



## KAJIAN KEPUASAN PENGGUNA RUMAH BANTUAN CINTA KASIH PANTERIEK BANDA ACEH

Rika Indriati<sup>a,\*</sup>, Mochammad Afifuddin<sup>b</sup>, Abdul Munir<sup>c</sup>

<sup>a</sup>Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh

<sup>b,c</sup>Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh

\*Corresponding author, email address: [rika1985.smti@gmail.com](mailto:rika1985.smti@gmail.com)

### INFO ARTIKEL

#### Article History:

Received 04 June 2018

Received in revised form 03 August 2018

Accepted 08 August 2018

#### Keywords:

Housing, disaster victims, index frequency, validity and reliability test

### ABSTRAK

Post-disaster earthquake and tsunami December 26, 2004, Aceh region suffered devastation in the field of infrastructure is quite wide, especially housing that amounted to  $\pm 123,000$  units. The construction of relief housing for disaster victims by relocating one of them is located in the village of Panteriek Lueng Bata district of Banda Aceh under the name of Cinta Kasih Housing built by Tzu Chi volunteers (Yayasan Budha Tzu Chi Indonesia) of 716 houses. This study aims to determine the level of satisfaction of the people who use Rumah Cinta Kasih Panteriek assistance and analyze the dominant factors of satisfaction level from the location, building design, product quality, facilities, and infrastructure. Determination of this research sample using Slovin formula obtained 83 house units as a sample of 486 housing units that have not changed shape. Methods used mix methods between qualitative and quantitative wherein the primary data collection using a cluster sampling technique; then the data is analyzed by index frequency. This research begins with a pre-survey process where tested the questionnaire to determine the level of validity and reliability on each item question tested to 10 respondents. Pre-survey results show that the validity value of  $0,31 - 0,70 > 0,3$  while the reliability value  $0,86 > 0,6$  with the sense that the questionnaire is feasible used in this study. The results showed that as many as 16% of respondents answered very satisfied and 28% answered satisfied; 21% answered quite satisfied; 15% answered not satisfied, and 20% of respondents answered very dissatisfied with the Cinta Kasih Panteriek. The dominant factor causing dissatisfaction of the householder is clean water (PDAM or drilled well) with value  $FI = 0,28$ ; ( $FI = 0,36$ ), land area ( $FI = 0,38$ ), and house size ( $FI = 0,38$ ). The most dominant factor of the satisfaction of home users is access to the highway with the value of  $FI = 0,80$ . From the results of this study, it can be concluded that the main cause of dissatisfaction of people in Cinta Kasih Panteriek caused by an inadequate network of water supply as basic human needs in carrying out its activities.

©2018 Magister Teknik Sipil Unsviah. All rights reserved

### 1. PENDAHULUAN

Bencana tsunami yang ditimbulkan oleh gempa bumi yang berkekuatan 9,3 SR yang terjadi 26 Desember 2004 yang lalu telah merenggut lebih dari seperempat juta jiwa pada beberapa negara Asia dan Afrika yang meliputi Indonesia, Malaysia, Thailand, Myanmar, Bangladesh, Srilangka, India, Maladewa, Somalia dan Kenya (sumber: BMKG). Aceh merupakan wilayah yang paling banyak kehilangan nyawa manusia dan juga mengalami kehancuran pada bidang infrastruktur yang cukup luas terutama perumahan yaitu berjumlah lebih kurang 123.000 unit serta 514.150 jiwa terlantar sehingga harus tinggal di

