41	0,88
2	1.1. Ada transportasi	3,46	0,74	3,46	0,85
3	1.2. Jalan dan trotoar	3,34	0,84	3,29	0,83
4	2. Desain interior	2,77	0,84	2,76	0,81
5	2.1. Kondisi bangunan	2,96	0,92	2,98	0,93
6	2.2. Luas ruang	2,65	0,83	2,74	0,86
7	2.3. Ruang sesuai kebutuhan	2,70	0,86	2,80	0,85
8	2.4. Pencahayaan dan tempias hujan	3,04	1,05	3,11	1,06
9	3. Rumah susun bersih dan nyaman	3,14	0,78	3,12	0,92
10	3.1. Jaringan instalasi air	2,92	1,01	2,87	1,00
11	3.2. Perawatan saluran air limbah	2,92	0,98	2,91	1,00
12	3.3. Saluran air hujan	3,18	0,71	3,18	0,75
13	3.4. Pengangkutan sampah	3,39	0,85	3,43	0,83
<b>Reliability</b>					
14	4. Pelayanan tepat waktu	2,75	0,98	2,71	0,97
15	5. Pelayanan cepat dan tepat	2,59	0,81	2,61	0,82
16	6. Tidak melakukan kesalahan	2,68	0,72	2,70	0,70
<b>Responsiveness</b>					
17	7. Membantu penghuni	2,99	0,87	3,00	0,86
18	8. Petugas tidak pernah terlihat bingung Assurance	3,08	0,85	3,01	0,86
19	9. Jujur, dan dapat dipercaya	3,23	0,78	3,26	0,78
20	10. Pengetahuan, dan keterampilan	3,09	0,73	3,12	0,73
21	11. Sopan, ramah, dan memiliki rasa hormat Emphaty	3,14	0,80	3,13	0,79
22	12. Perhatian secara individu	2,89	0,85	2,92	0,92
23	12.1 Peraturan/tata tertib	3,05	0,74	3,06	0,82
24	12.2 Keluhan penghuni	2,80	0,76	2,61	0,79
25	12.3 Harga sewa	3,33	0,84	3,30	0,87
26	12.4 Kebutuhan terhadap RT	2,57	0,92	2,65	0,92
27	12.5 Ruang Terbuka Hijau (RTH) untuk peneduh	2,47	0,88	2,49	0,91
28	12.6 Ketersediaan sarana olahraga	2,33	1,00	2,34	1,03
29	13. Kebutuhan yang dibutuhkan penghuni	2,81	0,81	2,76	0,82
30	13.1 Tempat bermain anak yang aman	2,80	0,90	2,78	0,97
31	13.2 Tempat pertemuan (rapat)	2,96	0,95	3,06	0,94
32	13.3 Perlebar selasar dan fungsi optimal	2,81	0,57	2,81	0,61
33	13.4 Penyediaan tempat jemuran	2,14	0,93	2,10	0,95
34	13.5 Tempat parkir yang tertutup dan penjagaan	3,23	0,95	3,29	0,90
35	13.6 Kesesuaian, ketertiban, kebersihan lingkungan tempat hunian	3,34	0,86	3,35	0,74

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

**Tabel 3** Kesenjangan Berdasarkan Dimensi Terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Kanariansyah

Dimensi kualitas jasa layanan	Harapan	Persepsi	Kesenjangan	Tingkat Kepuasan
<i>Tangibles</i>	3,07	3,08	0,01	1,00
<i>Reliability</i>	2,67	2,67	0	1,00
<i>Responsiveness</i>	3,03	3,03	0	1,00
<i>Assurance</i>	3,15	3,17	0,02	1,01
<i>Emphaty</i>	2,82	2,84	0,02	1,01
Jumlah	14,74	14,79	0,05	1,00
Rerata	2,948	2,958	0,09	1,00

Kesenjangan berdasarkan atribut terhadap kepuasan penghuni Rusunawa Kasnariansyah secara lengkap dapat dilihat pada tabel 4:

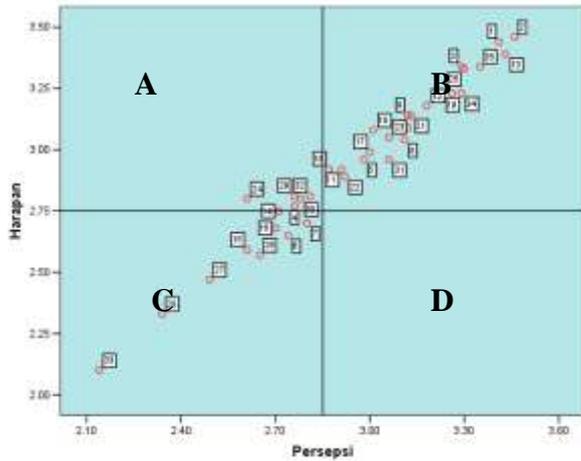
**Tabel 4** Kesenjangan Berdasarkan Atribut Terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Kasnariansyah

No	Atribut	Harapan	Persepsi	Kesen-jangan	Tingkat Kepuasan
<b><i>Tangibles</i></b>					
1	Lokasi yang strategis	3,44	3,41	-0,03	0,99
2	Ada transportasi	3,46	3,46	0	1,00
3	Jalan dan trotoar	3,34	3,29	-0,05	0,99
4	Desain interior	2,77	2,76	-0,01	1,00
5	Kondisi bangunan	2,96	2,98	0,02	1,01
6	Luas ruang	2,65	2,74	0,09	1,03
7	Ruang sesuai kebutuhan	2,70	2,80	0,1	1,04
8	Pencahayaan dan tempias hujan	3,04	3,11	0,07	1,02
9	Rumah susun bersih dan nyaman	3,14	3,12	-0,02	0,99
10	Jaringan instalasi air	2,92	2,87	-0,05	0,98
11	Perawatan saluran air limbah	2,92	2,91	-0,01	1,00
12	Saluran air hujan	3,18	3,18	0	1,00
13	Pengangkutan sampah	3,39	3,43	0,04	1,01
<b><i>Reliability</i></b>					
14	Pelayanan tepat waktu	2,75	2,71	-0,04	0,99
15	Pelayanan cepat dan tepat	2,59	2,61	0,02	1,01
16	Tidak melakukan kesalahan	2,68	2,70	0,02	1,01
<b><i>Responsiveness</i></b>					
17	Membantu penghuni	2,99	3,00	0,01	1,00
18	Petugas tidak pernah terlihat bingung	3,08	3,01	-0,07	0,98
<b><i>Assurance</i></b>					
19	Jujur, dan dapat dipercaya	3,23	3,26	0,03	1,01
20	Pengetahuan, dan keterampilan	3,09	3,12	0,03	1,01
21	Sopan, ramah, dan memiliki rasa hormat	3,14	3,13	-0,01	1,00
<b><i>Emphaty</i></b>					
22	Perhatian secara individu	2,89	2,92	0,03	1,01
23	Peraturan/tata tertib	3,05	3,06	0,01	1,00
24	Keluhan penghuni	2,80	2,61	-0,19	0,93
25	Harga sewa	3,33	3,30	-0,03	0,99
26	Kebutuhan terhadap RT	2,57	2,65	0,08	1,03
27	Ruang Terbuka Hijau (RTH) untuk peneduh	3,44	3,41	-0,03	0,99
28	Ketersediaan sarana olahraga	3,46	3,46	0	1,00
29	Kebutuhan yang dibutuhkan penghuni	3,34	3,29	-0,05	0,99
30	Tempat bermain anak yang aman	2,77	2,76	-0,01	1,00
31	Tempat pertemuan (rapat)	2,96	2,98	0,02	1,01
32	Perlebar selasar dan fungsi optimal	2,65	2,74	0,09	1,03
33	Penyediaan tempat jemuran	2,70	2,80	0,1	1,04
34	Tempat parkir yang tertutup dan penjagaan	3,04	3,11	0,07	1,02
35	Kesesuaian, ketertiban, kebersihan lingkungan tempat hunian	3,14	3,12	-0,02	0,99

**Tingkat Kepuasan Penghuni Rusunawa Kasnariansyah Berdasarkan Analisis Kuadran/Diagram Kartesius**

Penghuni Rusunawa Kasnariansyah yang diteliti. Koordinat-koordinat yang ada pada tabel di atas selanjutnya dipetakan ke dalam diagram **Kartesius** yang diperlihatkan pada gambar berikut:

Dapat dilihat nilai rata-rata untuk masing-masing atribut/ pernyataan dimensi kualitas pelayanan



