

# ANALISIS PASCAHUNI PADA RUSUNAWA PEKERJA INDUSTRI DI KAWASAN PERI-URBAN BANDUNG RAYA (STUDI KASUS: APARTEMEN TRANSIT RANCAEKEK PROVINSI JAWA BARAT)

## POST OCCUPANCY EVALUATION ON INDUSTRIAL WORKERS' FLAT IN THE PERI-URBAN AREA OF GREATER BANDUNG (CASE STUDY: RANCAEKEK TRANSIT APARTMENT-WEST JAVA PROVINCE)

**Anita Vitriana**

Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Jawa Barat  
Jl. Citarum No. 8 Bandung  
*avitriana@yahoo.com*

### ABSTRAK

Penelitian ini merupakan kajian evaluasi pascahuni (EPH) pada Apartemen Transit Rancaekek (ATR) sebagai rusunawa pionir dan terluas yang dikelola Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini ditujukan untuk memperoleh masukan dan penyusunan strategi untuk penyempurnaan pengoperasian ATR sebagai model alternatif hunian vertikal sederhana sementara bagi para pekerja industri di kawasan pinggiran Kota Bandung. Pendekatan EPH pada ATR menggunakan parameter kepuasan penghuni terhadap aspek fisik dan pengelolaan rusunawa. Pengumpulan data primer menggunakan metode penyebaran kuesioner pada penghuni dan pengumpulan data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen ATR. Teknik pengolahan data dan analisis menggunakan pendekatan *Important Performance Analysis* (IPA). Perbandingan kualitas kinerja atribut fisik dan pengelolaan ATR terhadap kepentingan dan harapan penghuni menunjukkan hasil yang belum memenuhi kepuasan penghuni. Berdasarkan hasil pemetaan IPA, strategi perbaikan rusunawa ke depan dapat difokuskan pada peningkatan kualitas manajemen pengelola, fasilitasi sarana umum, serta penanganan aspek-aspek eksternalitas negatif rusunawa.

**Kata kunci:** evaluasi pascahuni, kepuasan penghuni, apartemen transit rancaekek, *important performance analysis*

### ABSTRACT

*This study is a Post Occupancy Evaluation (POE) study on Rancaekek Transit Apartment (RTA) as the pioneer and the largest basic flats to rent managed by West Java Provincial Government. This research is aimed to provide feedback and strategy for the improvement of RTA operational as an alternative model of temporary modest vertical housing for industrial workers that is located in the peri-urban of Greater Bandung. The POE approach to RTA used the residents' satisfaction parameters of the modest flats' physical and management aspects. Primary data collection was using questionnaires method to the residents of basic flats and collecting secondary data through the RTA documents. Data processing and analysis were using The Important Performance Analysis (IPA) method. The examination of performance quality on physical attributes and management of ATR relatives to the interests and expectations of the residents showed results which have not met residents' satisfaction. Based on IPA mapping, future improvement strategies can be focused on improving the quality of the management, facilitation of public amenities and handling the negative externalities aspects of basic flats.*

**Keywords:** *post occupancy evaluation, residents' satisfaction, rancaekek transit apartment, important performance analysis*

### PENDAHULUAN

Rumah atau hunian merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang berfungsi untuk mendukung terselenggaranya aktivitas kehidupan manusia sehari-hari. Salah satu permasalahan utama yang dihadapi kota besar adalah keterbatasan lahan dalam menghadapi tingginya kebutuhan perumahan bagi penduduk perkotaan (Vitriana, 2017). Salah satu alternatif pemecahan masalah ini adalah

dengan mengembangkan model hunian vertikal berupa bangunan rumah susun. Pembangunan rumah susun adalah salah satu gagasan strategis dalam penyediaan permukiman layak huni, terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR), sekaligus solusi praktis dalam mengatasi penanggulangan permukiman padat perkotaan (Prasojo & Frida, 2014).

Pentingnya rumah susun sebagai

solusi perumahan di lingkungan perkotaan semakin mendesak pemerintah untuk dapat memfasilitasi pembangunan rumah susun yang tidak hanya memiliki kualitas bangunan fisik yang baik, tetapi juga mampu mengakomodasi kebutuhan penghuni ataupun calon penghuninya.

Membangun rumah susun yang dapat mengakomodasi seluruh kebutuhan penghuni tidaklah mudah. Penghuni rumah susun yang berasal dari berbagai latar belakang ekonomi-sosial-budaya yang berbeda akan sangat rentan menghadapi permasalahan teknis dan sosial (Mustafa & Sugiar-to, 2013). Pemerintah sebagai instansi penyelenggara pembangunan rumah susun, khususnya bagi MBR, harus menyediakan kualitas bangunan yang standar, sarana dan prasarana yang seimbang dengan kebutuhan, pengelolaan yang memadai, serta memfasilitasi kebutuhan dan keinginan masyarakat yang berbeda, dinamis, dan terus berkembang dalam rangka meningkatkan kualitas hidupnya (Dafrimon & Tanzil, 2012). Dalam hal ini, keberhasilan rumah susun tidak dapat hanya mengandalkan kemampuan penghuni untuk dapat beradaptasi terhadap bangunan dan lingkungannya, tetapi juga bagaimana rumah susun sebagai *public housing* mampu mengakomodasi kebutuhan para penghuninya.

Dalam upaya mendukung terpenuhinya kebutuhan hunian yang layak bagi masyarakat berpenghasilan rendah, khususnya para pekerja industri, penataan kawasan kumuh perkotaan serta percontohan pengelolaan hunian rumah susun di Jawa Barat, Pemerintah Provinsi Jawa Barat bekerja sama dengan Pemerintah Pusat sejak tahun 2011 telah memulai pembangunan rumah susun sederhana sewa (rusunawa) pada empat lokasi yang tersebar di kawasan peri-urban Bandung Raya bertempat di Ujung Berung (Kota Bandung), Rancaekek dan Solokan Jeruk (Kabupaten Bandung), dan Batujajar (Kabupaten Bandung Barat). Rusunawa Rancaekek atau yang dikenal dengan Apartemen Transit Rancaekek (ATR) merupakan rusunawa dengan

cakupan luas lahan terbesar di antara rusunawa lainnya. ATR berlokasi di Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung dan berdiri di atas lahan seluas 38.325 m<sup>2</sup>. Pada kompleks rusunawa tersebut, terdapat 6 twin-blok rusunawa, 1 twin-blok Tipe 27 (T-27) dibangun melalui kerja sama dengan Kementerian Perumahan Rakyat. dan 5 twin-blok Tipe 24 (T-24) dibangun melalui kerja sama dengan Kementerian Pekerjaan Umum. Bangunan rusunawa T-27 terdiri atas 89 unit hunian, sementara bangunan rusunawa T-24 masing-masing terdiri atas 99 unit hunian. Tujuan pembangunan rusunawa ini adalah untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga yang layak bagi MBR pekerja industri dengan harga sewa yang terjangkau serta penataan lingkungan perumahan dan kawasan permukiman yang lebih baik untuk perbaikan kualitas hidup para penghuninya.

