



PENERAPAN ANALISIS KUADRAN DALAM EVALUASI PENINGKATAN LAYANAN RUSUNAWA ASN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN AGAM

QUADRANT ANALYSIS IN EVALUATING SERVICE ENHANCEMENT FOR AGAM CIVIL SERVANT APARTMENT BUILDINGS

Astrha Fashalli¹, Taufika Ophiyandri², Akhmad Suraji³

^{1,2,3}Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Andalas

Departemen Teknik Sipil Universitas Andalas, Kampus Unand Limau Manis Padang 25163, Limau Manis, Kec. Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat 25175, Indonesia

Email: fashalliastrha@gmail.com

Received: 09 Juni 2025 Revised: 20 Juni 2025 Accepted: 25 Agustus 2025 Published: 27 Agustus 2025

ABSTRAK

Pemerintah Kabupaten Agam memiliki sebuah rumah susun khusus untuk Aparatur Sipil Negara (ASN). Namun, kualitas bangunan, prasarana, sarana, dan utilitas umum (PSU), serta kondisi fisik rumah susun seringkali menjadi masalah. Tingkat kepuasan penghuni dapat menunjukkan kualitas pengelolaan rumah susun, terutama terkait sarana, prasarana, dan pengelolannya. Penelitian ini bertujuan mencari tahu faktor-faktor yang kurang memuaskan penghuni terkait PSU dan pengelolaan rumah susun. Metode yang digunakan adalah observasi langsung kondisi PSU dan menyebar kuesioner kepada 57 penghuni. Data dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), yang membandingkan tingkat kepentingan dan kepuasan dalam empat kuadran. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada 12 faktor yang dinilai belum memuaskan oleh penghuni. Faktor-faktor tersebut meliputi air bersih, tempat sampah, parkir, pembuangan air limbah, penerangan listrik, internet/wi-fi, sistem proteksi kebakaran, pemeliharaan bangunan, kedisiplinan pengelola, kecukupan SDM pengelola, pelayanan penanganan keluhan, dan ketersediaan tata cara pengaduan. Untuk meningkatkan kinerja, disarankan untuk mengoptimalkan PSU, melakukan pemeliharaan, memperbaiki manajemen pengelolaan, dan menyediakan anggaran yang memadai.

Kata Kunci: Importance-performance Analysis, Kepuasan Penghuni, Pengelola, Prasarana Sarana dan Utilitas Umum (PSU), Rusunawa

ABSTRACT

The Agam Regency Government owns a special apartment building for Civil Servants (ASN). However, the quality of the building, infrastructure, facilities, and public utilities (PSU), as well as the physical condition of the apartment building, are often problematic. Tenant satisfaction levels can indicate the quality of apartment management, especially concerning its facilities, infrastructure, and overall management. This research aims to identify the factors that dissatisfy tenants regarding the PSU and management of the apartment building. The methods used include direct observation of the PSU conditions and distributing questionnaires to 57 tenants. Data was analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) method, which compares the level of importance and satisfaction within four quadrants. The analysis results indicate that 12 factors were considered unsatisfactory by tenants. These factors include clean water, waste disposal areas, parking facilities, wastewater disposal utilities, electrical lighting, internet/Wi-Fi access, fire protection systems, building maintenance, manager discipline, sufficiency of managerial human resources, complaint handling services, and the availability of complaint procedures. To improve performance, it is recommended to optimize the unsatisfactory PSU, conduct regular maintenance, improve management, and provide adequate budget allocation.

Keywords: Infrastructure Facilities and Public Utilities (PSU), Importance-performance Analysis, Low-cost Rental Apartments, Manager, Occupant Satisfaction

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1992, rumah didefinisikan sebagai bangunan yang berfungsi sebagai tempat tinggal atau hunian serta sarana pembinaan keluarga. Berdasarkan pengertian ini, rumah merupakan kebutuhan penting bagi setiap keluarga. Kebutuhan akan tempat tinggal terus meningkat seiring dengan pertumbuhan populasi (Noviyanti dkk., 2022).

Permasalahan terbesar yang terjadi di negara berkembang termasuk juga Indonesia merupakan permasalahan kawasan perumahan. Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan perumahan adalah dengan membangun perumahan multi keluarga, terutama di daerah yang pembangunannya baru saja dimulai (Sujono, 2024).

Perumahan dan permukiman yang berkualitas dapat meningkatkan mutu sumber daya manusia, kualitas hidup, serta kesejahteraan masyarakat. Mengingat pesatnya pertumbuhan penduduk di perkotaan yang memicu meningkatnya kebutuhan akan tempat tinggal, pembelian rumah susun menjadi salah satu solusi alternatif yang efektif (Mawardi dkk., 2020).