komunitas pengungsian yang tersedia dalam bentuk barak dan tenda (Ulfa, 2009). Pembangunan rumah bantuan untuk korban tsunami yang berlokasi di desa Panteriek kecamatan Lueng Bata Banda Aceh merupakan kawasan lahan baru yang dibangun oleh relawan *Tzu Chi* (Yayasan Budha *Tzu Chi* Indonesia). Rumah bantuan tersebut dibangun sebanyak 716 unit rumah yang diberikan kepada korban bencana. Dalam penelitian ini, perumahan *Cinta Kasih* Panteriek yang dibangun oleh Yayasan Budha *Tzu Chi* Indonesia merupakan objek penelitian karena menjadi salah satu lokasi pembangunan rumah bantuan pada lahan baru yang tidak mengalami dampak tsunami secara langsung serta jauh dari pesisir pantai. Selain itu juga untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat penerima rumah bantuan di Perumahan *Cinta Kasih* Panteriek ini yang umumnya berasal dari daerah pesisir pantai yang kemudian direlokasi jauh dari tempat tinggal sebelum tsunami. Tingkat kepuasan ini diukur dari faktor lokasi, desain bangunan, kualitas produk, sarana dan prasarana terhadap Perumahan *Cinta Kasih* yang dibangun oleh pihak donatur. Dari pengamatan di lapangan ternyata rumah yang dibangun oleh pihak donor ini banyak mengalami perubahan dari segi fisik bangunan oleh pengguna atau penerima rumah bantuan tersebut. Maka dari itu perlu adanya kajian terhadap kepuasan penerima rumah bantuan di Perumahan *Cinta Kasih* Panteriek Banda Aceh.

Berdasarkan latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna/penerima rumah bantuan *Cinta Kasih* Panteriek?
2. Faktor apakah yang sangat memberikan pengaruh dari faktor lokasi, desain bangunan, kualitas produk, sarana dan prasarana terhadap kepuasan penerima/pengguna rumah bantuan *Cinta Kasih* Panteriek?

Adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna/penerima rumah bantuan *Cinta Kasih* Panteriek.
2. Untuk menganalisis manakah dari faktor lokasi, desain bangunan, kualitas produk, sarana dan prasarana yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan penerima/pengguna rumah bantuan *Cinta Kasih* Panteriek.

## **2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

### **2.1 Kepuasan Konsumen**

Menurut Gasperz (1997) tingkat dari performa produk yang diharapkan untuk tercapainya kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor kualitas seperti:

1. *Performance* adalah faktor yang terkait dengan aspek fungsional dari produk. Untuk penelitian ini *performance* adalah fungsi rumah, namun tidak dibahas secara mendalam karena keterbatasan parameter ukur dari aspek fungsional.
2. *Features* adalah faktor yang terkait dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya, dalam hal ini adalah desain bangunan dan lokasi rumah bantuan.
3. *Reliability* adalah faktor yang berkaitan dengan tingkat kegagalan dalam penggunaan produk. Faktor kualitas ini tidak dilakukan analisis yang lebih mendalam karena memerlukan jangka waktu panjang untuk dapat mengetahui keandalan dari fungsi rumah itu sendiri.
4. *Aesthetics* adalah faktor yang berkaitan dengan desain dan pembungkusan dari produk itu atau rumah dalam hal ini.
5. *Durability* adalah faktor yang berkaitan dengan daya tahan atau masa pakai dari produk. Dalam hal kualitas produk perumahan adalah seperti kondisi lantai, kusen, dinding, dll.
6. *Serviceability* adalah faktor yang terkait dengan kemudahan dari kualitas produk. Bila dikaitkan dengan produk perumahan adalah seperti sarana dan prasarana, serta faktor lokasi.
7. *Conformance* berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan konsumen. Terkait dengan faktor ukur ini, maka standar pemenuhan kualitas rumah bantuan yang telah ditetapkan baik untuk faktor kualitas produk,

desain bangunan, lokasi perumahan, serta sarana dan prasarana oleh pihak terkait merupakan bagian dari faktor ukur ini.

8. *Perceived quality* adalah faktor yang berkaitan dengan kualitas yang dirasakan konsumen, contohnya adalah untuk meningkatkan harga diri, dan moral. Dalam penelitian ini tidak dilakukan pengukuran faktor ini karena keterbatasan alat ukur.

## 2.2 Rumah

Menurut Kurniasih (2007), rumah merupakan tempat perlindungan untuk menikmati kehidupan, beristirahat dan bersuka ria bersama keluarga. Rumah harus menjamin kepentingan keluarga, yaitu untuk tumbuh, memberi kemungkinan untuk hidup bergaul dengan tetangganya, lebih dari itu rumah harus memberi ketenangan, kesenangan, kebahagiaan dan kenyamanan pada segala peristiwa hidupnya.

