

## **Analisis Tingkat Kepuasan Penghuni Perumahan Bersubsidi di Purwokerto**

**Muhamad Hendri Anggara<sup>1\*</sup>, Juanita<sup>1</sup>, Cremona Ayu Novita Sari<sup>1</sup>**

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Muhammadiyah Purwokerto<sup>1</sup>

Email: muhammadhendri222@gmail.com

**Abstrak.** Rumah subsidi adalah rumah yang dibangun dengan harga terjangkau yang diperoleh melalui skema KPR (kredit Pemilikan Rumah). Terdapat berbagai permasalahan dibidang perumahan dan pemukiman di Indonesia antara lain disebabkan oleh pengaruh pertumbuhan penduduk dan urbanisasi yang cukup pesat, perkembangan cenderung lebih cepat dari pada kemampuan penyediaan kebutuhan perumahan beserta sarana dan prasarananya yang cukup memadai. Maka dari itu penulis melakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan penghuni perumahan bersubsidi di Purwokerto, dan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan berdasarkan kualitas dan fasilitasnya. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 160 kuesioner terkait dengan atribut kepuasan kepada responden/penghuni perumahan bersubsidi yang dilakukan di perumahan Taman Pesona Teluk dan Bumi Asri Sidasari Purwokerto, yang kemudian dilakukan analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa didapatkan nilai CSI 82,46% yang dimana nilai tersebut berada pada interval 81% - 100% skala linkert, sehingga bisa dinyatakan bahwa penghuni perumahan bersubsidi di Purwokerto merasa sangat puas. Dan untuk analisis IPA diagram kartesius diketahui terdapat faktor yang harus ditingkatkan/dikembangkan yaitu ketersediaan ruang terbuka hijau, keandalan petugas/pengurus perumahan dalam membantu keamanan penghuni perumahan, keamanan lingkungan hunian, dan empati petugas/pengurus perumahan dalam menjaga kebersihan.

**Kata kunci:** analisis kepuasan, perumahan subsidi, *customer satisfication index*, *importance performance analysis*

**Abstrack.** *Subsidized houses are houses built at affordable prices obtained through the Home Ownership Credit scheme. There are various problems in the housing and settlement sector in Indonesia. Director General of Public Works and Housing Infrastructure Financing Eko Djoeli Heripoerwanto said that there were findings from the BPK, BPKP and IG regarding subsidized housing, it was found that subsidized houses did not meet functional standards, both in terms of quality, construction, provision of infrastructure, facilities and public utilities and a subsidized house was found that did not comply with the spatial layout. Therefore, the author conducted research to determine the satisfaction of residents of subsidized housing in Purwokerto, and what factors influence satisfaction based on the quality and facilities. This research was carried out by distributing 160 questionnaires related to satisfaction attributes to respondents/residents of subsidized housing at the Taman Pesona Teluk and Bumi Asri Sidasari Purwokerto housing complexes, which were then carried out with CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) analysis. The research results show that a CSI value of 82.46% is obtained, where this value is in the interval 81% - 100% on the Linkert scale, so it can be stated that residents of subsidized housing in Purwokerto feel very satisfied. And for the Cartesian diagram IPA analysis, it is known that there are factors that must be improved/developed, namely the availability of green open space, the reliability of*

*housing officers/administrators in assisting the security of housing residents, the security of the residential environment, and the empathy of housing officers/administrators in maintaining cleanliness.*

**Keywords:** *satisfaction analysis, subsidized housing, customer satisfaction index, importance performance analysis*

## 1. Pendahuluan

Dalam laman Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Kementerian PUPR dijelaskan, rumah subsidi adalah rumah yang dibangun dengan harga terjangkau yang diperoleh melalui skema KPR, baik secara konvensional maupun dengan skema syariah. Pemerintah melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor: 20/PRT/M/2019, akan memberikan insentif bagi para pengembang (*developer*) yang membangun perumahan dengan pola hunian berimbang dengan program satu juta rumah untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dan pemerintah juga bekerjasama dengan pihak perbankan selaku pemberi fasilitas kredit kepemilikan rumah (KPR) bagi masyarakat yang ingin memiliki rumah di perumahan bersubsidi. (Hery Jaya Athmaja, 2020)