Peningkatan kualitas hidup penghuni rusunawa hanya dapat dicapai jika penghuni merasa terfasilitasi beragam kebutuhannya. Setiadi (2015) mengungkapkan bahwa sejarah rusunawa dalam konteks *public housing* di Eropa dan Amerika umumnya dipersepsikan memiliki gambaran umum yang negatif dan memunculkan berbagai ketidakpuasan penghuninya. Baru setelah tahun 1980, stigma tersebut perlahan berubah. Sementara itu, di Indonesia gambaran umum rusunawa yang ada di kota-kota besar menunjukkan kecenderungan yang tidak jauh berbeda dengan kondisi rusunawa di Amerika dan Eropa sebelum tahun 1980 tersebut. Hasil penelitian Setiadi (2014) pada dua lokasi rusunawa di lingkungan ibukota, serta berbagai rusunawa di kota-kota besar di Indonesia lainnya, seperti di Medan dan Yogyakarta, secara indikatif menunjukkan adanya ketidakpuasan penghuni terhadap aspek fisik maupun pengelolaan rusunawa ATR diresmikan pada 29 Desember 2015 atau telah beroperasi selama kurang lebih tiga tahun. Sebagai rusunawa pionir yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi Jawa Ba-

rat, penting kiranya untuk mengetahui bagaimana kualitas ATR melalui skema evaluasi pascahuni (EPH). EPH terhadap kinerja bangunan dan pengelolaan ATR penting dilakukan sebagai bahan masukan bagi pengelolaan ATR serta pengembangan program rusunawa selanjutnya, khususnya di Jawa Barat. Evaluasi keberhasilan rusunawa salah satunya dapat dilihat dari tingkat kepuasan penghuni yang tinggal di bangunan tersebut. Sejauh mana penghuni dapat menerima, beradaptasi, dan nyaman untuk tinggal di hunian vertikal. Respons dan masukan pengguna terhadap lingkungan fisik dan pengelolaan rusunawa sangat penting untuk meningkatkan kualitas hunian publik yang bersangkutan (Khair, Ali, Sipan, Juhari, & Daud, 2015). Keandalan penyediaan rumah susun berbasis sewa dalam memenuhi kebutuhan penghuni akan menjadi *best practice* dan akan sangat berpengaruh terhadap respons positif masyarakat luas pada hunian vertikal.

#### **Evaluasi Pascahuni (EPH) Melalui Evaluasi Tingkat Kepuasan Penghuni**

EPH merupakan aktivitas yang berawal dari perhatian terhadap kinerja bangunan yang telah ditempati. Pendekatan dasar untuk mengevaluasi kinerja bangunan adalah melalui perspektif orang-orang yang menggunakan bangunan tersebut (Thaddi & Admane, 2015). Tujuan utamanya adalah untuk menggambarkan keterkaitan antara bangunan, sistem pengelolaan, dan penghunian. Skema EPH yang paling umum digunakan adalah melalui penilaian kepuasan penghuni (Ning & Chen, 2016). Kepuasan berasal dari perbandingan kondisi aktual (kinerja atau performa) dan kondisi yang diharapkan (kebutuhan atau kepentingan) penghuni. Jika performa bangunan tidak memenuhi persyaratan penghuni, ketidakpuasan akan terjadi.

Selain performa bangunan, penilaian pengguna dapat mencakup faktor-faktor lainnya di luar bangunan, seperti pengelolaan dan fasilitas lingkungan. Dalam hal ini, sistem hunian merupakan gabungan aspek fisik dan sosial sehingga penentuan lingkup

hunian menjadi penting dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan. Prinsip EPH adalah melakukan pendekatan sistematis untuk meningkatkan kualitas suatu bangunan agar lebih responsif terhadap fungsi yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pengguna bangunan (Preiser, 1988 dalam Waani, 2015).

Untuk mengukur kepuasan terhadap penghunian, perlu diperhatikan berbagai aspek yang memengaruhi. Jiboye (2012) Mengelaborasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penghuni dari berbagai penelitian mancanegara terdahulu, meliputi aspek unit hunian dan lingkungan tinggal (Ogu, 2002), kesatuan elemen teknis, sosial, perilaku budaya, dan seluruh elemen dalam suatu sistem lingkungan sosial (Onibokun, 1974), gabungan komponen fisik dan sosial (Francescato dkk, 1989), karakteristik penghuni (Varady dan Preiser, 1998; Varady dkk, 2001; Tan dan Hamzah, 1979; Theodori, 2001), karakteristik fisik perumahan (Yeh, 1972), kondisi fisik dan manajemen pelayanan (Varady dan Carrozza, 2000), partisipasi sosial dan interaksi (Varady dan Preiser, 1998), kondisi tempat tinggal sebelumnya, mobilitas, dan rencana ke depan (Morshidi, 1999; Yeh, 1972), kedekatan pada fasilitas umum (Ukoha dan Beamish, 1997; Ha, 2008; Salleh, 2008), serta keamanan dari kejahatan maupun kondisi alam (Kowaltowski dkk, 2006). Namun demikian, pada penelitian tentang EPH di Lagos Nigeria, Jiboye memberikan penekanan utama dalam penilaian kepuasan penghuni pada aspek demografis penghuni dan karakteristik fisik bangunan. Khair et al., (2015) dalam studi *public low-cost housing* di Malaysia memberikan penekanan EPH pada aspek lingkungan fisik. Wongbumru & Dewancker (2016) menggunakan aspek-aspek karakteristik penghuni, kondisi fisik unit hunian, bangunan, dan komunitas dalam penelitiannya tentang EPH *public housing* di Bangkok. Dalam lingkup nasional, terdapat Prasjo & Frida (2014) yang menggunakan aspek kualitas bangunan dalam penelitian terhadap tingkat kepuasan hunian rusunawa di wilayah Surabaya. Begitu pula Mustafa &

Sugiarto (2013) yang meneliti kepuasan penghuni Rusunawa Jurug Surakarta dengan Mustafa & Sugiarto (2013) yang meneliti kepuasan penghuni Rusunawa Jurug Surakarta dengan Mustafa & Sugiarto (2013) yang meneliti kepuasan penghuni Rusunawa Jurug Surakarta dengan Mustafa & Sugiarto (2013) yang meneliti kepuasan penghuni Rusunawa Jurug Surakarta dengan Mustafa & Sugiarto (2013) yang meneliti kepuasan penghuni Rusunawa Jurug Surakarta dengan Mustafa & Sugiarto (2013) yang meneliti kepuasan penghuni Rusunawa Jurug Surakarta dengan memberikan penekanan pada aspek kualitas pelayanan serta Setiadi (2015) yang menggabungkan aspek fisik dan manajemen pengelolaan dalam menilai kepuasan penghuni pada penelitiannya tentang faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan penghuni rusunawa Kemayoran.