Diamanatkan dalam Surat Edaran Kementerian Perumahan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 12 Tahun 2022, pembangunan rumah susun bertujuan untuk mengurangi luasan, meningkatkan pemanfaatan ruang dan tanah, dan mencegah pertumbuhan dan perkembangan perumahan kumuh dan permukiman kumuh. Untuk mewujudkan rumah susun yang laik fungsi dan layak huni dalam lingkungan yang sehat, aman, harmonis, dan berkelanjutan, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat melalui Direktorat Jenderal Perumahan meluncurkan program bantuan pembangunan rumah susun.

Rusunawa, akronim dari "rumah susun sederhana sewa", adalah gedung bertingkat

yang didirikan dan disewakan oleh pemerintah di kawasan permukiman dan digunakan sebagai tempat tinggal. Rusunawa adalah unit hunian yang ditinggali dengan terpisah, dan kepemilikannya bersifat sewa (Wibowo dan Azizah, 2024).

Berdasarkan kelompok penerimanya, rumah susun sederhana yang dibangun oleh pemerintah dibagi menjadi dua kategori, yaitu Rumah Susun Sederhana Milik (Rusunami) dan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa). Pembangunan Rusunawa menjadi salah satu upaya strategis pemerintah dalam menanggapi permasalahan permukiman kumuh, keterbatasan lahan, serta tingginya kebutuhan hunian bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Hal ini menegaskan komitmen pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, khususnya penyediaan tempat tinggal yang layak dan terjangkau. Komitmen tersebut semakin ditekankan pada era otonomi daerah, di mana pemerintah provinsi serta kabupaten/kota diharapkan berperan lebih aktif dan memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, baik pemerintah maupun lembaga non-profit juga berkontribusi dalam mengatasi keterbatasan hunian bagi masyarakat berpenghasilan rendah melalui perencanaan dan pengembangan berbagai skema pembiayaan perumahan yang sesuai dengan kemampuan mereka (Darsono dkk., 2022).

Pembangunan rumah susun memiliki konsep dasar dengan tujuan untuk mengatasi masalah penurunan kualitas lingkungan dan keterbatasan lahan di kota. Meskipun demikian, banyak rusunawa yang telah dihuni tidak dikelola dengan baik sehingga kondisi rusunawa menjadi kumuh dan tidak terawat, yang bertentangan dengan tujuan awal mereka didirikan. Untuk menjaga keberlangsungan rusunawa dan memenuhi kebutuhan perumahan dan permukiman yang sehat dan nyaman, pengelolaan

Analisis Kuadran Rusunawa (Fashalli/hal. 75-86)

rusunawa yang efektif sangat penting (Purwaningdyah dkk., 2018).

Pentingnya sebuah hunian tidak hanya terletak pada ketersediaannya, melainkan juga pada kualitas pengelolaan pemerintah yang harus memperhatikan kebutuhan, persyaratan, dan kenyamanan penghuninya. Aspek ini mencakup kualitas bangunan, sarana, prasarana, serta fasilitas umum yang mendukung aktivitas sehari-hari. Selain itu, pemeliharaan, perawatan, pengelolaan, dan administrasi yang baik sangat esensial guna memastikan bangunan dan fasilitas berfungsi optimal. Seluruh faktor ini secara signifikan memengaruhi tingkat kesejahteraan, kenyamanan, dan kepuasan penghuni di rumah susun (Sukmana dkk., 2024).

Kualitas penyelenggaraan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) dapat diukur melalui tingkat kepuasan para penghuninya terhadap berbagai atribut yang melekat pada rusunawa, seperti kualitas bangunan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta manajemen pengelolaan. Terdapat keterkaitan antara kepuasan penghuni dengan terpenuhinya atribut-atribut tersebut. Penghuni yang menempati rusunawa dengan kondisi bangunan yang baik, fasilitas yang memadai, serta adanya komunikasi yang efektif antara penghuni dan pengelola, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, ketidakpuasan penghuni biasanya muncul akibat tidak terpenuhinya satu atau beberapa atribut penting tersebut (Budiman, 2021).

