

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PRA SEJAHTERA TERHADAP PEMBANGUNAN RUMAH SUSUN WARGA (RUSUNAWA) DI KOTA MAGELANG

Fatima Rima Rahayu ^{*1}, Novita Aris Tyawati ², Dina Septiyani ³, Bayu Kusumadewa ⁴, Joko Tri Nugraha ⁵

^{1,2,3,4,5} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar. Jalan Kapten Suparman 39 Magelang 56116, telp (0293) 364113/fax (0293) 362438

e-mail: ^{*}¹rimarahayu50@gmail.com, ²novitata07@gmail.com, ³dinaseptiyani03@gmail.com, ⁴kusumadewabayu@gmail.com, ⁵jokotrinugraha@untidar.ac.id

ABSTRACT

Salah satu wujud penataan tata ruang kota adalah adanya pembangunan rumah susun. Pembangunan rumah susun dimaksudkan untuk menyediakan hunian yang layak bagi orang dan badan hukum. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan rumah susun. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan maksud deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui kuesioner dengan mengadopsi menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan pemilihan secara random untuk mengambil data 73 responden yang merupakan penyewa Rusunawa Kota Magelang. Responden diperoleh dengan memberikan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup. Metode pengolahan data tersebut digunakan untuk mendapatkan nilai SKM masing-masing unsur pelayanan untuk mengetahui kepuasan masyarakat pra sejahtera penghuni rusunawa terhadap pembangunan di UPT Rusunawa, Potrobangsari, Kota Magelang tersebut.

Keywords: Kepuasan Masyarakat, Pembangunan, Rumah Susun

1. PENDAHULUAN

Menurut Hoed, pembangunan dapat diartikan setiap upaya sistematis yang dilaksanakan untuk melepaskan diri dari ketertinggalan. Tujuan adanya pembangunan adalah untuk meningkatkan kualitas hidup elemen di dalamnya. Kourtit & Nijkamp juga menyebutkan bahwa pemerintahan yang kuat dan dapat dipercaya disertai dengan orang-orang yang kreatif dan berpikiran terbuka akan meningkatkan produktifitas lokal dan mempercepat pertumbuhan ekonomi suatu kota [1].

Salah satu indikator yang membentuk sebuah konsep *smart city* adalah *smart living*. *Smart living* mengacu pada kualitas hidup dan kebudayaan masyarakat faktor yang paling mempengaruhi adalah tersedianya kebutuhan-kebutuhan, adanya keamanan, keselamatan, kemudahan dan kenyamanan hidup dan upaya untuk meningkatkan dan memperbaiki kesejahteraan masyarakat [2].

Dalam merealisasikan pembangunan tersebut maka pemerintah melakukan upaya penataan ruang kota. Dikatakan bahwa tata ruang adalah wujud struktur ruang dan pola ruang (Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan

Ruang). Penataan ruang adalah suatu sistem proses perencanaan tata ruang, pemanfaatan tata ruang dan pengendalian pemanfaatan ruang [3].

Salah satu wujud penataan tata ruang kota adalah adanya pembangunan rumah susun. Pembangunan rumah susun dimaksudkan untuk penyediaan hunian yang layak bagi orang dan badan hukum. Sehingga perumahan itu harus memenuhi standar sebagai hunian yang memenuhi syarat baik dari segi kesehatan, kenyamanan, dan keasrian dari rumah tersebut.

Di Kota Magelang terdapat salah satu rusun yang berada di Potrobangsari kota Magelang. UPT Rusunawa Potrobangsari kota Magelang adalah salah satu alternatif pemecahan masalah kebutuhan pembangunan perumahan untuk mengatasi jumlah penduduk yang meningkat disertai lahan yang terbatas. UPT ini dibangun adalah untuk menyiapkan hunian yang layak bagi masyarakat pra sejahtera di lingkup kota Magelang tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan di UPT Rusunawa Potrobangsari kota Magelang tersebut.

Kepuasan berasal dari bahasa latin “*satis*”, yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan [4]. Menurut Lerbini R. Aritonang dalam bukunya yang

berjudul *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisaan dengan Menggunakan SPSS* dalam [4] Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk.

Menurut [5] kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan konsumen telah menjadi titik sentral perhatian dalam bisnis dan manajemen sehingga berbagai literatur yang menyangkut bisnis dan manajemen organisasi, baik yang bersifat mencari laba maupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama.

Menurut Kotler dalam [6] menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja (hasil) yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya.