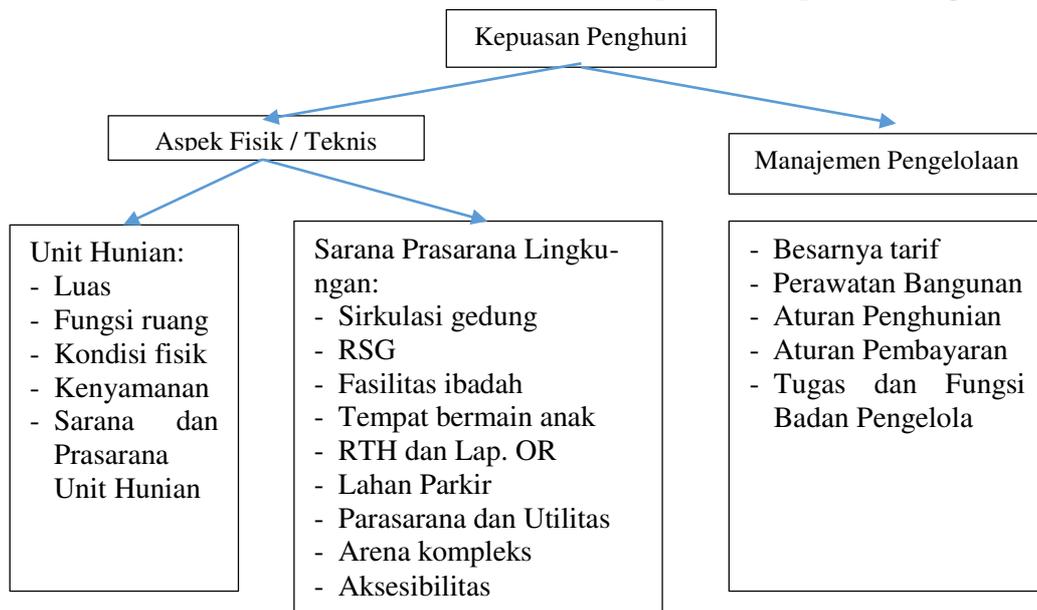
Dari berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara umum kondisi yang memengaruhi kepuasan penghuni suatu *public housing* ditinjau dari aspek fisik (teknis), sosial (demografis), dan pengelolaan (manajemen). Pada penelitian ini, pengukuran kepuasan penghuni hanya akan berfokus pada aspek fisik/teknis (unit hunian, blok bangunan, dan sarana prasarana lingkungan) serta manajemen pengelolaan. Aspek

sosial tidak lagi dimasukkan dalam Kumpulan pengujian kepuasan karena penghuni rusunawa dianggap homogen melalui pertimbangan kesamaan budaya (penghuni harus penduduk Jawa Barat) dan kesamaan kondisi sosial-ekonomi profesi (MBR pekerja industri). Adapun model penilaian kepuasan penghuni ATR dapat dilihat pada Gambar 1.

Pengukuran tingkat kepuasan dapat diperoleh dengan membandingkan kepuasan terhadap kualitas layanan/hasil kinerja yang diterima dibanding dengan harapan dan kepentingan (Kotler dan Susanto, 2001 dalam Dafrimon & Tanzil, 2012). Tse dan Wilton dalam Yanti, Arifin, & Ali (2016) menjelaskan teknik dan metode pengukuran kepuasan adalah dengan membandingkan antara ekspektasi dengan kualitas yang diterima. Jika kualitas yang diterima melebihi ekspektasi, konsumen akan memperoleh kepuasan. Jika sebaliknya, pelanggan tidak akan memperoleh kepuasan.

**METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pencarian data dilakukan melalui pengumpulan data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer menggunakan teknik penyebaran kuesioner, sementara data sekunder diperoleh melalui pengumpulan dokumen tentang ATR. Ketiga komponen penilaian kepuasan sebagaimana yang



Gambar 1 Model Penilaian Kepuasan Penghuni Rusunawa ATR (Sumber : Analisis Data)

tertera pada Gambar 1 kemudian diuraikan ke dalam 75 pertanyaan yang terdiri atas 23 pertanyaan tentang komponen unit hunian, 41 pertanyaan tentang komponen sarana dan prasarana rusunawa, dan 11 pertanyaan tentang komponen pengelolaan rusunawa. Data-data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara deskriptif-eksploratif untuk menganalisis kepuasan penghuni terhadap kondisi fisik dan pengelolaan rusunawa tersebut.

### Teknik Pengambilan Sampel

Penetapan jumlah sampel penelitian dilakukan dengan mempertimbangkan jumlah penghuni ATR. Untuk memperoleh hasil yang objektif, responden penelitian ini dipilih berdasarkan (a) penghuni yang sudah tinggal minimal selama 3 bulan dan (b) hanya satu responden untuk satu unit hunian/kamar. Pemilihan sampel pada penghuni yang tinggal lebih dari 3 bulan disebabkan keterbatasan ketersediaan sampel maupun durasi waktu pengambilan kuesioner yang dilakukan pada bulan September 2017 ketika banyak terjadi penggantian penghuni rusunawa pascahari raya. Komposisi jumlah sampel berdasarkan lama tinggal pada penelitian ini adalah 53% penduduk dengan lama tinggal kurang dari 1 tahun dan 47% responden dengan lama tinggal lebih dari 1 tahun. Untuk menentukan jumlah minimum sampel bagi penghuni rusunawa dipakai rumus Slovin (Gambar 2). Dalam rumus tersebut, pengambilan sampel dihitung berdasarkan jumlah populasi yang ada pada saat itu.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \text{ sehingga } n = \frac{584}{1+584(0.1)^2} = \frac{584}{6.84} = 85.38 \approx 86 \text{ unit}$$

