

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perumahan merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi kelangsungan hidup masyarakat. Perumahan dan permukiman yang bagus dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan meningkatkan kualitas hidup dan pemerataan kesejahteraan rakyat. pengadaan rumah susun adalah salah satu alternatif untuk menangani permasalahan kebutuhan perumahan dan permukiman yang ada di kota yang cenderung memiliki peningkatan penduduk yang cukup pesat (Mawardi, Wulandari, Istiqomah, Susila, & Hendriayi, 2019).

Sebagai bagian dari program pemerintah untuk perumahan dan permukiman, pembangunan rumah susun sewa sederhana telah banyak dilakukan di kota-kota besar Indonesia. Menurut peraturan rumah susun, apabila bangunan dibangun sesuai dengan persyaratan teknis dan penghunian sesuai dengan persyaratan administratif, umur ekonomis dan fisik bangunan dapat dipertahankan sesuai rencana. Ini berarti bahwa sistem pengelolaan diperlukan untuk memastikan bahwa hubungan antara pemanfaatan bangunan dan penghunian rusuna tetap harmonis dan berhubungan dengan baik. Sebab jika tidak, kualitas bangunan dan penduduknya akan menurun. (Hendaryono, 2010).

Merujuk pada Surat Edaran Direktorat Jenderal Perumahan No. 12 Tahun 2022, Pembangunan rumah susun bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemanfaatan ruang dan tanah, serta mengurangi luasan dan mencegah tumbuh dan berkembangnya perumahan kumuh dan permukiman kumuh. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat melalui Direktorat Jenderal Perumahan melaksanakan program bantuan pembangunan rumah susun untuk mewujudkan rumah susun yang laik fungsi dan layak huni dalam lingkungan yang sehat, aman, harmonis, dan berkelanjutan.

Bantuan pembangunan rumah susun merupakan bantuan pembangunan rumah susun umum, rumah susun khusus, dan rumah susun negara yang

diberikan oleh pemerintah pusat melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 7 Tahun 2022 terdapat beberapa penerima manfaat bantuan pembangunan rumah susun antara lain adalah untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR), Aparatur Sipil Negara (ASN/TNI/POLRI) serta lembaga pendidikan dan keagamaan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Satuan Kerja Penyediaan Perumahan Provinsi Sumatera Barat, Kabupaten Agam mendapatkan bantuan pembangunan rumah susun sederhana sewa (Rusunawa) sebanyak 1 (satu) tower yang diperuntukkan untuk ASN. Rusunawa ASN Pemerintah Daerah Kabupaten Agam dibangun pada Tahun 2012 dan selesai pada tahun 2013, penghunian dan pemanfaatan baru dilakukan pada tahun 2019. Rusunawa ASN Pemerintah Daerah Kabupaten Agam dikelola oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Agam.

(Hidayati, 2017) menyatakan bahwa pembangunan rumah susun di Indonesia memiliki beragam permasalahan seperti masalah kualitas bangunan rumah susun menjadi permasalahan utama. Hal tersebut dikarenakan pembangunan rumah susun tidak memperhatikan kualitas dan perawatan bangunan dengan baik serta keberlanjutan pemanfaatan bangunan tersebut yang mengakibatkan penurunan kualitas bangunan. Masalah lain juga berupa pemanfaatan ruang yang tidak sesuai dengan fungsi ketentuan pemakaian, kondisi prasarana dan sarana umum (PSU) yang kurang memenuhi kebutuhan standar minimal dan sering terjadi kerusakan, fisik bangunan yang kurang terawat, dan kekumuhan karena pemanfaatan ruang yang tidak sesuai fungsi.

Untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan Rusunawa bisa diukur dari tingkat kepuasan penghuni terhadap berbagai atribut yang melekat pada rusunawa yaitu diantaranya kualitas sarana prasarana dan pengelolaan. (Setiadi, 2014) menyebutkan bahwa adanya hubungan antara tingkat kepuasan penghuni rusun sewa dengan kelengkapan dan atau terpenuhinya atribut rusun sewa. Penghuni rusun sewa memiliki tingkat kepuasan yang tinggi karena tinggal di rusun sewa dengan kualitas

bangunan yang baik; sarana & prasarana yang lengkap dan terpelihara; komunikasi yang terjalin baik antara penghuni dengan badan pengelola. Sebaliknya, penghuni rusun sewa memiliki tingkat kepuasan yang rendah karena ketidaklengkapan satu atau beberapa atribut atau tidak berkualitasnya atribut rusunawa.