**Analisis Kuadran Kualitas Pelayanan Rusunawa Kasnariansyah**

**Tabel 5.** Distribusi Atribut Kualitas Pelayanan Penghuni Rusunawa Kasnariansyah Pada Masing-masing Kuadran.

	<b>Atribut</b>	<b>Keterangan</b>
<b>A</b>	<b>4</b>	Desain interior
	<b>14</b>	Pelayanan tepat waktu
	<b>24</b>	Keluhan penghuni
	<b>29</b>	kebutuhan yang dibutuhkan penghuni
	<b>30</b>	Tempat bermain anak yang aman
	<b>32</b>	Perlebar selasar dan fungsi optimal
<b>B</b>	<b>1</b>	Lokasi yang strategis
	<b>2</b>	Ada transportasi
	<b>3</b>	Jalan dan trotoar
	<b>5</b>	Kondisi bangunan
	<b>8</b>	Pencahayaan dan tempias hujan
	<b>9</b>	Rumah susun bersih dan nyaman
	<b>10</b>	Jaringan instalasi air
	<b>11</b>	Perawatan saluran air limbah
	<b>12</b>	Saluran air hujan
	<b>13</b>	Pengangkutan sampah
	<b>17</b>	membantu penghuni
	<b>18</b>	Petugas tidak pernah terlihat bingung
	<b>19</b>	Jujur, dan dapat dipercaya
	<b>20</b>	Pengetahuan, dan keterampilan
	<b>21</b>	Sopan, ramah, dan memiliki rasa hormat
	<b>22</b>	Perhatian secara individu
	<b>23</b>	Peraturan/tata tertib
<b>25</b>	Harga sewa	
<b>31</b>	Tempat pertemuan (rapat)	

	Atribut	Keterangan
	34	Tempat parkir yang tertutup dan penjagaan
	35	Kesesuaian, ketertiban, kebersihan lingkungan tempat hunian
C	6	Luas ruang
	7	Ruang sesuai kebutuhan
	15	pelayanan cepat dan tepat
	16	tidak melakukan kesalahan
	26	Kebutuhan terhadap RT
	27	Ruang Terbuka Hijau (RTH) untuk peneduh
	28	Ketersediaan sarana olahraga
	33	Penyediaan tempat jemuran

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. a. Pada dimensi *tangibles* penghuni Rusunawa Kasnariansyah sudah merasa sangat puas dengan ruas ruang yang tersedia dan susunan ruang sesuai kebutuhan.
- b. Pada dimensi *reliability* penghuni Rusunawa Kasnariansyah sudah merasa puas terhadap pelayanan petugas yang tepat, cepat, petugas tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan.
- c. Pada dimensi *responsiveness* penghuni Rusunawa Kasnariansyah merasa puas terhadap petugas dalam membantu penghuni.
- d. Pada dimensi *assurance* penghuni Rusunawa Kasnariansyah merasa puas atas kejujuran dan memiliki pengetahuan serta keterampilan yang memadai.
- e. Pada dimensi *emphaty* penghuni Rusunawa Kasnariansyah sudah merasa sangat puas dengan ketersediaan tempat pertemuan, tempat parker yang tertutup dan dijaga.
2. Tidak terdapat kesenjangan pada empat dimensi antara kenyataan kualitas pelayanan rumah susun Rusunawa Kasnariansyah dengan kualitas pelayanan yang diharapkan penghuni rumah susun Kasnariansyah.
3. Berdasarkan Analisis Diagram *Kartesius* dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan Penghuni Rumah Susun Rusunawa Kasnariansyah yang masuk Kuadran B adalah 21 atribut dan yang masuk ke Kuadran A adalah 6 atribut.
4. Atribut terendah pada penghuni Rusunawa Kasnariansyah pada kuadran A adalah kebuthan yang dibutuhkan penghuni, kuadran B adalah perhatian secara individu dan kuadran C adalah penyediaan tempat jemuran.

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 Rusunawa Kasnariansyah 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 Rusunawa Kasnariansyah perlu pembenahan, menanggapi dan melakukan pengkajian serta penelitian untuk mengambil tindakan selanjutnya.
3. Diperlukan penelitian lanjutan untuk lebih melengkapi masukan akan pembangunan rumah susun sewa agar lebih sempurna.

**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 Erlangga, 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 Transition*. 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.