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi (T-24 = 99 KK x 5 TB = 495 KK dan T-27 = 89 KK)

e = persentase kesalahan yang ditoleransi dalam pengambilan sampel, (e = 10% = 0.1)

Gambar 2 Penerapan Rumus Slovin dalam Perhitungan Jumlah Koreksi Minimum Sampel Penelitian

Mengingat jumlah penghuni rusunawa fluktuatif, dalam penelitian ini digunakan parameter populasi maksimal atau sejumlah total unit hunian yang tersedia pada rusunawa tersebut (populasi = 584 KK). Berdasarkan formula tersebut, jumlah minimum responden dalam penyebaran kuesioner ini adalah 86 KK. Sistem pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik pengambilan data melalui tahapan *multistage sampling*, yaitu sampel dipilih secara proporsional dari keseluruhan lantai dan blok bangunan ATR untuk merepresentasikan keragaman populasi di rusunawa tersebut. Berdasarkan jumlah sampel yang dibutuhkan, komposisi jumlah responden kurang lebih empat sampel penghuni per lantai per gedung. Dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh 93 kuesioner yang valid terisi oleh responden.

### Teknik Pengolahan Data

#### a. Uji Validitas dan Reabilitas

Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui ketepatan antara data yang terkumpul dengan kondisi riil objek yang diteliti. Sementara itu, reabilitas dimaksudkan untuk menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama (Sugiyono, 2011). Teknik yang digunakan untuk menguji validitas kuesioner adalah teknik korelasi Pearson, sedangkan uji reabilitas menggunakan teknik Alpha Cronbach. Pada penelitian ini, uji validitas dan reabilitas dilakukan dengan menggunakan Aplikasi SPSS.

b. *Important Performance Analysis (IPA)*

Metode IPA digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan penghuni terhadap sesuatu dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan/kinerja (Sari, 2016). Tingkat kepentingan dari suatu atribut fisik dan pengelolaan adalah seberapa penting suatu peubah dari atribut fisik dan pengelolaan bagi penghuni terhadap kinerja atribut fisik dan pengelolaan tersebut. Begitu pula dengan penilaian kinerja aktual dari atribut fisik dan pengelolaan ATR yang dirasakan penghuninya. Skala likert 5 tingkat digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Skala kepentingan terdiri atas sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting dengan nilai skor 1-5. Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan nilai skor 1-5 yang menunjukkan peringkat sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan sangat tidak puas. Dalam analisis data ini terdapat dua buah variabel yang diwakili huruf X dan Y. X adalah tingkat kepuasan terhadap suatu fasilitas dan pengelolaan yang diperoleh penghuni dan Y adalah tingkat kepentingan suatu fasilitas dan pengelolaan berdasarkan persepsi penghuni (Wibowo, 2013).

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

TK<sub>i</sub> = Tingkat kepuasan responden

X<sub>i</sub> = Rata-rata penilaian kepuasan penghuni terhadap atribut fisik dan pengelolaan ATR

Y<sub>i</sub> = Rata-rata penilaian kepentingan penghuni terhadap atribut fisik dan pengelolaan ATR

Kinerja atribut fisik dan pengelolaan ATR dianggap telah memenuhi kepuasan penghuni jika TK<sub>i</sub> > 100%, dan sebaliknya jika besar TK<sub>i</sub> < 100%, kinerja atribut fisik dan pengelolaan ATR dianggap belum memenuhi kepuasan konsumen. Setelah diketahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan setiap peubah untuk seluruh responden, langkah selanjutnya adalah memetakan hasil perhitungan yang telah didapat ke dalam diagram kartesius seperti yang terlihat pada Gambar 3. Informasi ini sangat bermanfaat sebagai bahan masukan penyusunan strategi perbaikan dan pengembangan rusunawa ke depan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Kondisi Eksisting Rusunawa**

Apartemen Transit Rancaekkek terdiri atas enam bangunan twin blok di RT 04



Gambar 3 Diagram Kartesius Analisis IPA

(Sumber : P Martilla Jhon A., Jhon C.James, Importance-Perfomance Analysis. Jurnal of Markleting. January 1977 dalam Dafrimon dan Tanzil (2012))

RW 01 Desa Cangkang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung. Kompleks Rusunawa ini terletak di sebelah aliran Sungai Cimande yang berasal dari Kabupaten Sumedang. Lima twin blok Rusunawa Kementerian Pekerjaan Umum menyediakan unit hunian tipe 24 yang dilengkapi dengan kamar tidur, kamar mandi, dapur dan tempat jemuran pakaian, listrik PLN 900 watt, dan pelayanan air bersih. Sementara itu, satu twin blok Rusunawa Kemenpera menyediakan unit hunian tipe 27 yang dilengkapi dengan kamar tidur, kamar mandi, dapur dan tempat jemuran pakaian, listrik PLN 900 watt, dan pelayanan air bersih.

Kelompok sasaran penghuni Apartemen Transit Rancaekek adalah warga Jawa Barat dan diutamakan yang berdomisili dekat ke lokasi rusunawa, termasuk ke dalam kategori MBR dengan (UMR maksimum Rp4.500.000,-/bulan), serta berkeluarga dengan anak berusia maksimal sembilan tahun. Syarat penghunian bagi hunian tipe 24 diperuntukkan bagi penghuni yang berkeluarga maksimal tiga orang terdiri atas suami, istri, dan satu orang anak usia maksimal 9 tahun atau dihuni oleh dua orang lajang dengan jenis kelamin yang sama. Sementara itu, hunian tipe 27 diperuntukkan bagi penghuni yang berkeluarga maksimal empat orang yang terdiri atas suami, istri, dan dua orang anak maksimal usia 9 tahun atau dihuni oleh 4 empat orang lajang dengan jenis kelamin yang sama. Aturan penghunian lainnya adalah biaya listrik, air bersih, dan K3 (kebersihan, keindahan, dan ketertiban) di luar biaya sewa bulanan serta tidak memiliki kendaraan roda empat. Kepemilikan kendaraan roda dua ditentukan maksimal dua unit. Berdasarkan SK Gubernur No. 648 Tahun 2014 tentang Tarif Iuran Sewa Rumah Susun Sederhana Sewa Jawa Barat biaya sewa tipe 24 berkisar antara Rp215.000,- sampai dengan Rp245.000,-

dan biaya sewa tipe 27 berkisar antara Rp225.000,- sampai dengan Rp300.000,-.