Kepuasan penghuni adalah respon penghuni terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan atau harapan yang dirasakan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan tinggal hanya dapat dirasakan oleh penghuni yang tinggal didalamnya dimana kondisi tempat tinggal itu membuat penghuninya betah untuk tinggal. Kepuasan tinggal di dalam rumah susun tidak bisa diukur berdasarkan statistik karena perasaan puas umumnya berdasarkan suatu observasi atau pengalaman terhadap kekurangan atau kesempurnaan layanan sebuah hunian. Keluhan dari seorang penghuni biasanya akan menunjukkan respon terhadap permasalahan hunian tersebut. Kepuasan tinggal dapat terwujud apabila kualitas yang ditempati sesuai dengan kebutuhan dan harapan penghuninya, sehingga bisa memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas hidupnya (Arinda, 2021).

(Prasojo & Frida, 2014) menjelaskan keterbatasan kemampuan pelayanan rumah susun berbasis sewa dalam memenuhi kebutuhan penghuni akan mempengaruhi kondisi kepuasan tinggal penghuninya. Artinya kepuasan penghuni dapat dijadikan tolak ukur tingkat keberhasilan penyelenggaraan rusunawa sebagai salah satu program pemerintah dalam mengatasi persoalan perumahan dan permukiman di Indonesia. Teknik untuk pengukuran kepuasan tinggal dapat menggunakan pengukuran secara langsung dengan pertanyaan atau pernyataan mengenai seberapa besar pengharapan kondisi hunian dan seberapa besar yang dirasakan. Penghuni atau responden menilai dan membandingkan kesesuaian antara apa yang diharapkan dan apa yang didapatkan dari hunian yang ditempati. Kepuasan akan tercapai bila terjadi kesamaan antara pengalaman mendapatkan dan menggunakan layanan hunian dengan harapan yang diinginkan oleh penghuni terhadap kualitas hunian yang didapatkan. Jadi harapan penghuni terhadap suatu tempat hunian semestinya merupakan

suatu standar untuk dibandingkan dengan keadaan atau kondisi hunian yang sesungguhnya.

Penelitian ini secara umum dilakukan untuk mengetahui persepsi penghuni terhadap atribut rumah susun ASN Pemerintah Daerah Kabupaten Agam. Upaya untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penerima manfaat suatu program pembangunan menjadi sangat penting karena kepuasan penerima manfaat memiliki kaitan dengan keberhasilan implementasi program pembangunan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni dan atribut apa saja yang menjadi prioritas atau dinilai sangat perlu untuk ditingkatkan kualitasnya baik itu dari segi sarana dan prasarana maupun dari pengelolaan maka dilakukan penelitian dengan judul **Analisis Kepuasan Penghuni Rumah Susun Sederhana Sewa ASN Pemerintah Daerah Kabupaten Agam dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**.

1.2 Rumusan Masalah

Pengelolaan rumah susun meliputi kegiatan operasional, pemeliharaan, dan perawatan bagian bersama, benda bersama, dan tanah bersama. Akan tetapi, kondisi sekarang ini pelayanan, pengelolaan, dan ketersediaan prasarana, sarana serta fasilitas pada rumah susun tersebut belum memberi kepuasan terhadap penghuni. Masih banyak sarana, prasarana serta fasilitas yang belum ada dan belum optimal, ada pula fasilitas yang sudah ada tetapi tidak dilakukan perawatan sehingga saat ini sudah tidak layak guna. Oleh karena itu sangat penting untuk mengetahui dan menganalisa kepuasan penghuni Rusunawa ASN Pemerintah Daerah Kabupaten Agam .

Berdasarkan permasalahan diatas maka muncul pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Atribut apa saja yang dinilai belum memuaskan dan merupakan kebutuhan penting ditinjau dari sudut pandang penghuni Rusunawa ASN Pemerintah Daerah Kabupaten Agam?
2. Bagaimana harapan penghuni terhadap Rusunawa sebagai tempat tinggal mereka?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengevaluasi eksisting Rusunawa terhadap Standar Teknis Minimal Bangunan Rusunawa.
2. Menganalisis kepuasan penghuni terhadap atribut penelitian yaitu Prasarana Sarana dan Utilitas Umum (PSU) dan Pengelolaan Rusunawa.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Pemerintah sebagai pengelola Rusunawa, hasil penelitian dapat dijadikan sebagai acuan dalam merumuskan kebijakan pengelolaan Rusunawa yang dapat mempertahankan kualitas rumah susun.
2. Penghuni Rusunawa, dapat dijadikan wawasan pelaku aktivitas lingkungan rumah susun yang berkelanjutan.

Memberi masukan bagi pengelola rusunawa agar dapat ditemukan solusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini akan mengidentifikasi atribut atribut yang dinilai belum memuaskan oleh penghuni Rusunawa ASN Pemerintah Daerah Kabupaten Agam. Hasil identifikasi tersebut kemudian dihubungkan dengan pengelolaan Rusunawa ASN Pemerintah Daerah Kabupaten Agam menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Rusunawa ASN Pemerintah Daerah Kabupaten Agam yang terletak di Tengkong-Tengkong Jorong Sungai Jariang Nagari Lubuk Basung Kecamatan Lubuk Basung, Kabupaten Agam, Provinsi Sumatera Barat.