Sangat sering, evaluasi layanan yang hanya berfokus pada aspek teknis atau kondisi fisik tidak dapat menggambarkan secara menyeluruh bagaimana penghuni menjalani kehidupan sehari-hari. Untuk mengetahui secara lebih akurat bagaimana penghuni melihat kualitas layanan, digunakan pendekatan konseptual. Standar dan kualitas layanan yang diterima oleh penghuni dikenal sebagai kualitas dan tingkat layanan. Ini mencakup elemen fisik

seperti kualitas bangunan, elemen sosial seperti interaksi antar penghuni, dan elemen administratif yang berkaitan dengan manajemen rumah susun (Faturrahman dkk., 2025).

Kepuasan penghuni merujuk pada respons mereka terhadap ketidaksesuaian antara kondisi aktual hunian dengan tingkat kepentingan atau harapan yang dimiliki sebelum menempatininya. Apabila tempat tinggal mampu membuat penghuninya merasa nyaman dan betah, maka kepuasan akan muncul. Meskipun kepuasan tinggal di rumah susun tidak dapat diukur secara statistik, perasaan puas umumnya timbul dari pengalaman langsung terkait kekurangan atau kesempurnaan layanan yang diberikan. Keluhan penghuni sering kali menjadi indikator adanya masalah dalam hunian tersebut. Ketika kualitas tempat tinggal sejalan dengan kebutuhan dan harapan penghuni, hal ini dapat meningkatkan kepuasan dan pada gilirannya meningkatkan kualitas hidup mereka (Arinda, 2021).

Kemampuan layanan rumah susun sewa dalam memenuhi kebutuhan para penghuninya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka. Dengan kata lain, tingkat kepuasan penghuni Rusunawa—sebagai salah satu upaya pemerintah dalam menangani permasalahan perumahan dan permukiman di Indonesia—dapat dijadikan indikator untuk menilai sejauh mana efektivitas penyelenggaraan rusun tersebut. Tingkat kepuasan tinggal dapat dinilai secara langsung melalui pertanyaan atau pernyataan mengenai sejauh mana harapan penghuni terhadap kondisi hunian serta bagaimana kondisi yang mereka rasakan secara nyata. Penghuni akan merasa puas apabila pengalaman mereka dalam memperoleh dan menggunakan layanan hunian sejalan dengan ekspektasi terhadap kualitas tempat tinggal. Oleh sebab itu, harapan penghuni mengenai kondisi hunian yang ideal dapat dibandingkan dengan

kondisi aktual yang mereka alami (Hartono dkk., 2024).

Dengan permasalahan tersebut, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan penghuni serta mengidentifikasi atribut-atribut prioritas yang memerlukan peningkatan kualitas pada Prasarana, Sarana, dan Utilitas Umum (PSU), serta aspek pelayanan dan pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) ASN Pemerintah Daerah Kabupaten Agam.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif melalui metode survei dan analisis data. Studi literatur dilakukan untuk mengidentifikasi berbagai atribut yang memengaruhi tingkat kepuasan penghuni terhadap kualitas pelayanan di Rusunawa. Selanjutnya, dilakukan pengukuran tingkat kepuasan penghuni untuk memperoleh gambaran kondisi aktual kualitas layanan berdasarkan persepsi mereka. Hasil analisis tersebut menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi kebijakan dan strategi pengelolaan Rusunawa yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui seberapa puas penghuni Rusunawa dengan layanan yang mereka terima selama tinggal di sana. Tujuan lain

dari analisis ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kebutuhan dan harapan penghuni terpenuhi dan seberapa puas mereka dengan layanan yang mereka terima (Putra dkk., 2023).

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada penghuni Rusunawa sebagai responden penelitian. Kuesioner tersebut memuat 35 atribut pertanyaan yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan penghuni terhadap aspek Prasarana, Sarana, dan Utilitas Umum (PSU), serta pelayanan dan pengelolaan Rusunawa. Populasi penelitian mencakup seluruh penghuni Rusunawa, dengan jumlah responden sebanyak 57 orang.

Penelitian ini menggunakan variabel Prasarana, Sarana, dan Utilitas Umum (PSU), pelayanan, serta pengelolaan Rusunawa sebagai dasar pengukuran tingkat kepuasan penghuni. Berdasarkan tujuan penelitian dan metode analisis yang diterapkan, dirumuskan sejumlah faktor yang memengaruhi kepuasan penghuni. Kinerja pengelola Rusunawa menjadi salah satu determinan utama dalam membentuk tingkat kepuasan tersebut. Penentuan atribut-atribut penelitian dilakukan berdasarkan hasil kajian literatur dan merujuk pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan. Atribut tersebut tersaji pada Tabel 1.