### **Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kepuasan terhadap Atribut Fisik dan Pengelolaan Rusunawa**

Penghuni ATR memiliki penilaian terhadap setiap atribut fisik dan pengelolaan yang ada. Kepentingan ini secara dominan akan memengaruhi ukuran kepuasan. Kinerja atribut fisik dan pengelolaan dipersepsikan oleh penghuni melalui tingkat kepuasan. Atribut fisik dan pengelolaan yang memiliki kualitas bagus akan dinilai dengan tingkat kepuasan yang tinggi oleh penghuni. Rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap 75 pertanyaan aspek teknis dan pengelolaan rusunawa dapat dilihat pada Tabel I.

Dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai kepentingan rata-rata adalah kategori penting-sangat penting ( $Y_i = 4,51$ ). Tabel I menunjukkan atribut dengan nilai kepentingan tertinggi adalah atribut fungsi KM/WC (skor 4,72), disusul atribut fungsi ruang tidur dan atribut keamanan parkir (skor 4,65), dan atribut keamanan lingkungan (skor 4,63). Sementara itu, tiga atribut dengan tingkat kepentingan terendah adalah atribut fungsi ruang tamu (skor 3,87), disusul atribut fungsi ruang keluarga (skor 4,21), dan atribut kondisi lantai (skor 4,31). Dari Tabel I pun dapat dilihat bahwa kinerja atribut fisik dan pengelolaan dipersepsikan dengan nilai kepuasan kategori cukup puas-puas ( $X_i = 3,64$ ). Tiga atribut dengan tingkat kepuasan kinerja tertinggi berturut-turut adalah kegunaan parkir (skor 4,06), diikuti dengan atribut luasan parkir (skor 4,02), serta ketersediaan jaringan listrik (skor 4). Sementara itu, tiga atribut yang memiliki nilai terendah terdiri atas aksesibilitas ke transportasi umum (skor 3,02), fungsi ruang jemur (skor 3), dan aksesibilitas ke pasar (skor 2,89).

Kedua atribut dengan nilai kepuasan tertinggi adalah terkait dengan ketersediaan



Gambar 4 Denah Unit Hunian Tipe 24 dan Tipe 27  
(Sumber : <http://bp3jb.jabarprov.go.id/wp-content/themes/move/content-portfolio.php?ajax=true&id=296>)



Gambar 5 Apartemen Transit Rancaekek

parkir. Dalam hal ini sarana parkir motor yang luas serta kelengkapan sarana CCTV diapresiasi tinggi oleh penghuni sebagai satu bentuk kepuasan dalam hal keamanan. Atribut ketersediaan jaringan listrik masuk pada kategori penyediaan sarana prasarana yang memiliki tingkat kepuasan yang baik. Sementara itu, atribut dengan nilai kepuasan terendah dua di antaranya berkaitan dengan unsur aksesibilitas. Dalam hal ini, posisi rusunawa yang memang jauh dari kendaraan umum cukup menjadi penghambat aksesibilitas penghuni khususnya yang memang tidak memiliki kendaraan pribadi. Selain itu, fungsi ruang jemur hanya pada taraf penilaian cukup, mengingat banyak penghuni yang mengeluhkan bahwa dengan pemasangan fiber sebagai pelapis teralis jemur maka secara otomatis membuat jemuran akan semakin lama kering. Secara

keseluruhan, perhitungan total tingkat kepuasan penghuni adalah sebagai mana Gambar 6. Perhitungan tersebut menunjukkan TKi < 100%, sehingga kinerja atribut fisik dan pengelolaan ATR dianggap belum memenuhi kepuasan penghuni.

### **Analisis Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Penghuni dengan menggunakan *Important Performance Analysis (IPA)***

#### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada setiap penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan berdasarkan ke-75 atribut yang diujikan. Hasil seluruh pengujian aspek reabilitas pada tingkat kepentingan maupun tingkat ke-puasan menunjukkan nilai p-value yang kurang dari alpha 10% (0,10). Dengan begitu, berarti ada hubungan secara linear atau adanya korelasi antara setiap pertanyaan dengan total dari setiap pertanyaan. Hal ini menunjukkan kategori *real-*

**TABEL I RATA-RATA PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN PENGHUNI DAN KEPUASAN PENGHUNI ATR**

Jenis Atribut	Rata-rata Tk. Kepentingan	Rata-rata Tk. Kepuasan	Jenis Atribut	Rata-rata Tk. Kepentingan	Rata-rata Tk. Kepuasan
<b>a. Unit Hunian Sarusun</b>			Kebersihan tempat bermain	4.56	3.83
Luas hunian	4.43	3.91	Kegunaan tempat bermain	4.51	3.74
Fungsi ruang tamu	3.87	3.46	Luasan tempat bermain	4.51	3.83
Fungsi ruang keluarga	4.22	3.58	RTH keamanan	4.54	3.78
Fungsi ruang tidur	4.65	3.78	RTH kebersihan	4.53	3.85
Fungsi ruang dapur	4.61	3.56	RTH kegunaan	4.52	3.89
Fungsi KM/WC	4.72	3.77	RTH luasan	4.51	3.85
Fungsi ruang jemur	4.61	3.00	Parkir keamanan	4.65	3.89
Kondisi dinding	4.37	3.20	Parkir kebersihan	4.57	3.90
Kondisi lantai	4.31	3.54	Parkir kegunaan	4.61	4.06
Kondisi plafond	4.37	3.71	Parkir luasan	4.60	4.03
Kondisi pintu	4.39	3.31	Kondisi kran umum	4.48	3.85
Kondisi jendela	4.41	3.66	Kondisi saluran limbah	4.56	3.60
Kondisi km/wc	4.47	3.55	Kondisi saluran drainase	4.52	3.19
Kondisi railing ruang jemur	4.48	3.41	Kondisi instalasi listrik	4.58	3.62
Penghawaan unit	4.51	3.46	Kualitas jalan dalam kompleks	4.51	3.28
Pencahayaan unit	4.48	3.68	Kondisi pembuangan sampah	4.56	3.76
Privacy unit	4.34	3.24	Kondisi hidran fire alarm	4.58	3.73
Keamanan unit	4.62	3.67	Keamanan lingkungan	4.63	3.89
Goncangan unit	4.32	3.51	Kebersihan lingkungan	4.60	3.73
Ketersediaan air bersih	4.62	3.67	Jarak antarbangunan	4.47	3.80
Ketersediaan jaringan listrik	4.62	4.00	Kenyamanan lingkungan	4.61	3.25
Pembuangan sampah	4.58	4.02	Aksesibilitas ke transportasi umum	4.52	3.02
Kloset floordrain	4.53	3.86	Aksesibilitas ke tempat kerja	4.56	3.73
<b>b. Sarana dan Prasarana Rusunawa</b>			Aksesibilitas ke sekolah anak	4.49	3.15
Kondisi tangga	4.48	3.69	Aksesibilitas ke pasar	4.45	2.89
Kondisi koridor	4.45	3.71	Aksesibilitas menuju puskesmas	4.52	3.03
Kondisi railing	4.42	3.85	<b>c. Pengelolaan Rusunawa</b>		
Kebersihan balai pertemuan	4.49	3.71	Besarnya tarif	4.52	3.88
Penghawaan balai pertemuan	4.46	3.69	Respon terhadap kerusakan unit	4.61	3.52
Pencahayaan balai pertemuan	4.48	3.72	Respon terhadap kerusakan fasum	4.55	3.53
Kegunaan balai pertemuan	4.41	3.62	Manajemen pengelolaan sampah	4.54	3.90
Luasan balai pertemuan	4.47	3.68	Manajemen kebersihan lingkungan	4.57	3.72
Kebersihan mushola	4.61	3.73	Manajemen perawatan bangunan	4.58	3.51
Penghawaan mushola	4.53	3.80	Manajemen perawatan kebersihan	4.59	3.72
Pencahayaan mushola	4.55	3.86	Manajemen keamanan	4.61	3.81
Kegunaan mushola	4.62	3.71	Aturan penghunian	4.52	3.65
Luasan mushola	4.53	3.62	Aturan pembayaran sewa	4.55	3.20
Keamanan tempat bermain	4.54	3.73	Tugas dan fungsi badan pengelola	4.52	3.74