## 2.3 Kriteria Rumah Layak Huni

Menurut Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor: 22/Permen/M/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Perumahan Rakyat Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota menyatakan bahwa: Rumah layak huni adalah rumah yang memenuhi persyaratan keselamatan bangunan dan kecukupan minimum luas bangunan serta kesehatan penghuninya.

1. Kriteria rumah layak huni meliputi:
  - a. Memenuhi persyaratan keselamatan bangunan meliputi:
    1. struktur bawah/pondasi;
    2. struktur tengah/kolom dan balak (Beam).
    3. struktur atas.
  - b. Menjamin kesehatan meliputi pencahayaan, penghawaan dan sanitasi.
  - c. Memenuhi kecukupan luas minimum 7,2 m<sup>2</sup>/orang sampai dengan 12m<sup>2</sup>/orang.
2. Kriteria rumah tidak layak huni meliputi:

Adapun 9 kriteria khusus yang dikatakan sebagai rumah tidak layak huni, yaitu:

1. Luas lantai per kapita kota kurang dari empat meter persegi (4 m<sup>2</sup>), desa kurang dari 10 m<sup>2</sup>.
2. Sumber air tidak sehat, akses memperoleh air bersih terbatas.
3. Tidak ada akses MCK.
4. Bahan bangunan tidak permanen atau atap/dinding dari bambu, papan, rumbia.
5. Tidak memiliki pencahayaan matahari dan ventilasi udara.
6. Tidak memiliki pembagian ruangan.
7. Lantai dari papan bahan tidak permanen ataupun lantai dari tanah.
8. Letak rumah tidak teratur dan berdempetan.

## 2.4 Skala Likert

Sugiyono (2010) menyatakan bahwa skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk keperluan kualitatif maka jawaban tersebut diberi skor dengan susunan kategori jawaban sebagaimana yang diperlihatkan pada Tabel 1.

**Tabel 1**  
Pernyataan dan interpretasi skor skala *Likert*

| Pernyataan                  | Interpretasi skor |
|-----------------------------|-------------------|
| Sangat Tidak Puas (STP) = 1 | 0 % - 20 %        |
| Tidak Puas (TP) = 2         | 21 % - 40 %       |
| Kurang Puas (KP) = 3        | 41 % - 60 %       |
| Puas (P) = 4                | 61 % - 80 %       |
| Sangat Puas (SP) = 5        | 81 % - 100 %      |

Sumber: Sugiyono (2010)

## 2.5 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2010) uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Selanjutnya Sugiyono (2010) menyatakan bahwa cara yang dilakukan adalah dengan analisis faktor, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan untuk satu variabel dengan menggunakan rumus korelasi yang dinyatakan dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (1)$$

Pada umumnya syarat minimum koefisien korelasi adalah  $\geq 0,3$ . Jika korelasi antar butir dengan skor kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

## 2.6 Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2002) analisis reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Analisis reliabilitas yang umum digunakan adalah analisa *Cornbach Alpha*. Adapun pengujian dengan menggunakan koefisien *Cornbach Alpha* harus lebih besar atau sama dengan 0,6 yaitu nilai yang dianggap dapat menguji valid tidaknya kuesioner yang digunakan. Rumus-rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Varians total dengan rumus:

$$S_t = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{N}}{N} \quad (2)$$

## 2.7 Analisis Frequency Index (FI)

Faktor-faktor penyebab terjadinya pekerjaan ulang akan dianalisis dengan cara menggunakan *Frequency Index*. Dalam perhitungan digunakan rumus pada persamaan sebagai berikut (Berstein dan Bernstein, 1999 yang dikutip dalam Hoai, 2008):

$$Frequency Index (FI) = \frac{\sum_{i=1}^5 a_i m_i}{5N} \quad (3)$$

## 2.8 Penelitian Terdahulu

Adapun hasil penelitian terdahulu menjadi acuan pada penelitian selanjutnya. Adapun hasil penelitian terdahulu terangkum dalam Tabel 2.