Tabel 1. Atribut Penelitian

No.	Uraian Atribut
PRASARANA, SARANA DAN UTILITAS (PSU)	
A. Ruang Hunian Rumah Susun	
1.	Kamar mandi
2.	Penghawaan hunian
3.	Pencahayaan hunian (lubang cahaya)
4.	Komponen listrik
B. Prasarana	
5.	Jalan lingkungan rumah susun
6.	Saluran pembuangan air hujan
7.	Prasarana sanitasi
8.	Prasarana air bersih

Analisis Kuadran Rusunawa (Fashalli/hal. 75-86)

No.	Uraian Atribut
9.	Tempat pewadahan sampah
10.	Tempat pembuangan sampah sementara
11.	Prasarana dapur umum
C. Sarana	
12.	Sarana parkir
D. Utilitas Umum	
13.	Ketersediaan air bersih
14.	Kualitas air bersih
15.	Utilitas pembuangan air limbah/kotor
16.	Instalansi jaringan listrik
17.	Penerangan listrik (lampu penerangan selasar)
18.	Fasilitas internet / <i>wi-fi</i>
19.	Sistem proteksi kebakaran (<i>hydrant</i> , sirine kebakaran, <i>sprinkle</i> , APAR)
PELAYANAN DAN PENGELOLAAN	
E. Operasionalisasi Dan Pengelolaan Bangunan Gedung	
20.	Perbaikan fasilitas, sarana, prasarana dan utilitas rusunawa
21.	Pemeliharaan dan pemeriksaan berkala pada komponen arsitektur, struktur, mekanikal dan elektrikal bangunan
22.	Perawatan lingkungan sekitar bangunan rusun (jalan lingkungan, taman, penerangan)
F. Kepenghunan	
23.	Kesesuaian tarif sewa hunian
24.	Ketersediaan produk pengaturan kepenghunan berupa tata tertib penghuni, tata cara pengawasan dan pengendalian, termasuk sanksi atas pelanggaran
25.	Pelaksanaan tata tertib hunian dengan baik dan adil
26.	Sosialisasi, pemasaran dan tata cara penghunan unit hunian sewa
27.	Sosialisasi hak, kewajiban, larangan, dan sanksi penghuni
28.	Sosialisasi tata cara pencegahan dan penanggulangan bahaya bencana dan kebakaran
G. Kelembagaan	
29.	Jam kerja layanan dan kedisiplinan pengelola
30.	Kedisiplinan pengelola
31.	Kecukupan jumlah SDM pengelola
32.	Kompetensi SDM pengelola
33.	Kemampuan manajemen konflik
34.	Pelayanan pengelola terhadap keluhan penghuni
35.	Ketersediaan tata cara pengaduan pengaduan penghuni

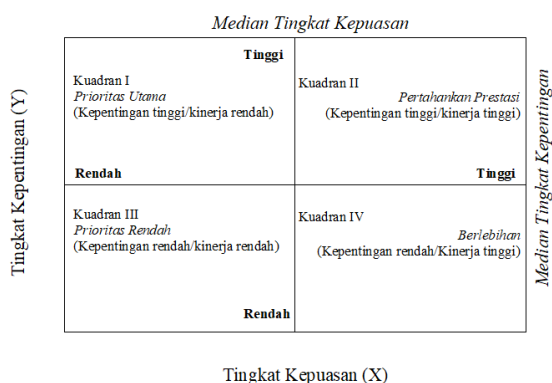
Untuk mengukur kepuasan penghuni rusunawa, atribut penelitian diukur dengan skala *Likert*. Lalu dilanjutkan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa cermat suatu alat ukur melakukan fungsi ukurnya. Instrumen penelitian yaitu atribut rusunawa yang akan dinilai penghuni, dikatakan valid apabila angka korelasi hasil perhitungan lebih besar dari angka kritis pada tabel ($\alpha = 1\%$ atau 5%)

Uji reliabilitas bergantung pada seberapa tepat alat ukur. Jika alat ukur tetap konsisten dari waktu ke waktu, itu sangat reliabel. Metode *Cronbach Alpha* digunakan untuk mengukur reliabilitas penelitian. Jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60, maka penelitian tersebut dianggap reliabel.

Analisis tingkat kepuasan penghuni terhadap kualitas pelayanan dan

pengelolaan Rusunawa dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) atau analisis kuadran, yang bertujuan untuk memetakan tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut pelayanan. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan hubungan antara tingkat kepentingan dan persepsi penghuni terhadap kualitas layanan yang diberikan di Rusunawa. Nilai persepsi (X_i) dan nilai harapan (Y_i) pada setiap variabel kemudian diproyeksikan ke dalam diagram kartesius untuk menentukan posisi masing-masing variabel pada kuadran yang relevan, sehingga dapat diidentifikasi atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan maupun yang perlu dipertahankan. Proses analisis ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak *SPSS Statistics 20 for Windows*.