Upaya Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam mensukseskan program perumahan bersubsidi yang ditawarkan kepada masyarakatnya, dengan mengeluarkan kebijakan untuk mempermudah perijinan pembangunan perumahan bersubsidi sesuai peraturan yang berlaku dan menggandeng pihak pengembang (*developer*) yang akan membangun perumahan tersebut serta menentukan pihak perbankan sebagai penyalur kredit kepemilikan rumah. Purwokerto merupakan kota dengan padat penduduk, sehingga dengan pemerintah menerapkan program rumah subsidi ini sangat membantu untuk masyarakat Purwokerto yang berpenghasilan rendah agar bisa memiliki hunian sendiri. (Mahdi & Purwanto, 2018)

Terdapat berbagai permasalahan dibidang perumahan dan pemukiman di Indonesia. Dirjen Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan (PUPR) Eko Djoeli Heripoerwanto mengatakan terdapat hasil temuan dari BPK, BPKP, dan Itjen terkait dengan perumahan subsidi. ditemukan rumah KPR bersubsidi belum memenuhi standar laik fungsi, baik dari sisi kualitas, konstruksi, penyediaan PSU (prasarana, sarana, dan utilitas umum), dan ditemukan rumah KPR bersubsidi yang tidak sesuai dengan tata ruang. Mengingat arti pentingnya penyediaan perumahan dan pemukiman yang layak bagi masyarakat, maka masalah tersebut perlu ditangani secara mendasar dan seksama. Maka disini peneliti ingin mengetahui besarnya tingkat kepuasan penghuni perumahan bersubsidi di Purwokerto dan mengetahui faktor apa saja yang dianggap paling penting guna mencapai kepuasan penghuni perumahan subsidi di Purwokerto. Untuk itu diambil beberapa sampel rumah tinggal yang ada di perumahan Bersubsidi di Purwokerto, Jawa Tengah. Penelitian ini dilakukan di perumahan Taman Pesona Teluk dan Perumahan Bumi Asri Sidasari.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Lokasi Penelitian

- a. Taman Pesona Teluk Grumbul Depok Teluk, Kecamatan Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas Jawa Tengah 53145
- b. Bumi Asri Sidasari Sidasari, Sidabowa, Kecamatan Patikraja, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53171

### 2.2 Atribut Penelitian

Kuesioner ini dirancang peneliti menggunakan metode *servqual* dengan indikator berupa:

- a. *Tangibles* (kenyataan)
  1. Ketersediaan ruang terbuka hijau/taman (Ernawati, 2019)
  2. Ketersediaan sarana olahraga (Runtuwarow, 2021)
  3. Ketersediaan tempat peribadatan (Diolah oleh penulis 2023)
  4. Ketersediaan drainase yang memadai (Pandu Dewa, 2020)

5. Lebar jalan perumahan memadai (Runtuwarow, 2021)
6. Ketersediaan air bersih dan listrik (Husin, 2015)
- b. *Reliability* (Keandalan)
7. Petugas/pengurus dari pihak developer perumahan dapat diandalkan membantu penghuni dalam keamanan (Ernawati, 2019)
8. Penerapan kepemilikan rumah sesuai aturan (Diolah oleh penulis 2023)
9. Kemudahan akses transportasi (Ernawati, 2019)
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
10. Tempat parkir tiap unit rumah yang memadai (Diolah oleh penulis 2023)
11. Ketersediaan bak sampah disetiap luar rumah (Peraturan Menteri Negara RI No 25 2011)
- d. *Assurance* (Jaminan)
12. Lingkungan bebas banjir (Peraturan Menteri Negara RI No 25 2011)
13. Keamanan lingkungan hunian (Husin 2015)
14. Kenyamanan lingkungan hunian (Ernawati, 2019)
15. Pengelolaan sampah terpadu (Runtuwarow, 2021)
- e. *Emphaty* (Empati)
16. Petugas/pengurus perumahan menjaga lingkungan agar tetap bersih dan nyaman (Diolah oleh penulis 2023)
17. Petugas/pengurus perumahan sigap dalam membatu/menyelesaikan masalah keluhan penghuni perumahan (Pandu Dewanata, 2020)
18. Petugas/pengurus perumahan memberikan pelayanan dengan baik tanpa memandang status sosial (Ernawati, 2019)