(Sumber : Pengolahan data primer)

-iability atau keandalan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas terhadap penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dengan cara melihat alpha dari cronbach. Dalam penelitian ini alpha standar yang digunakan adalah minimum 0,7. Adapun hasil pengujian reabilitas dari tingkat kepentingan dan kepuasan sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 7 adalah 0,993 dan 0,971 atau lebih besar daripada alpha standar (0,7) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan reliabel.

c. Pengukuran IPA

Pengukuran IPA dijelaskan ke dalam diagram kartesius, yaitu sumbu X merupakan rata-rata tingkat kepuasan dan sumbu Y merupakan nilai rata-rata tingkat kepentingan. Diagram kartesius atas penilaian 75 atribut fisik dan pengelolaan rusunawa sebagai hasil perhitungan IPA (*Importance Performance Analysis*) dapat dilihat pada Gambar 8 dan Tabel II. Gambar 8 dan Tabel II menunjukkan posisi atribut-atribut penilaian menyebar pada semua kuadran. Kuadran satu menunjukkan atribut yang dianggap penting namun kinerja masih rendah sehingga kuadran ini disebut dengan kuadran prioritas utama. Untuk mendapatkan nilai kinerja dan kepuasan penghuni yang tinggi, pihak pengelola harus memperhatikan atribut-atribut yang ada pada kuadran satu untuk terus diperbaiki kinerjanya.

Kuadran II merupakan kuadran dengan nilai kepentingan dan kinerja tinggi sehingga kuadran ini biasa disebut dengan kuadran pertahanan prestasi sesuai dengan strategi yang harus ditempuh. Kuadran III merupakan wilayah yang memuat peubah dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah. Kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh penghuni, sementara pihak pengelola belum perlu mengalokasikan biaya dan investasi untuk memperbaiki kinerjanya sehingga Kuadran III ini disebut dengan kuadran prioritas rendah sesuai dengan strategi yang dalam kuadran ini. Kuadran IV merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penghuni namun kinerjanya bagus sehingga dirasakan berlebihan. Tabel II menunjukkan pemetaan secara rinci faktor-faktor fisik dan pengelolaan yang memengaruhi kepuasan penghuni. Berdasarkan pemetaan tersebut, pemerintah selaku pemilik dan pengelola ATR dapat menyusun strategi pengembangan rusunawa selanjutnya. Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan penghuni tersebut, perhatian utama perbaikan kualitas rusunawa dapat difokuskan pada Kuadran I. Pada level unit hunian, dua faktor utama yang membutuhkan perbaikan segera adalah terkait fungsi ruang dapur dan fungsi ruang jemur. Keduanya dianggap tidak berfungsi optimal karena cenderung gelap dan kurang penghawaan sebagai akibat banyaknya ventilasi yang harus ditutup oleh fiber untuk menangkal asap pabrik. Pada level sarana

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad \text{atau} \quad TK_i = \frac{3,64}{4,51} \times 100\% = 81\%$$