Dalam kajian literatur mengenai kepuasan pelanggan seperti yang dilakukan oleh [7], mereka mengidentifikasi 20 definisi yang diacu dalam riset kepuasan pelanggan selama periode waktu 30 tahun. Meskipun definisi-definisi tersebut bervariasi (bahkan beberapa di antaranya saling tidak konsisten satu sama lain), kedua pakar dari *Washington State University* ini menemukan kesamaan dalam hal tiga komponen utama: (1) Kepuasan pelanggan merupakan respons

(emosional atau kognitif); (2) Respons tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi dan seterusnya) dan; (3) Respons terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif dan lain-lain). Secara singkat, kepuasan pelanggan terdiri dari tiga komponen: respons, menyangkut fokus tertentu yang ditentukan pada waktu tertentu.

Berdasarkan kajian literatur, data wawancara kelompok dan wawancara personal, [7] mengajukan rerangka definisional untuk menyusun definisi kepuasan pelanggan yang sifatnya spesifik untuk konteks tertentu. Rerangka tersebut bukanlah definisi generik untuk istilah kepuasan. Menurut mereka, definisi kepuasan tidak bisa lepas dari Chameleon Effect, artinya interpretasi terhadap sebuah definisi sangat bervariasi antar individu dan antar situasi. Di dalam rerangka definisional yang diajukan, mereka mengidentifikasi domain konseptual kepuasan, menjabarkan komponen-komponen spesifik yang diperlukan dalam merumuskan definisi kepuasan dan menguraikan proses menyusun definisi yang spesifik kontekstual dan dapat dibandingkan antar studi atau riset. Berdasarkan rerangka definisional tersebut, kepuasan pelanggan adalah:

1. Rangkuman berbagai intensitas respons afektif. Tipe respons afektif dan tingkat intensitas yang mungkin

dialami pelanggan harus didefinisikan secara eksplisit oleh peneliti, tergantung pada konteks penelitiannya.

2. Dalam waktu penentuan spesifik dan durasi terbatas. Peneliti harus menentukan waktu penentuan yang paling relevan dengan masalah penelitiannya dan mengidentifikasi kemungkinan durasi respons tersebut.
3. Ditujukan bagi aspek penting dalam pemerolehan dan atau konsumsi produk. Peneliti harus mengidentifikasi fokus riset berdasarkan pertanyaan riset atau masalah manajerial yang dihadapi. Fokus ini bisa luas maupun sempit cakupannya dalam hal isu atau aktivitas pemerolehan atau konsumsi produk.

2. METODE PENELITIAN

Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2016:11) merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, metode yang digunakan untuk meneliti sampel tertentu dan teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan dengan perhitungan teknik sampel tertentu yang sesuai, pengumpulan data kuantitatif dengan

tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana objek penelitian dapat ditemukan. Lokasi penelitian ini dilakukan di UPT Rusunawa Wilayah Potrobangsari Kota Magelang mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan tersebut. Lokasi tersebut diambil karena UPT Rusunawa tersebut merupakan salah satu perumahan rusunawa yang berada di wilayah kota Magelang.

Dalam pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat penghuni UPT Rusunawa, Potrobangsari, Kota Magelang, metode yang digunakan dalam penentuan responden adalah *random sampling*. Jumlah populasi di rusun tersebut adalah 93 KK, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 73 kepala keluarga.

Data jawaban dari masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas. Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai SKM adalah “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

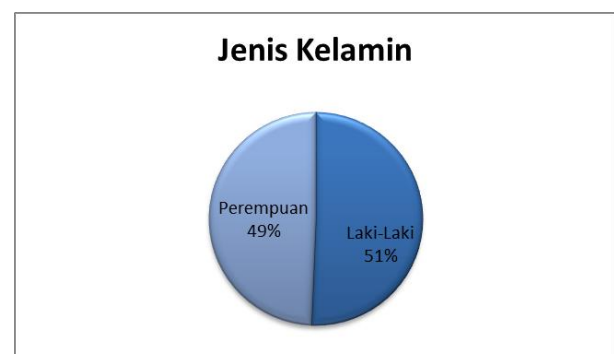
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan *survey* Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2018 di UPT rusunawa, diperoleh sebanyak 73 responden dari 90 populasi kepala keluarga. Pembangunan UPT rusunawa menyediakan tempat tinggal dengan maksimal 6 tahun. Di samping itu UPT rusunawa juga menyediakan fasilitas berupa taman bermain anak di depan rusunawa, di bagian bawah rusunawa juga disediakan tempat parkir sepeda dan sepeda motor untuk penghuni rusunawa.

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden menunjukkan jumlah responden penerima pelayanan dari UPT rusunawa sebanyak 73 orang dari 90 Kartu Keluarga (81,11 persen). Dari 73 banyaknya responden ini 37 orang responden adalah laki-laki (50,68 persen) dan sebanyak 36 responden adalah berjenis kelamin perempuan (49,38 persen). Dapat dilihat pada Grafik 1 di bawah.