### 2.3 Populasi Dan Sampel

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin,

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan: n = Ukuran sampel yang akan dicari  
 N = Ukuran populasi  
 E = *Margine of error* yang meruapakan besaran kesalahan yang diharapkan atau ditetapkan

Tingkat akurasi yang digunakan adalah 95%, sehingga batas korelasi kesalahan (e) = 5% dengan jumlah populasi (N) = 264 unit rumah (jumlah rumah berpenghuni perumahan Taman Pesona Teluk dan Bumi Asri Sidasari). Maka diperoleh jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 160 responden, responden ini diambil dari perumahan Taman Pesona Teluk 50% dan perumahan Bumi Asri Sidasari 50% atau masing-masing perumahan diambil 80 responden.

### 2.4 Uji Coba Kuesioner

Setelah dilakukan sebaran kuesioner terhadap penghuni perumahan maka kuesioner tersebut diolah melalui tahapan uji validitas dan reliabilitas. Hal ini bertujuan untuk mengetahui kuesioner yang telah dibuat apakah mudah dipahami atau tidak oleh responden sebelum penelitian. Jika kuesioner tersebut sulit untuk dipahami atau tidak valid maka harus diperbaiki, dan jika kuesioner mudah dipahami atau valid maka langsung melakukan penelitian.

#### a. Uji Validitas

Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (instrument) mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk menghitung nilai korelasi (r) antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total.

b. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas merupakan pengujian konsistensi skala yang akan memberikan koefisien *alpha* ( $\alpha$ ). Uji reliabilitas mengetahui konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran suatu instrument apabila instrument tersebut digunakan lagi sebagai alat ukur suatu objek atau responden.

**2.5 Analisis Data Penelitian**

Setelah data dinyatakan valid dan reliabel kemudian data tabulasi kuesioner dihitung menggunakan metode CSI untuk menemukan hasil angka kepuasan penghuni perumahan.

a. CSI (*Customer Satisfaction Index*)

*Customer Satisfaction Index* sendiri yaitu efisiensi dimana tidak hanya kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi atau atribut yang perlu diperbaiki, mudah digunakan dan sederhana, serta menggunakan skala yang memiliki sensitifitas atau reliabilitas cukup tinggi. Besarnya nilai CSI maka dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). MIS adalah rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut. Sedangkan MSS adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dirasakan oleh pengguna.

$$MIS = \left[ \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \right] \dots\dots\dots(2)$$

$$MSS = \left[ \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \right] \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan:  $Y_i$  = Nilai kepentingan atribut Y ke I  
 $X_i$  = Nilai kepuasan atribut X ke I  
 $n$  = Jumlah responden

- 2) Menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \left[ \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \right] \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan:  $MIS_i$  = Nilai rata-rata kepentingan ke-I  
 $\sum$  = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

- 3) Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$Wsi = Wfi \times MSS \dots\dots\dots(5)$$

Keterangan:  $Wfi$  = Faktor tertimbang ke-Z

- 4) Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \left[ \frac{\sum_{i=1}^p WSI}{HS} \times 100\% \right] \dots\dots\dots(6)$$

Keterangan:  $\sum$  = Total rata-rata kepentingan dari i ke p  
 HS = Skala maksimum yang digunakan atau *Higest Scale*

**Tabel 1.** Skala Linkert

No	Persentase Skor	Skor Mean	Kualifikasi
1	81% - 100%	5	Sangat Puas
2	61% - 80%	4	Puas

No	Persentase Skor	Skor Mean	Kualifikasi
3	41% - 60%	3	Cukup Puas
4	21% - 40%	2	Kurang Puas
5	0% - 20%	1	Tidak Puas

Sumber: Iskandar 2020

b. IPA (*Importance Performance Analysis*)

Metode IPA digunakan untuk mengukur hubungan antara harapan konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa dengan menampilkan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan. Dalam metode IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1) Tingkat Kesesuaian

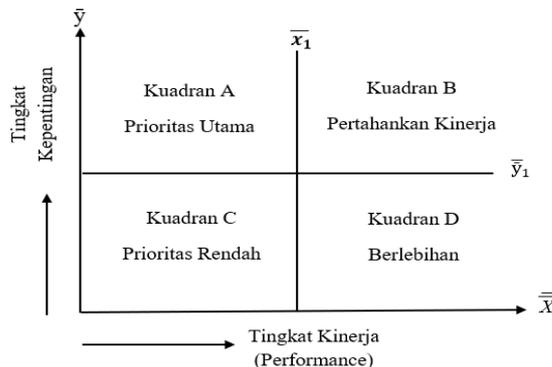
Tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan, rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$TK = \frac{X}{Y} \times 100\% \dots\dots\dots(7)$$

Keterangan: TK = Tingkat Kesesuaian  
 X = skor rata-rata tingkat kinerja/kepuasan  
 Y = skor rata-rata tingkat kepentingan

2) Diagram Cartesius

Digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.