Gambar 6 Perhitungan Total Tingkat Kepuasan Penghuni

Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,993	75	,971	75

Tingkat Kepentingan

Tingkat Kepuasan

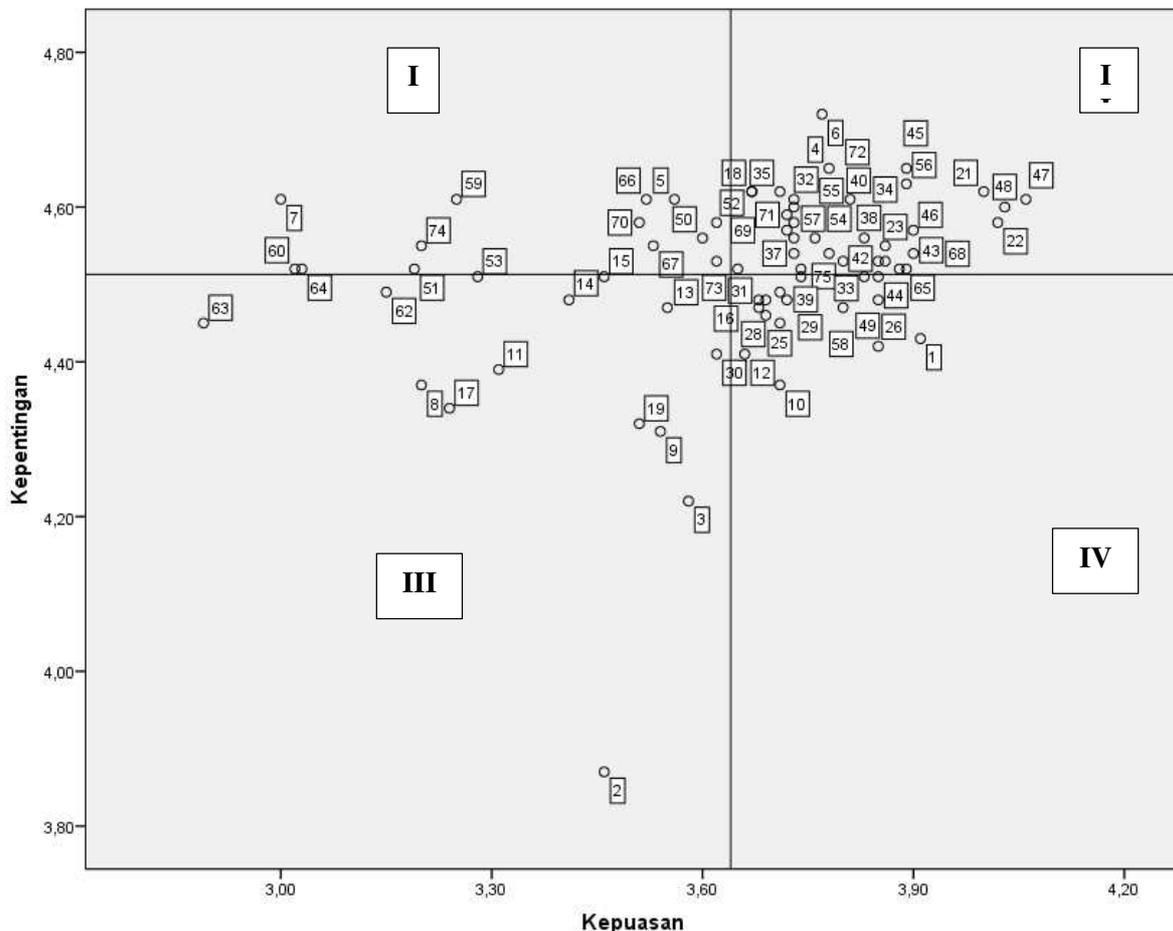
Gambar 7 Hasil Pengujian Reabilitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan (Sumber : Pengolahan data primer)

dan prasarana rusunawa yang meliputi kon-disi saluran limbah, drainase, dan instalasi listrik eksterior perlu segera diperbaiki. Permasalahan saluran yang paling utama adalah penanganan permasalahan genangan dan banjir yang rutin melanda kawasan rusunawa akibat meluapnya Sungai Cimande bila terjadi hujan besar. Permasalahan instalasi listrik adalah kurangnya sarana penerangan eksterior rusunawa. Dalam hal ini pe-nerangan eksterior menjadi penting karena menyangkut keamanan dan kenyamanan para pekerja industri, terutama wanita, yang mendapatkan giliran bekerja *shift* malam. Sementara itu, permasalahan luasan musala disebabkan penghuni cenderung lebih membutuhkan bangunan masjid dibandingkan dengan keberadaan musala-musala kecil di setiap gedung. Dalam hal kenyamanan lingkungan, fokus utama perbaikan adalah pada penanganan masalah polusi suara dan polusi udara yang ditimbulkan pabrik yang ada di sekitar rusunawa. Berkaitan dengan aksesibilitas, pemenu-

an sarana kesehatan dan transportasi dianggap tidak memuaskan penghuni karena jauhnya lokasi ketersediaan sarana tersebut dari kawasan rusunawa. Dalam hal pengelolaan, fokus utama perbaikan yang harus dilakukan adalah pada respons manajemen terhadap kerusakan, baik pada unit hunian ataupun fasilitas umum, pada manajemen perawatan bangunan, serta aturan pembayaran sewa. Penghuni mengharapkan agar pembayaran sewa rusunawa dapat dibuat dalam skema yang lebih fleksibel, mudah, dan praktis.

**SIMPULAN**

Evaluasi pascahuni pada Apartemen Transit Rancaekek berdasarkan pendekatan penilaian kepuasan penghuni menunjukkan kinerja yang masih belum optimal. Meskipun nilai rata-rata kepuasan penghuni pada seluruh atribut fisik dan pengelolaan yang diujikan menunjukkan kecenderungan lebih dari sekadar cukup puas, hasil pengujian nilai kepuasan re-



Gambar 8 Diagram Kartesian IPA antara Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Penghuni terhadap Atribut Fisik dan Pengelolaan ATR (Sumber : Analisis Data)

**TABEL II PEMETAAN ANALISIS IPA APARTEMEN TRANSIT RANCAEKEK**

	<b>Kuadran I: prioritas utama</b>	<b>Kuadran II: pertahankan prestasi</b>	<b>Kuadran III: prioritas rendah</b>	<b>Kuadran IV: kinerja berlebih</b>
<b>Unit Hunian</b>	Fungsi ruang dapur Fungsi ruang jemur	Fungsi ruang tidur Fungsi KM/WC Keamanan unit Ketersediaan air bersih Ketersediaan jaringan listrik Pembuangan sampah Kloset floordrain	Fungsi ruang tamu Fungsi ruang keluarga Kondisi dinding Kondisi lantai Kondisi pintu Kondisi km/wc Kondisi railing ruang jemur Penghawaan unit Privacy unit Goncangan unit	Luas hunian Kondisi plafond Kondisi jendela Pencahayaannya unit
<b>Sarana Prasarana Rusunawa</b>	Luasan mushola Kondisi saluran limbah Kondisi saluran drainase Kondisi instalasi listrik Kenyamanan lingkungan Aksesibilitas ke transportasi umum Aksesibilitas menuju puskesmas	Kebersihan mushola Penghawaan mushola Pencahayaannya mushola Kegunaan mushola Keamanan tempat bermain Kebersihan tempat bermain RTH keamanan RTH kebersihan RTH kegunaan Parkir keamanan Parkir kebersihan Parkir kegunaan Parkir luasan Kondisi pembuangan sampah Kondisi hidran fire alarm Keamanan lingkungan Kebersihan lingkungan Aksesibilitas ke tempat kerja	Kegunaan balai pertemuan Kualitas jalan dalam kompleks Aksesibilitas ke sekolah anak Aksesibilitas ke pasar	Kondisi tangga Kondisi koridor Kondisi railing Kebersihan balai pertemuan Penghawaan balai pertemuan Pencahayaannya balai pertemuan Luasan balai pertemuan Kegunaan tempat bermain Luasan tempat bermain RTH luasan Kondisi kran umum Jarak antarbangunan
<b>Pengelolaan</b>	Respon terhadap kerusakan unit Respon terhadap kerusakan fasum Manajemen perawatan bangunan Aturan pembayaran sewa	Besarnya tarif Manajemen pengelolaan sampah Manajemen kebersihan lingkungan Manajemen perawatan lingkungan Manajemen keamanan Aturan penghunian Tugas dan fungsi badan pengelola		