Untuk melakukan analisis IPA, empat kuadran diplot dengan ukuran pemusatan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan, yang mungkin rata-rata atau median. Garis yang membedakan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan rata-rata diletakkan di antara mereka. Sumbu horizontal menunjukkan tingkat kepuasan, sedangkan sumbu vertikal menunjukkan tingkat kepentingan (Fashalli, 2017). Penjelasan kuadran dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Matriks *Importance-Performance Analysis*

Kuadran I merupakan *item* dengan tingkat kepentingan tinggi namun memiliki tingkat kepuasan rendah menunjukkan

adanya kesenjangan kualitas pelayanan yang perlu segera diatasi. Oleh karena itu, pengelola Rusunawa diharapkan memberikan perhatian lebih pada atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dan melakukan langkah perbaikan secara prioritas guna meningkatkan kepuasan penghuni.

Kuadran II merupakan *item* dengan tingkat kepentingan tinggi menurut penghuni, namun telah disertai dengan tingkat kepuasan yang tinggi, menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada aspek tersebut sudah optimal. Oleh karena itu, pengelola Rusunawa diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik serta melakukan perbaikan minor bila diperlukan untuk lebih meningkatkan kepuasan penghuni.

Kuadran III merupakan *item* dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kepuasan rendah menunjukkan bahwa atribut tersebut memiliki dampak minimal terhadap tingkat kepuasan penghuni. Oleh karena itu, *item* pada kuadran ini tidak menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dalam pengelolaan layanan Rusunawa.

Kuadran IV merupakan *item* dengan tingkat kepentingan rendah namun memiliki tingkat kepuasan tinggi menunjukkan adanya kemungkinan alokasi sumber daya yang berlebih pada aspek tersebut, meskipun kontribusinya terhadap kepuasan penghuni tidak signifikan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pengelola perlu melakukan evaluasi efisiensi penggunaan anggaran dan sumber daya agar dapat dialokasikan secara lebih optimal pada atribut yang memiliki prioritas lebih tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dinilai belum memuaskan oleh penghuni terkait PSU dan pengelolaan rusunawa. Dari 57

Analisis Kuadran Rusunawa (Fashalli/hal. 75-86)

responden, mayoritas berprofesi sebagai PNS (37 orang), diikuti Pegawai Kontrak (9), PPPK (7), dan THL (4). Semua atribut kuesioner dinyatakan *valid* karena nilai r hitung $>$ r tabel (0,266) untuk tingkat kepuasan dan kepentingan. Kuesioner juga dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60 untuk tingkat kepuasan (0,963) dan kepentingan (0,964).

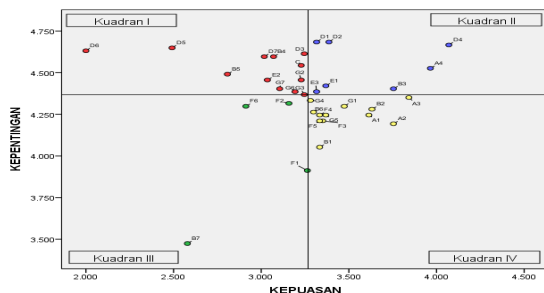
Berdasarkan hasil analisis data dengan metoda IPA, didapatkan skor rata-rata keseluruhan yaitu ($X=3,27$ untuk kepuasan, $Y=4,37$ untuk kepentingan), Pada Tabel 2 berikut, dijelaskan hasil penilaian penghuni terhadap 35 atribut yang dijadikan parameter kualitas rusunawa.

Tabel 2. Skor Penilaian Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Atribut Rusunawa