**Gambar 1.** Diagram Cartesius IPA

Keempat kuadran tersebut memiliki arti yaitu:

- a). Kuadran I (*Concentrate These*), memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen, karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja rendah.
- b). Kuadran II (*Keep Up the Good Work*), menunjukkan daerah yang harus dipertahankan, karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga tinggi.
- c). Kuadran III (*Low Priority*), daerah prioritas rendah, karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga rendah. Pada kuadran ini terdapat beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen. Namun perusahaan harus selalu menampilkan sesuatu yang lebih baik diantara kompetitor yang lain.
- d). Kuadran IV (*Possible Overkill*), dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena terdapat faktor yang bagi konsumen tidak penting, akan tetapi oleh perusahaan dilaksanakan dengan sangat baik. Selain itu dikarenakan tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi, sehingga bukan menjadi prioritas yang dibenahi.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Uji Coba Kuesioner

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner dapat diketahui bahwa 18 atribut telah memenuhi kriteria valid dan reliabel. Karena semua nilai pada setiap item pertanyaan mempunyai nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, dan 18 item pertanyaan dinyatakan reliabel, karena nilai *Cronobach Alpha*  $> 0,6$ .

#### 3.2 Analisis Data

a. CSI (*Customer Satisfaction Index*)

1) Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS).

**Tabel 2.** Hasil Perhitungan MIS Dan MSS

Item Pertanyaan	MIS	MSS
<b>Tangibles (kenyataan)</b>		
1. Ketersediaan ruang terbuka hijau/taman	4,53	4,04
2. Ketersediaan sarana olahraga	4,30	4,16
3. Ketersediaan tempat peribadatan	4,44	3,96
4. Ketersediaan drainase yang memadai	4,43	4,41
5. Lebar jalan perumahan memadai	4,33	4,16
6. Ketersediaan air bersih dan listrik	4,56	4,45
<b>Reliability (keandalan)</b>		
7. Petugas/pengurus dari pihak developer perumahan dapat diandalkan membantu penghuni dalam keamanan	4,55	3,67
8. Penerapan kepemilikan rumah sesuai aturan	4,54	4,41
9. Kemudahan akses transportasi	4,43	3,74
<b>Responsiveness (daya tanggap)</b>		
10. Tempat parkir tiap unit rumah yang memadai	4,52	4,16
11. Ketersediaan bak sampah disetiap luar rumah	4,31	4,41
<b>Assurance (jaminan)</b>		
12. Lingkungan bebas banjir	4,49	4,47
13. Keamanan lingkungan hunian	4,49	3,74
14. Kenyamanan lingkungan hunian	4,53	4,44
15. Pengelolaan sampah terpadu	4,46	4,43
<b>Empathy (empati)</b>		
16. Petugas/pengurus perumahan menjaga lingkungan agar tetap bersih dan nyaman	4,56	3,76
17. Petugas/pengurus perumahan sigap dalam membantu/menyelesaikan masalah keluhan penghuni perumahan	4,59	3,98
18. Petugas/pengurus perumahan memberikan pelayanan dengan baik tanpa memandang status sosial	4,51	3,84
<b>TOTAL</b>	<b>80,57</b>	<b>74,23</b>

Sumber: olah data

2) Menghitung Weight Factor (WF) atau Faktor Tertimbang

**Tabel 3.** Hasil Perhitungan WF

Item Pertanyaan	MIS	WF
<b>Tangibles (kenyataan)</b>		
1. Ketersediaan ruang terbuka hijau/taman	4,53	5,62
2. Ketersediaan sarana olahraga	4,30	5,34
3. Ketersediaan tempat peribadatan	4,44	5,52
4. Ketersediaan drainase yang memadai	4,43	5,49
5. Lebar jalan perumahan memadai	4,33	5,38
6. Ketersediaan air bersih dan listrik	4,56	5,66