(Sumber : Analisis Data)

-latif (jika dibandingkan dengan penilaian harapan dan kepentingan) menunjukkan kinerja atribut fisik dan pengelolaan ATR dianggap masih belum memenuhi kepuasan konsumen. Melalui pemetaan *Important Performance Analysis* diperoleh beberapa faktor yang masih harus ditingkatkan kualitasnya sebagaimana tertera pada Kuadran I, yaitu fungsi ruang dapur dan fungsi ruang jemur (pada komponen unit hunian), luasan musala, kondisi saluran limbah, kondisi saluran drainase, kondisi instalasi listrik, kenyamanan lingkungan, aksesibilitas ke transportasi umum, aksesibilitas menuju puskesmas (pada komponen sarana dan sarana rusunawa), serta respon terhadap kerusakan unit, respon terhadap kerusakan fasum, manaje-

men perawatan bangunan, dan aturan pembayaran sewa (pada komponen pengelolaan). Jika merujuk pada permasalahan tersebut, dapat dikatakan bahwa strategi perbaikan kualitas rusunawa ke depannya dapat lebih banyak difokuskan untuk peningkatan manajemen pengelolaan, fasilitasi sarana umum (sarana ibadah, kesehatan, dan akses transportasi), serta penanganan permasalahan eksternalitas (seperti masalah banjir, polusi udara, dan suara dari pabrik) untuk mengoptimalkan pemanfaatan bangunan rusunawa.

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada BKD dan BP2D Jabar

atas segala dukungan moril dan materil dalam pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada BP3JB dan Tim Pengelola Apartemen Transit Rancaekek Provinsi Jawa Barat yang telah membantu selama proses pengumpulan data di lapangan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dafrimon, & Tanzil, G. (2012). Kualitas Kepuasan Penghuni Rumah Susun Perum Perumnas Palembang. *Jurnal Teknik Sipil*, 7(2), 39–49. <https://doi.org/ISSN: 1907-6975>
- David Jiboye, A. (2012). Post-occupancy evaluation of residential satisfaction in Lagos, Nigeria: Feedback for resi-dential improvement. *Frontiers of Architectural Research*, 1(3), 236–243. <https://doi.org/10.1016/j.foar.2012.08.001>
- Khair, N., Ali, H. M., Sipan, I., Juhari, N. H., & Daud, S. Z. (2015). Post occupancy evaluation of physical environment in public low-cost housing. *Jurnal Teknologi*, 75 (10), 155–162. <https://doi.org/10.11113/jt.v75.5284>
- Mustafa, A., & Sugiarto. (2013). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGHUNI (Studi Kasus Rusunawa Jurug Surakarta). *Matriks Teknik Sipil*, 1(2), 63.
- Ning, Y., & Chen, J. (2016). Improving residential satisfaction of university dormitories through post-occupancy evaluation in China: A socio-technical system approach. *Sustainability (Switzerland)*, 8(10), 1–17. <https://doi.org/10.3390/su8101050>
- Prasojo, W., & Frida, N. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Penghuni pada Hunian Rumah Susun Ditinjau Terhadap Kualitas Bangunan di Wilayah Surabaya. *Rekayasa Teknik Sipil*, 3(1), 54–62.
- Sari, A. K. (2016). Evaluasi teknis dan pengelolaan rumah susun sederhana sewa di kabupaten sleman yogyakarta. *Racic*, 1(1), 55–68.
- Setiadi, H. A. (2014). Persepsi Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Atribut Rumah Susun Sewa Kemayoran. *Jurnal Sosek Pekerjaan Umum*, 6(1), 1–15.
- Setiadi, H. A. (2015). Analisis Faktor Berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni Rumah Susun Sewa Studi Kasus Rumah Susun Sewa Kemayoran. *Jurnal Permukiman*, 10(1), 19–36.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thaddi, Z. R., & Admane, S. V. (2015). Evaluation of factors for Post occupancy Satisfaction analysis of a Residential Building – A review. *Engineering and Scientific International Journal (ESIJ)*, 2(2), 53–59. [https://doi.org/ISSN 2394-187\(Online\) ISSN 2394-7179 \(Print\)](https://doi.org/ISSN 2394-187(Online) ISSN 2394-7179 (Print))
- Vitriana, A. (2017). Increase in Land Value due to Spatial Transformation in the Northern Part of the Bandung – Cimahi Peri-urban Region. *Journal of Regional and City Planning*, 28(1), 74. <https://doi.org/10.5614/jrcp.2017.28.1.5>
- Vitriana, A. (2018). *Laporan Penelitian Evaluasi Pasca Huni Apartemen Transit Rancaekek*. Bandung.
- Waani, J. O. (2015). Evaluasi purna huni (EPH): aspek perilaku ruang dalam SLB YPAC Manado. *Media Matrasain*, 12(3), 1–13. <https://doi.org/ISSN 1858-1137>
- Wibowo, A. S. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Bogor-Jakarta*. Institut Pertanian Bogor.
- Wongbumru, T., & Dewancker, B. (2016). Post-occupancy evaluation of user satisfaction: a case study of “old” and “new” public housing schemes in Bangkok. *Architectural Engineering and Design Management*, 12(2), 107–124. <https://doi.org/10.1080/17452007.2015.1106399>
- Yanti, S. A., Arifin, M., & Ali, M. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Penghuni terhadap Kualitas Lingkungan Rusunawa (Studi Kasus : Rusunawa Daya dan Lette Kota Makassar). In G. A. Susilo, P. H. Pramitasari, G. A. Putra, B. T. Ujianto, & Hamka (Eds.), *Temu Ilmiah IPLBI 2016* (pp. 157–162). Malang: Institut Teknologi Nasional. [https://doi.org/ISBN \(cetak\) : 978-602-17090-1-6 ISBN \(online\) : 978-602-17090-2-3](https://doi.org/ISBN (cetak) : 978-602-17090-1-6 ISBN (online) : 978-602-17090-2-3)