Grafik 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

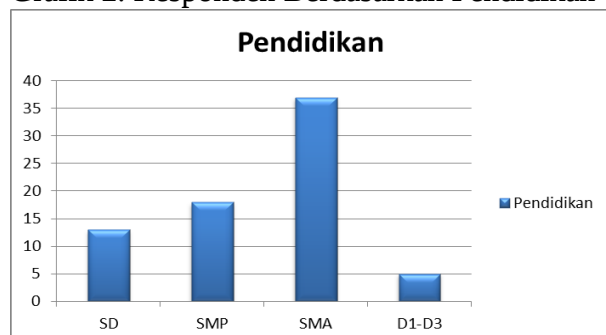


Sumber: Data Primer Diolah, 2018

2. Responden Berdasarkan Pendidikan

Profil pendidikan responden sebanyak 13 orang berpendidikan SD (17,8 persen), sebanyak 18 orang berpendidikan SMP (24,65 persen), 37 responden berpendidikan SMA (50,68 persen), serta 5 responden berpendidikan D1-D3 (6,87 persen). sebagian besar responden survei IKM penelitian ini adalah berpendidikan SMA sebanyak 37 orang. Pendidikan responden dapat dilihat pada grafik 2 berikut.

Grafik 2. Responden Berdasarkan Pendidikan

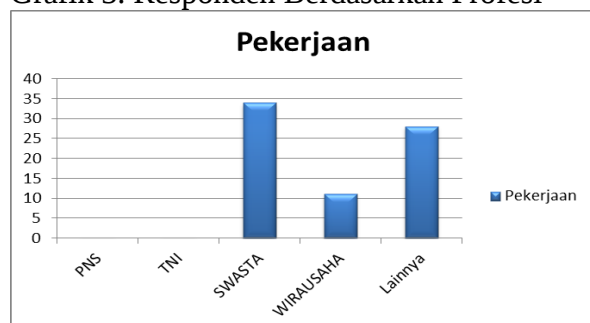


Sumber: Data Primer Diolah, 2018

3. Responden Berdasarkan Profesi/Pekerjaan

Profil profesi atau pekerjaan responden sebanyak orang 34 responden (46,57 persen) berprofesi sebagai pekerja swasta, sebanyak 11 responden (15,06 persen) berprofesi sebagai wirausaha, serta 28 responden berprofesi lainnya (38,37 persen). Dapat dilihat pada grafik 3 di bawah.

Grafik 3. Responden Berdasarkan Profesi

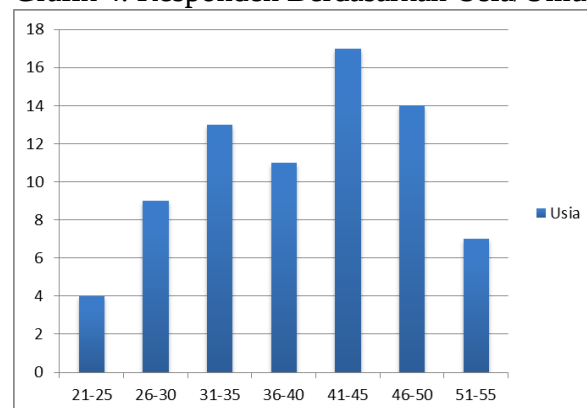


Sumber: Data Primer Diolah, 2018

4. Responden Berdasarkan Usia/Umur

Profil usia atau umur responden pada survei kali ini responden berumur antara 21-25 tahun sebanyak 4 responden (5,47 persen), responden berumur 26-30 tahun sebanyak 9 responden (12,32 persen), responden berumur 31-35 tahun sebanyak 13 responden (17,80 persen), responden berumur 36-40 tahun sebanyak 11 responden (15,06 persen), responden berumur 41-45 tahun berjumlah 17 responden (23,28 persen), responden berumur 46-50 tahun berjumlah 14 responden (19,17 persen), serta terdapat 7 responden yang berumur 51-55 tahun (9,58 persen). Usia responden dapat dilihat pada grafik 4 berikut ini.

Grafik 4. Responden Berdasarkan Usia/Umur



Sumber: Data Primer Diolah, 2018

5. Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan

Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai seperti pada tabel 1 nilai kinerja per unsur pelayanan semuanya mendapatkan penilaian. Tercatat 9 unsur penilaian mencapai nilai mutu "C" yaitu persyaratan (U1), prosedur (U2), waktu penyelesaian (U3), biaya atau tarif (U4), produk pelayanan (U5),

kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), penanganan, pengaduan, saran, dan masukan (U8), sarana dan prasarana (U9). Berikut adalah nilai SKM yang sudah dikonversi.