Item Pertanyaan	MIS	WF
<b>Reliability (keandalan)</b>		
7. Petugas/pengurus dari pihak developer perumahan dapat diandalkan membantu penghuni dalam keamanan	4,55	5,65
8. Penerapan kepemilikan rumah sesuai aturan	4,54	5,64
9. Kemudahan akses transportasi	4,43	5,50
<b>Responsiveness (daya tanggap)</b>		
10. Tempat parkir tiap unit rumah yang memadai	4,52	5,61
11. Ketersediaan bak sampah disetiap luar rumah	4,31	5,35
<b>Assurance (jaminan)</b>		
12. Lingkungan bebas banjir	4,49	5,57
13. Keamanan lingkungan hunian	4,49	5,57
14. Kenyamanan lingkungan hunian	4,53	5,62
15. Pengelolaan sampah terpadu	4,46	5,54
<b>Empathy (empati)</b>		
16. Petugas/pengurus perumahan menjaga lingkungan agar tetap bersih dan nyaman	4,56	5,66
17. Petugas/pengurus perumahan sigap dalam membatu/menyelesaikan masalah keluhan penghuni perumahan	4,59	5,70
18. Petugas/pengurus perumahan memberikan pelayanan dengan baik tanpa memandang status sosial	4,51	5,59

Sumber: Olah data

### 3) Menghitung Weight Score (WS) atau skor tertimbang

**Tabel 4.** Hasil Perhitungan WS

Item Pertanyaan	MSS	WF	WS
<b>Tangibles (kenyataan)</b>			
1. Ketersediaan ruang terbuka hijau/taman	4,04	5,62	22,68
2. Ketersediaan sarana olahraga	4,16	5,34	22,22
3. Ketersediaan tempat peribadatan	3,96	5,52	21,85
4. Ketersediaan drainase yang memadai	4,41	5,49	24,20
5. Lebar jalan perumahan memadai	4,16	5,38	22,38
6. Ketersediaan air bersih dan listrik	4,45	5,66	25,16
<b>Reliability (keandalan)</b>			
7. Petugas/pengurus dari pihak developer perumahan dapat diandalkan membantu penghuni dalam keamanan	3,67	5,65	20,72
8. Penerapan kepemilikan rumah sesuai aturan	4,41	5,64	24,88
9. Kemudahan akses transportasi	3,74	5,50	20,59
<b>Responsiveness (daya tanggap)</b>			
10. Tempat parkir tiap unit rumah yang memadai	4,16	5,61	23,35
11. Ketersediaan bak sampah disetiap luar rumah	4,41	5,35	23,58
<b>Assurance (jaminan)</b>			
12. Lingkungan bebas banjir	4,47	5,57	24,89
13. Keamanan lingkungan hunian	3,74	5,57	20,82
14. Kenyamanan lingkungan hunian	4,44	5,62	24,96
15. Pengelolaan sampah terpadu	4,43	5,54	24,54
<b>Empathy (empati)</b>			
16. Petugas/pengurus perumahan menjaga lingkungan agar tetap bersih dan nyaman	3,76	5,66	21,31
17. Petugas/pengurus perumahan sigap dalam membatu/menyelesaikan masalah keluhan penghuni perumahan	3,98	5,70	22,66
18. Petugas/pengurus perumahan memberikan pelayanan dengan baik tanpa memandang status sosial	3,84	5,59	21,50
<b>WS TOTAL</b>			<b>412,28</b>

4) Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai CSI didapatkan dari perhitungan total nilai WS dibagi 5 (Skala maksimum linkert)

$$CSI = \frac{412,28}{5} = 82,46$$

**Tabel 5.** Hasil Perhitungan CSI

	MIS	MSS	WS
<b>Score Total</b>	80,57	74,23	412,28
<b>CSI</b>	<b>82,46</b>		

Sumber: Olah data

Didapatkan nilai CSI sebesar 82,46 % dimana nilai interval skala linkert 81%-100% dinyatakan sangat puas, sehingga bisa dinyatakan bahwa penghuni perumahan merasa sangat puas.