Kode	Variabel	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Kepentingan
A. Ruang Hunian Rusun			
A1	Kamar mandi	3.61	4.25
A2	Penghawaan hunian	3.75	4.19
A3	Pencahayaan hunian (lubang cahaya)	3.84	4.35
A4	Komponen listrik	3.96	4.53
B. Prasarana			
B1	Jalan lingkungan rumah susun	3.33	4.05
B2	Saluran pembuangan air hujan	3.63	4.28
B3	Prasarana sanitasi	3.75	4.40
B4	Prasarana air bersih	3.07	4.60
B5	Tempat pewadahan sampah	2.81	4.49
B6	Tempat pembuangan sampah sementara	3.30	4.26
B7	Prasarana dapur umum	2.58	3.47
C. Sarana			
C1	Sarana parkir	3.23	4.54
D. Utilitas Umum			
D1	Ketersediaan air bersih	3.32	4.68
D2	Kualitas air bersih	3.39	4.68
D3	Utilitas pembuangan air limbah / kotor	3.25	4.61
D4	Instalansi jaringan listrik	4.07	4.67
D5	Penerangan listrik (lampu penerangan koridor / selasar)	2.49	4.65
D6	Fasilitas internet / <i>wi-fi</i>	2.00	4.63
D7	Sistem proteksi kebakaran (<i>hydrant</i> , sirine kebakaran, <i>sprinkle</i> , APAR)	3.02	4.60
E. Operasionalisasi dan Pengelolaan Bangunan Gedung			
E1	Perbaikan fasilitas, sarana, prasarana dan utilitas rusunawa	3.37	4.42
E2	Pemeliharaan dan pemeriksaan berkala pada komponen arsitektur, struktur, mekanikal dan elektrikal bangunan	3.04	4.46
E3	Perawatan lingkungan sekitar bangunan rusun (jalan lingkungan, taman, penerangan)	3.32	4.39

Kode	Variabel	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Kepentingan
F. Kepenghunian			
F1	Kesesuaian tarif sewa hunian	3.26	3.91
F2	Ketersediaan produk pengaturan kepenghunian berupa tata tertib penghuni, tata cara pengawasan dan pengendalian, termasuk sanksi atas pelanggaran	3.16	4.32
F3	Pelaksanaan tata tertib hunian dengan baik dan adil	3.35	4.21
F4	Sosialisasi, pemasaran dan tata cara penghunian unit hunian sewa	3.33	4.25
F5	Sosialisasi hak, keharusan, larangan, dan sanksi penghuni	3.33	4.21
F6	Sosialisasi tata cara pencegahan dan penanggulangan bahaya bencana dan kebakaran	2.91	4.30
G. Kelembagaan			
G1	Jam kerja layanan pengelola	3.47	4.30
G2	Kedisiplinan pengelola	3.23	4.46
G3	Kecukupan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) pengelola	3.25	4.37
G4	Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) pengelola	3.28	4.33
G5	Kemampuan manajemen konflik	3.37	4.25
G6	Pelayanan pengelola terhadap keluhan penghuni	3.19	4.39
G7	Ketersediaan tata cara pengaduan penghuni apabila ada keluhan (misal: kerusakan, dll)	3.11	4.40
Rata-rata		3.27	4.37

Diagram kartesius yang membagi atribut rusunawa ke dalam empat kuadran dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram IPA Atribut Rusunawa

Berdasarkan hasil dari *ploting* penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan atribut rusunawa yang dinilai oleh penghuni, terdapat 12 atribut yang masuk Kuadran I (Prioritas Utama) yang dijelaskan pada Tabel 3, sebagai berikut.

Tabel 3. Atribut Pada Kuadran I (Prioritas Utama)

No.	Atribut	Skor Xi	Skor Yi	Masalah	Solusi
1.	Prasarana air bersih (B4)	3,07	4,60	Pelampung tangki penampung air rusak,	Perbaikan pelampung,

Analisis Kuadran Rusunawa (Fashalli/hal. 75-86)

No.	Atribut	Skor Xi	Skor Yi	Masalah	Solusi
				hanya ada 1 mesin pompa tanpa cadangan, risiko mesin pompa rusak yang menyebabkan distribusi air terhambat dan menyebabkan penghuni kesulitan air	perawatan <i>reservoir</i> , dan penyediaan mesin pompa cadangan
2.	Tempat pewadahan sampah (B5)	2,81	4,49	Banyak unit hunian belum memiliki tempat pewadahan sampah pribadi	Penyediaan tempat pewadahan sampah yang memadai dan berukuran sedang untuk setiap unit
3.	Sarana parkir (C1)	3,23	4,54	Tidak ada tempat parkir untuk kendaraan roda dua, menyebabkan parkir di lorong gedung	Penyediaan tempat parkir roda dua yang representatif
4.	Utilitas pembuangan air limbah / kotor (D3)	3,25	4,61	Terdapat pipa pembuangan bocor dan rembesan dari pelat lantai kamar mandi akibat pengerjaan yang tidak sesuai standar	Pemeriksaan rutin, penyediaan anggaran perbaikan, dan pengawasan ketat kualitas perbaikan
5.	Penerangan listrik (lampu penerangan selasar/koridor) (D5)	2,49	4,65	Banyak titik lampu tidak berfungsi, menyebabkan selasar gelap di malam hari, dan tidak ada anggaran pemeliharaan	Perawatan jaringan instalasi, penyediaan anggaran untuk bola lampu dan alat penerangan tambahan
6.	Fasilitas Internet/Wi-fi (D6)	2,00	4,63	Kapasitas internet (60 Mbps) rendah dan tidak optimal karena dibagi untuk semua penghuni; <i>access point</i> tidak mencukupi	Peningkatan kapasitas internet sesuai standar jumlah penghuni dan penambahan <i>access point</i>
7.	Sistem proteksi kebakaran (D7)	3,02	4,60	Hanya tersedia APAR, tidak ada <i>hydrant</i> gedung, <i>hydrant</i> halaman, atau <i>sprinkler</i>	Perencanaan dan pengadaan sistem proteksi kebakaran yang lengkap.