Tabel 1. Nilai SKM Setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan

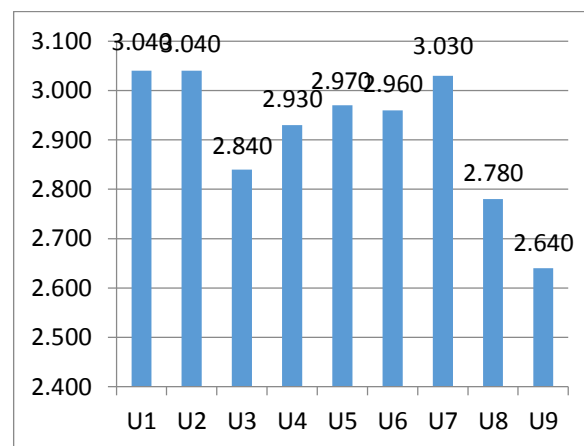
NO	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai per Unsur	NRR tertimbang per Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	222	0,33756	3,04	C
2	Prosedur	222	0,33756	3,04	C
3	Waktu Penyelesaian	207	0,31475	2,84	C
4	Biaya atau Tarif	214	0,3254	2,93	C
5	Produk Pelayanan	217	0,32996	2,97	C
6	Kompetensi Pelaksana	216	0,32844	2,96	C
7	Perilaku Pelaksana	221	0,33604	3,03	C
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	203	0,30867	2,78	C
9	Sarana dan Prasarana	193	0,29347	2,64	C

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di UPT Rusunawa Potrobangsari kota Magelang menunjukkan nilai IKM tiap unsur sebesar 3,04 (U1), sebesar 3,04 (U2), sebesar 2,84 (U3), sebesar 2,93 (U4), sebesar 2,97 (U5) sebesar 2,96 (U6), sebesar 3,03 (U7), sebesar 2,78 (U8), sebesar 2,64 (U9) dan nilai IKM sebesar 2,192. Perentase nilai indeks kepuasan

masyarakat atau IKM unsur pelayanan dapat dilihat pada grafik 5 berikut ini.

Grafik 5. Nilai IKM Per Unsur



Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari hasil survey kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat sebesar 2,912 (C) dan ketiga dikonversikan sebesar 72,79 (2,912 x 25) “C” kurang baik. Dari semua unsur yang dinilai dalam survey kepuasan masyarakat menunjukkan kualitas pelayanan yang kurang baik.

4. SIMPULAN

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Pra Sejahtera di UPT Rusunawa, Potrobangsari, Kota Magelang 2018 adalah sebagai berikut: (1) Selama pelaksanaan survei yang dilakukan pada tanggal 26 Desember 2018 telah terhimpun data dari 73 responden dari 90 kepala keluarga. Dari pihak UPT Rusunawa tersebut menyediakan tempat tinggal dengan maksimal 6 tahun bagi para penghuni rusunawa tersebut; (2) Dari 9 unsur penilaian IKM, yaitu persyaratan (U1),

prosedur (U2), waktu penyelesaian (U3), biaya atau tarif (U4), produk pelayanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), penanganan, pengaduan, saran, dan masukan (U8), sarana dan prasarana (U9). Dari penilaian tersebut indeks kepuasan masyarakat terhadap pembangunan UPT Rusuunawa tersebut mencapai nilai mutu “C” (Kurang Baik). meskipun begitu, nilai unsur tertinggi terdapat pada unsur persyaratan dan prosedur dengan angka IKM masing-masing 3,04 dan nilai terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana dengan indeks angka 2,64.

Selanjutnya saran yang dapat disampaikan sebagai evaluasi dan perbaikan terhadap pembangunan UPT Rusunawa, Potrobangsari, Kota Magelang adalah pihak UPT harus mampu meningkatkan kualitas pembangunan rusunawa tersebut agar dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat karena hasil survei tersebut masih menunjukkan bahwa indeks tingkat kepuasan masih tergolong “kurang baik”.

5. REFERENSI

- [1] SUDARYONO. Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Pemasaran. Jakarta: Lentera Ilmu Cendikia. 2014.
- [2] COHEN, Daniel A. dan Paul Zarowin. (2010). Accrual-Based and Real Earnings Management Activities Around Seasoned Equity Offerings. “Journal of Accounting & Economics” 50.1 (2010): 2-19.
- [3] Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang.
- [4] SUDARTO, R. J. A., Poluan, R. J., & Takumansang, E. D. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pt Air Manado. “Jurnal Sabua”, 6.3 (2014): 307-319.
- [5] KEPMENPAN No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- [6] Yulandani, I. Studi Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan. “eJournal Administrasi Publik”, 3.3 (2015): 833-844.
- [7] GIESE, J.L. dan J.A. Cote. Defining Consumer Satisfaction, “Academy of Marketing Science Review”, 1 (2000): 1-24.