2. IPA (Importance Performance Analysis)

a) Menentukan Tingkat Kesesuaian

**Tabel 6.** Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Item	Kepuasan	Kepentingan	TK %
1	4,04	4,53	89,23
2	4,16	4,30	96,80
3	3,96	4,44	89,17
4	4,41	4,43	99,58
5	4,16	4,33	96,10
6	4,45	4,56	97,67
7	3,67	4,55	80,63
8	4,41	4,54	97,11
9	3,74	4,43	84,49
10	4,16	4,52	92,12
11	4,41	4,31	102
12	4,47	4,49	99,58
13	3,74	4,49	83,29
14	4,44	4,53	97,93
15	4,43	4,46	99,30
16	3,76	4,56	82,47
17	3,98	4,59	86,53
18	3,84	4,51	85,30
<b>Total</b>	<b>74,23</b>	<b>80,57</b>	<b>92,13</b>

Sumber: Olah data

b) Diagram Kartesius

**I. Kuadran I (Prioritas Utama)**

- 1) Ketersediaan ruang terbuka hijau. (A1)
- 2) Petugas/pengurus dari pihak developer perumahan dapat diandalkan membantu penghuni dalam keamanan. (A7)
- 3) Keamanan lingkungan hunian. (A13)
- 4) Petugas/pengurus perumahan menjaga lingkungan agar tetap bersih dan nyaman. (A16)
- 5) Petugas/pengurus perumahan sigap dalam membatu/menyelesaikan masalah keluhan penghuni perumahan. (A17)
- 6) Petugas/pengurus perumahan memberikan pelayanan dengan baik tanpa memandang status sosial. (A18)

## II. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

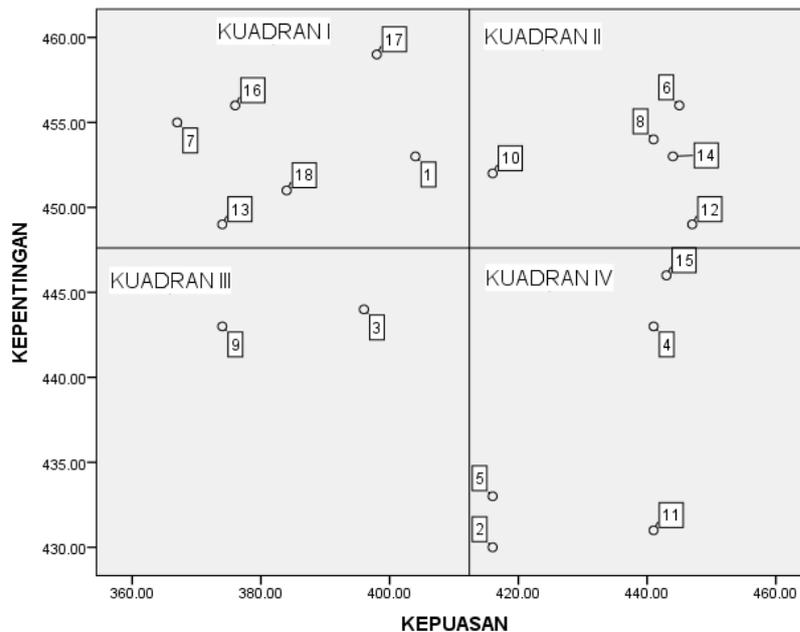
- 1) Ketersediaan air bersih dan listrik. (A6)
- 2) Penerapan kepemilikan rumah sesuai aturan. (A8)
- 3) Tempat parkir tiap unit rumah yang memadai. (A10)
- 4) Lingkungan bebas banjir. (A12)
- 5) Kenyamanan lingkungan hunian. (A14)

## III. Kuadran III

- 1) Ketersediaan tempat peribadatan. (A3)
- 2) Kemudahan akses transportasi. (A9)

## IV. Kuadran IV

- 3) Ketersediaan sarana olahraga. (A2)
- 4) Ketersediaan drainase yang memadai. (A4)
- 5) Lebar jalan perumahan memadai. (A5)
- 6) Ketersediaan bak sampah disetiap luar rumah. (A11)
- 7) Pengelolaan sampah terpadu. (A15)



Gambar 2. Diagram Kartesius  
Sumber: Olah Data

## 4. Kesimpulan dan Saran

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kesimpulan yang diperoleh yaitu:

- a. Berdasarkan hasil analisis Customer Satisfaction Index (CSI) mengenai indeks kepuasan penghuni perumahan bersubsidi di Purwokerto didapatkan hasil 82,46% yang dimana nilai tersebut berada pada interval 81% - 100% sehingga bisa dinyatakan bahwa penghuni perumahan bersubsidi di Purwokerto merasa “sangat puas” terhadap kualitas dan fasilitas lingkungan perumahan.
- b. Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) diketahui dalam diagram kartesius terdapat 6 faktor atribut yang tergolong dalam kuadran I atau prioritas utama yang harus ditingkatkan/dikembangkan dalam menentukan kepuasan penghuni perumahan bersubsidi. Faktor-faktor tersebut diantaranya yaitu

ketersediaan ruang terbuka hijau, keandalan petugas/pengurus perumahan dalam membantu keamanan penghuni perumahan, keamanan lingkungan hunian, empati petugas/pengurus perumahan dalam menjaga kebersihan, membantu/menyelesaikan masalah keluhan penghuni perumahan, dan pelayanan yang baik tanpa memandang status sosial.

#### 4.2 Saran

- a. Berdasarkan hasil analisis Customer Satisfaction Index (CSI) mengenai kepuasan penghuni perumahan bersubsidi di Purwokerto dinyatakan penghuni perumahan merasa sangat puas, sehingga diharapkan pihak pengembang atau developer dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu kualitas perumahan agar penghuni tetap merasakan puas.
- b. Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) terdapat beberapa faktor yang perlu ditingkatkan/dikembangkan guna mencapai kepuasan yang maksimal. Oleh karena itu ada beberapa saran atau rekomendasi dari penulis terutama untuk pihak pengembang atau developer, terutama dalam segi keamanan yaitu ditingkatkannya keamanan pada perumahan bersubsidi seperti disediakannya pagar pembatas kompleks atau satpam keamanan, sehingga orang luar tidak bisa seenaknya keluar masuk kompleks perumahan, karena masih ada beberapa penghuni yang merasa kehilangan barang seperti helm, sepatu atau barang-barang lainnya. Selain itu sikap empati petugas/pengurus perumahan juga perlu ditingkatkan terhadap penghuni perumahan.

#### Daftar Pustaka

- Ernawati, R. (2019). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tinggal Pada Rusunawa Di Kota Surabaya. *Emara: Indonesian Journal of Architecture*, 5(1), 24–31.
- Hery Jaya Athmaja 2020. *Tingkat Kepuasan Penghuni Rumah di Perumahan Bersubsidi Kabupaten Lombok Barat*.
- Husin, H. N., Nawawi, A. H., Ismail, F., & Khalil, N. (2015). *Correlation Analysis of Occupants' Satisfaction and Safety Performance Level In Low Cost Housing*. 168, 238–248.
- Indra Mahdi, Anto Purwanto,.(2018). Studi Exploratif Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Kondisi Bangunan Perumahan Bersubsidi Baitul Marhamah 1,2,3 Kota Tasikmalaya, *Jurnal siliwangi* v.4.1
- Iskandar (2020), *Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Kualitas Lingkungan Dan Kualitas Bangunan Rusunawa Ks Tubun Jakarta*.
- Mahdi, I., & Purwanto, A. (2018). *Studi Exploratif Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Kondisi Bangunan Perumahan Bersubsidi Baitul Marhamah 1,2,3 Kota Tasikmalaya*. 4(1).
- Pandu Dewanata 2020. *Tingkat Kepuasan Penghuni Perumahan Produk Program Sejuta Rumah Terhadap Penyediaan Komponen Fisik Perumahan (Studi Kasus: Perumahan Permata Asri Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan)*.
- Peraturan Menteri Negara Ri No 25 2011. Tentang Pedoman Penyelenggaraan Perumahan Murah.
- Runtuwarow, T. C., Dundu, A. K. T., & Supit, C. J. (2021a). Analisis Kepuasan Penghuni Perumahan Bukit Kawanua Golf Residence. In *Jurnal Ilmiah Media Engineering* (Vol. 11, Issue 1).
- Yanita Petriella (2021) *Temuan Masalah Dalam Pembangunan Rumah Bersubsidi*.