**Tabel 2**

Daftar Penelitian Terdahulu

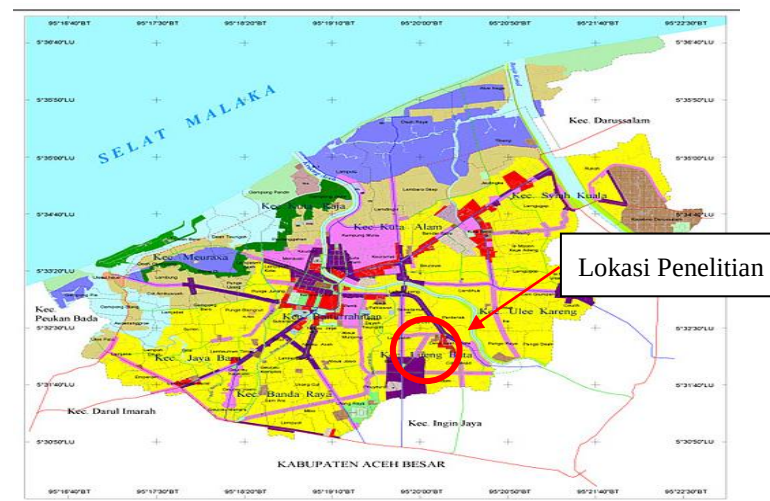
| No. | Peneliti                                           | Judul                                                                                                                                             | Metode                                                                               | Hasil                                                                                                                                                               |
|-----|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Kwanda (2003)                                      | Analisis Kepuasan Penghuni Rumah Sederhana Tipe 36 di Kawasan Sidoarjo Berdasarkan Faktor Kualitas Bangunan, Lokasi, Desain, Sarana dan Prasarana | <i>Purposive Sampling</i> , analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda | ➤ kualitas bangunan;<br>➤ lokasi;<br>➤ desain bangunan;<br>sarana dan prasarana.                                                                                    |
| 2.  | Sri Rum Ginarsih & Syarifah Aini Dalimunthe (2013) | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Permukiman Pasca Gempa Bumi di Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul                                         | Metode survei dengan wawancara                                                       | ➤ Status sosial ekonomi penduduk berpengaruh terhadap kualitas permukiman di desa Wonokromo;<br>➤ Bantuan finansial untuk rehabilitasi dan rekonstruksi permukiman. |
| 3.  | Kassougie                                          | Kajian Persepsi Masyarakat                                                                                                                        | Metode                                                                               | ➤ Faktor sarana pendidikan;                                                                                                                                         |

| No. | Peneliti             | Judul                                                                                                               | Metode                              | Hasil                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | (2015)               | terhadap Tingkat Kepuasan Rumah Bantuan Pasca Gempa dan Tsunami                                                     | deskriptif & Analisis Statistik     | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Faktor Taman;</li> <li>➤ Faktor Luas Tanah;</li> <li>➤ Bebas Rawan Tsunami;</li> <li>➤ Kemudahan mencapai petugas keamanan (Security/Polsek/Polres)</li> <li>➤ Sistem Persampahan.</li> </ul>               |
| 4.  | Mokoginta (2015)     | Kepuasan Masyarakat terhadap Relokasi Pasar Tradisional di Kelurahan Genggulang Kecamatan Kotamobagu Utara          | Deskriptif dengan Metode Kualitatif | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tidak tersedianya terminal;</li> <li>➤ Lokasi tidak strategis.</li> </ul>                                                                                                                                   |
| 5.  | Dian Lutfiana (2015) | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Rekonstruksi Perumahan Pasca Bencana Gempa Bumi Jawa Barat di Kecamatan Pangalengan | Analisis Deskriptif                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Partisipasi masyarakat;</li> <li>➤ Kapasitas actor;</li> <li>➤ Sumber daya manusia dan finansial;</li> <li>➤ Koordiansi;</li> <li>➤ Transportasi serta pelaksanaan pemulihan yang berkelanjutan.</li> </ul> |

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Kota Banda Aceh dengan luas wilayah 61,36 KM<sup>2</sup> letak astronomis adalah 05°16'15"-05°36'16" lintang utara dan 95°16'15"-95°22'35" bujur timur dengan tinggi rata-rata 0,80 meter di atas permukaan laut. Lokasi penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1.**  
Lokasi Penelitian