No.	Atribut	Skor Xi	Skor Yi	Masalah	Solusi
8.	Pemeliharaan & pemeriksaan berkala pada komponen arsitektur, struktur, dan MEP (E2)	3,02	4,60	Tidak ada anggaran pemeliharaan, berdampak pada kerusakan fasilitas.	Perencanaan dan penyediaan anggaran untuk biaya pemeliharaan dan perawatan rutin
9.	Kedisiplinan pengelola(G2)	3,23	4,46	Petugas kebersihan kurang disiplin karena jarak rumah yang jauh dari rusunawa	Evaluasi kinerja dan pembinaan petugas
10.	Kecukupan jumlah Sumber Daya Manusia pengelola (G3)	3,25	4,37	Jumlah pengelola terbatas, perlu penambahan petugas teknisi	Penambahan petugas teknisi bangunan
11.	Pelayanan pengelola terhadap keluhan penghuni (G6)	3,19	4,39	Respon pengelola lambat terhadap keluhan di grup <i>WhatsApp</i>	Pengelola harus lebih cepat menanggapi keluhan
12.	Ketersediaan tata cara pengaduan penghuni apabila ada keluhan (G7)	3,11	4,40	Kurangnya kejelasan tata cara pengaduan	Membuat SOP pengaduan yang jelas, mensosialisasikan struktur organisasi dan <i>contact person</i> pengelola

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penghuni Rusunawa ASN Pemerintah Daerah Kabupaten Agam masih merasakan kualitas pelayanan dan pengelolaan Prasarana, Sarana, dan Utilitas Umum (PSU) yang belum optimal. Berdasarkan persepsi penghuni, terdapat dua belas atribut pada aspek PSU dan pelayanan/pengelolaan yang memerlukan peningkatan kualitas dengan prioritas utama (Kuadran I), yaitu: prasarana air bersih, tempat pewadahan sampah, sarana parkir, utilitas pembuangan air limbah/kotor, penerangan listrik selasar, fasilitas internet/wi-fi, sistem perlindungan kebakaran, pemeliharaan berkala bangunan, kedisiplinan pengelola, kecukupan tenaga kerja pengelola, pelayanan pengelola

terhadap keluhan, dan ketersediaan prosedur pengaduan.

Untuk meningkatkan kinerja PSU dan pelayanan yang kurang memuaskan, pengelola perlu mempertimbangkan beberapa aspek.

Pertama, aspek PSU. Rekomendasi perbaikan meliputi pengalokasian anggaran untuk melakukan perbaikan serta meningkatkan kuantitas dan kualitas Prasarana, Sarana, dan Utilitas Umum (PSU) yang mengalami kerusakan, seperti fasilitas air bersih, tempat penampungan sampah, area parkir, sistem pembuangan limbah, dan penerangan lampu selasar. Selain itu, diperlukan pemberdayaan swadaya penghuni dalam pemeliharaan PSU berskala kecil, peningkatan kapasitas dan kualitas jaringan internet, serta penyediaan anggaran

Analisis Kuadran Rusunawa (Fashalli/hal. 75-86)

husus untuk pengadaan peralatan dan sistem pencegahan kebakaran.

Kedua, aspek operasionalisasi, pelayanan, dan pengelolaan. Rekomendasi lainnya mencakup penyediaan anggaran khusus untuk kegiatan pemeliharaan dan perawatan gedung, pelaksanaan evaluasi rutin terhadap kinerja pengelola, penambahan jumlah teknisi bangunan guna meningkatkan efektivitas layanan, serta penyusunan dan sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pengaduan yang jelas, dilengkapi dengan struktur organisasi dan pembagian tugas pokok serta fungsi pengelola.

