

## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan di Rusunawa ASN Tengkok-Tengkok Kabupaten Agam berdasarkan hasil observasi kondisi bangunan gedung dan kepuasan penghuni dengan metode *Importance Performance Analisis* dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil observasi terhadap atribut komponen berupa prasarana, sarana, utilitas umum dan unit hunian rumah susun sesuai standar teknis rumah susun yang dijelaskan menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 60/PRT/1992 tentang Persyaratan Teknis Pembangunan Rumah Susun terdapat 36 komponen prasarana, sarana, utilitas umum (PSU) serta satuan rumah susun. Setelah dilakukan observasi didapatkan sebanyak 20 (dua puluh) komponen yang tersedia. Jika dalam persentase kelengkapan komponen PSU yang tersedia adalah 55.55%. Artinya terdapat 44.45% atau sebanyak 16 (enam belas) komponen PSU yang tidak ada pada bangunan rusunawa ASN Tengkok-tengkok yaitu : dapur pada unit hunian, pintu dan tangga darurat kebakaran, alat dan sistem alarm kebakaran, tempat jemuran, kelengkapan pemeliharaan bangunan, generator listrik, jaringan gas, ruang umum, ruang tangga, jalan setapak, fasilitas niaga, lapangan terbuka, fasilitas pendidikan, fasilitas kesehatan, fasilitas peribadatan, dan fasilitas pemerintahan. Dari 20 (dua puluh) komponen standar teknis berupa kelengkapan bangunan beserta PSU yang tersedia sebanyak 4 (empat) tidak memenuhi standar teknis rumah susun yaitu : alat pemadam kebakaran, saluran pembuangan air limbah, jaringan internet, dan tempat parkir kendaraan. Karena kapasitas hunian rusunawa ASN Tengkok-tengkok terbilang kecil dan jumlah penghuni tidak banyak, serta sarana seperti fasilitas pendidikan, fasilitas kesehatan dan fasilitas pemerintahan yang telah ada pada wilayah yang tidak

terlalu jauh dari rusunawa, maka fasilitas komersil dan sosial yang dibutuhkan hanya 3 (tiga) komponen, yaitu fasilitas niaga dan perbelanjaan dan fasilitas peribadatan dan lapangan terbuka.

Untuk mengatasi pemenuhan standar teknis bangunan rusunawa, tentunya pengelola perlu menerapkan strategi yang konkrit seperti : mengobservasi kondisi lingkungan dan ketersediaan lahan untuk penyediaan prasarana, sarana dan utilitas umum (PSU), merencanakan dan menganggarkan biaya untuk penyediaan PSU yang tidak tersedia sesuai standar dan kebutuhan penghuni, merencanakan dan menganggarkan biaya untuk peningkatan kualitas dan kuantitas PSU yang belum memenuhi standar teknis, serta untuk pemeliharaan dan perawatan rutin PSU yang telah tersedia.

2. Berdasarkan persepsi penghuni Rusunawa ASN Tengkong-Tengkong Kabupaten Agam menyatakan terdapat 12 (dua belas) atribut prasarana, sarana dan utilitas umum serta pelayanan dan pengelolaan menjadi prioritas utama (kuadran I) untuk ditingkatkan yaitu : prasarana air bersih (B4), tempat perwadahan sampah (B5), sarana parkir (C1), utilitas pembuangan air limbah/kotor (D3), penerangan listrik/lampu penerangan selasar (D5), fasilitas internet/wi-fi (D6), sistem proteksi kebakaran (D7), Pemeliharaan dan pemeriksaan berkala pada komponen arsitektur struktur, mekanikal dan elektrik bangunan (E2), kedisiplinan pengelola (G2), kecukupan jumlah dumber daya manusia (G3), pelayanan pengelola terhadap keluhan penghuni (G6), dan ketersediaan tata cara pengaduan penghuni apabila ada keluhan (G7).

Untuk meningkatkan kinerja dari atribut PSU dan pelayanan yang masih dinilai kurang memuaskan oleh penghuni karena kondisi PSU yang rusak dan tidak berfungsi dengan baik, serta pelayanan pengelola yang belum optimal, pengelola dapat melakukan upaya-upaya seperti :

- Aspek Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum (PSU)
  - Menyediakan anggaran untuk biaya perbaikan, peningkatan kualitas dan kuantitas terhadap PSU yang mengalami kerusakan yaitu prasarana air bersih, tempat perwadhahan sampah, sarana parkir kendaraan roda 2, utilitas pembuangan air limbah dan lampu penerangan selasar/koridor;
  - Mendorong dan memfasilitasi penghuni untuk berswadaya untuk pemeliharaan PSU berskala kecil;
  - Meningkatkan kapasitas dan kualitas perangkat internet;
  - Menyediakan anggaran untuk biaya penambahan alat pemadam kebakaran dan sistem proteksi kebakaran
- Aspek Operasionalisasi, Pelayanan dan Pengelolaan
  - Menyediakan anggaran untuk biaya pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung rusunawa;
  - Melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja pengelola;
  - Melakukan penambahan petugas, yaitu petugas teknisi bangunan gedung,
  - Membuat standar operasional dan prosedur (SOP) yang jelas untuk tata cara pengaduan penghuni agar tidak terjadi kebingungan bagi penghuni apabila terjadi kendala.
  - Mensosialisasikan dengan jelas struktur organisasi pengelola beserta tugas pokok dan fungsinya.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Untuk Pengelola Rusunawa

Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa terdapat prasarana, sarana, dan utilitas umum (PSU) yang tidak tersedia, serta pada PSU yang tersedia terdapat beberapa yang memiliki kondisi tidak baik dan belum berjalan secara optimal. Untuk itu, diperlukan upaya yang konkrit oleh pengelola yaitu : melakukan perencanaan dan penganggaran yang tepat untuk memenuhi PSU yang tidak tersedia dan tidak berjalan optimal, mendorong penghuni rusunawa untuk melakukan swakelola secara gotong

royong untuk melakukan pemeliharaan dan perawatan bangunan berskala kecil, serta memenuhi kelengkapan-kelengkapan seperti wadah sampah, bola lampu selasar secara mandiri.

Pada aspek operasional dan manajemen pengelolaan rusunawa, atribut yang perlu mendapat prioritas utama yaitu manajemen pemeliharaan bangunan gedung rusunawa, kedisiplinan pengelola, tidak cukupnya sumber daya manusia pengelola, pelayanan pengelola terhadap keluhan penghuni yang lambat, dan tata cara pengaduan penghuni apabila ada keluhan. Untuk mengatasi permasalahan manajemen pengelolaan tersebut, pengelola harus melakukan upaya-upaya dalam memperbaikinya seperti : melakukan pemeliharaan dan pemeriksaan rutin komponen bangunan rusunawa, mengevaluasi kinerja pengelola rusunawa, melakukan peningkatan kapasitas pengelola rusunawa, dan memperbaiki manajemen pengelolaan dalam hal merespon keluhan penghuni.

### **5.2.2 Untuk Penelitian Selanjutnya**

Penelitian ini menitik beratkan pada faktor manajemen pengelolaan rusunawa, akan tetapi penelitian hanya menngambarkan kondisi pengelolaan rusunawa saat ini dan memberikan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan rusunawa dari aspek organisasi pengelola, sehingga penelitian ini dapat dijadikan sebagai langkah awal untuk membuat evaluasi kinerja pelayanan rusunawa yang terukur terkait dengan aspek manajerial pengelolaannya.

### **5.3 Rekomendasi**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka untuk mengimplementasikan upaya-upaya perbaikan maupun peningkatan fasilitas dan pelayanan berdasarkan metoda *Importance Performance Analysis*, rekomendasi untuk Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Agam sebagai pengelola rusunawa ASN Tengkong-Tengkong diharapkan segera merumuskan langkah-langkah strategis dan kemudian melakukan tindakan kongkret dalam perawatan dan perbaikan di Rusunawa ASN Tengkong-Tengkong sesuai standar-standar yang di

tetapkan agar kualitas rusunawa dapat dipertahankan dan ditingkatkan untuk mencapai hunian yang layak huni dan berkelanjutan.

Rekomendasi disusun berdasarkan prioritas sesuai dengan tingkat kepuasan dan harapan penghuni :

- a. Mengalokasikan anggaran untuk menambah kapasitas internet dan melengkapi peralatan pendukungnya.
- b. Merencanakan tindakan pemeliharaan, perbaikan dan perawatan bangunan gedung Rusunawa secara berkala, serta mengalokasikan anggaran pemeliharaan, perbaikan dan perawatan bangunan gedung Rusunawa.
- c. Mengalokasikan anggaran untuk penyediaan alat pemadam kebakaran disertai dengan sistem proteksi sesuai dengan standar proteksi keamanan gedung.
- d. Mengalokasikan anggaran untuk prasarana, sarana dan utilitas umum yang belum ada seperti tempat parkir kendaraan roda dua, tempat jemuran, tempat ibadah, kantin, ruang pertemuan, pos jaga khusus untuk petugas keamanan serta fasilitas olahraga.
- e. Melakukan peningkatan kapasitas pengelola dalam hal pemenuhan pelayanan penghuni rusunawa.
- f. Memperbaiki manajemen pengelolaan baik dari segi manajemen administrasi, manajemen pelayanan serta manajemen teknis pengelolaan gedung rusunawa.
- g. Melakukan pembinaan terhadap petugas yang tidak profesional dalam melaksanakan tugasnya.
- h. Melakukan penambahan petugas lapangan dirusunawa yaitu petugas teknisi bangunan gedung.
- i. Memfasilitasi penghuni dalam membentuk organisasi penghuni.
- j. Memfasilitasi organisasi penghuni dalam melakukan swadaya untuk pemeliharaan dan perawatan prasarana, sarana dan utilitas gedung rusunawa berskala kecil.