Diperlukan upaya konkret oleh pengelola untuk mengatasi PSU yang tidak optimal, antara lain: perencanaan dan penganggaran yang tepat, mendorong swakelola secara gotong royong untuk pemeliharaan kecil, serta melengkapi kebutuhan dasar seperti wadah sampah dan bola lampu selasar secara mandiri. Atribut manajemen pengelolaan yang perlu prioritas utama adalah pemeliharaan bangunan, kedisiplinan pengelola, kecukupan SDM, pelayanan keluhan yang lambat, dan tata cara pengaduan. Pengelola harus melakukan upaya perbaikan seperti pemeliharaan rutin, evaluasi kinerja, peningkatan kapasitas, dan perbaikan manajemen respon keluhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arinda, N. H. (2021). Analisis Kepuasan Penghuni Terhadap Atribut Fisik dan Pelayanan di Rumah Susun Tidar Kota Magelang. *Jurnal Paradigma Multidisipliner (JPM)*, 2(2), 153-166.
- Budiman, M. A. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Ketersediaan Prasarana, Sarana, dan Utilitas di Rumah Susun Sederhana Sewa Panjang Kota Pekalongan. *Universitas Semarang*.
- Darsono, Y., Wargadinata, B., dan Mulyati, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan

Pengelola Terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Cigugur Kota Cimahi. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Bidang Administrasi Sosial, Humaniora dan Kebijakan Publik*, 5(4), 321-328.

- Fashalli, A. (2017). Penerapan Analisis Kuadran dalam Evaluasi dan Peningkatan Layanan Penumpang Kereta Api Sibinuang. *Universitas Andalas*.
- Faturrahman, F. D., Symbolon, T. A. S., Rejeki, A. P. S., dan Nielwaty, E. (2025). Quality Services the Yos Sudarso Flats, Meranti Pandak Rumbai Village, Pekanbaru. *Variable Research Journal* 2(3), 841-850.
- Hartono, M., Eni, S. P., dan Sudarwani, M. M. (2025). Analisa Kenyamanan Hunian Rumah Susun Tipe 36. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(3), 2983-3002.
- Kementerian Sekretariat Negara. (1992). *Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1992 tentang Perumahan dan Permukiman*. Jakarta.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2022). *Surat Edaran Nomor 12/SE/Dr/2022 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Bantuan Pembangunan dan Pengelolaan Rumah Susun*. Jakarta.
- Mawardi, Y. I., Wulandari, R., Istiqomah, G. K. W., Susila, R. L., dan Hendriavi, A. I. (2020). Analisis Kualitas Layanan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Semeru dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Semeru di Desa Triwungkidul, Kecamatan Kademangan, Kota Probolinggo. *Matropolis: Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 1(1), 1-13.

- Noviyanti, E., Wibowo, K., dan Ni'am, M. F. (2022). Analisis Value Engineering pada Proyek Perumahan Pesona Griya Asri di Kabupaten Kudus. *Menara : Jurnal Teknik Sipil Universitas Negeri Jakarta* 17(1), 1-8.
- Purwaningdyah, N. W., Soemitro, R. A. A., dan Supriyatno, H. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Rusunawa Gunung Sari Surabaya. *ITS Journal of Civil Engineering*, 33(2), 75-85.
- Putra, D. K., Bella, P. A., Tjung, L. J., dan Pribadi, I. G. O. S. (2023). Studi Perbedaan Persepsi Tingkat Kepuasan Antara Penghuni Tipe Tower dan Tipe Blok Rusunawa Penjaringan Terhadap Sistem Pengelolaannya. *Jurnal Stupa: Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur*, 5(2), 1975-1988.
- Sujono. (2024). Pengaruh Kualitas Bangunan, Fasilitas dan Lokasi Rumah Susun Terhadap Tingkat Kepuasan Penghuni pada Hunian Rumah Susun Ponpes di Wilayah Jambi. *Universitas Bina Darma*.
- Sukmana, F. H., Purnama, L., dan Utomo, P. K. (2024). Profil Sosio-Demografi dan Evaluasi Kepuasan Penghuni Rusunawa pada Aspek Infrastruktur, Pelayanan, dan Pengelolaan. *Spirit Publik : Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 87 -111
- Wibowo, A. D. dan Azizah, R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penghuni Rusun Terhadap Kualitas Bangunan Rusunawa Kerkov, Jebres, Surakarta. *Prosiding SIAR (Seminar Ilmiah Arsitektur)*, 5, 815-822.