#### 3.2 Sampel & Variabel Penelitian

Metode yang digunakan dalam pengambilan data sampel penelitian menggunakan *purposive sampling* dimana sampel tersebut ialah rumah bantuan di *Cinta Kasih Panteriek*. Adapun teknik dalam menentukan jumlah sampel, perhitungan akan menggunakan rumus slovin dengan kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10%. Berdasarkan data populasi sebesar 486 unit rumah, maka jumlah responden sebanyak 83 rumah. Variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3**

Variabel Penelitian

| No | Faktor                                   | Uraian Variabel                                            |
|----|------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 1  | Lokasi Bangunan (akses ke tempat tujuan) | Akses mencapai jalan raya                                  |
|    |                                          | Akses mencapai transportasi umum                           |
|    |                                          | Akses mencapai pasar/jual beli                             |
|    |                                          | Akses mencapai sarana pendidikan                           |
|    |                                          | Akses mencapai sarana kesehatan (Puskesmas/RS)             |
|    |                                          | Akses mencapai pos keamanan (security/polsek/polres)       |
|    |                                          | Akses mencapai tempat kerja                                |
| 2  | Desain Bangunan                          | Ukuran rumah                                               |
|    |                                          | Luas tanah                                                 |
|    |                                          | Jumlah dan luas ruang dalam rumah                          |
|    |                                          | Penampilan rumah (tampak depan, samping, belakang)         |
|    |                                          | Sirkulasi udara                                            |
| 3  | Kualitas Produk                          | Keadaan pintu/jendela (saat dibuka dan ditutup kembali)    |
|    |                                          | Kualitas dan kondisi dinding (kerataan dinding, keretakan) |
|    |                                          | Kualitas dan kondisi kerangka atap rumah                   |
|    |                                          | Kualitas dan kondisi lantai                                |
|    |                                          | Kualitas dan kondisi kamar mandi dan septi tank            |
|    |                                          | Kondisi atap terhadap kebocoran selama ditempati           |
| 4  | Sarana dan Prasarana                     | Jaringan air bersih (PDAM atau summer bor)                 |
|    |                                          | Jaringan listrik (PLN)                                     |
|    |                                          | Sistem persampahan                                         |
|    |                                          | Sistem drainase/pembuangan limbah rumah tangga             |
|    |                                          | Jalan masuk dan lingkungan                                 |
|    |                                          | Penerangan jalan perumahan                                 |
|    |                                          | Penghijauan lingkungan                                     |
|    |                                          | Taman                                                      |
|    |                                          | Fasilitas keamanan                                         |
|    |                                          | Jalur evakuasi bencana                                     |

### 3.3 Pengolahan Data

Dalam penelitian ini ada 2 (dua) rumusan masalah yang menjadi tolak ukur dalam memperoleh hasil terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang tinggal di kompleks perumahan *Cinta Kasih Panteriek* kota Banda Aceh. Adapun permasalahan yang pertama yaitu tingkat kepuasan pengguna/penerima rumah bantuan dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan rumus *mean* (rata-rata). Hasil yang disajikan nanti berupa grafik persentase dari tingkat kepuasan masyarakat sekitar. Selanjutnya untuk permasalahan yang kedua yaitu faktor yang sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna rumah tersebut dianalisis dengan menggunakan rumus *frequency index (FI)*. Dimana nanti diketahui secara detail faktor mana yang sangat mempengaruhi kepuasan pengguna rumah perumahan *Cinta Kasih Panteriek*. Dalam hal menganalisis data primer yang didapatkan, analisis yang digunakan diantaranya uji validitas, uji reliabilitas dan analisis *frequency index*.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum

Setelah 12 tahun berlalu, masyarakat di dalam kawasan perumahan *Cinta Kasih Panteriek* mengalami berbagai permasalahan terhadap bangunan rumah. Banyak masyarakat yang berpenghasilan tinggi mengubah/mengrehab kembali rumah yang mereka tinggal. Berbeda dengan masyarakat ekonomi rendah, yang tetap bertahan dalam kondisi rumah yang disediakan. Selain itu, permasalahan lain yang dialami oleh semua warga yang tinggal di dalam kompleks ialah ketersediaan air bersih yang tidak



mencukupi. Kondisi ini sangat perlu diperhatikan oleh pemerintah setempat, sebagai bentuk tanggung jawab dalam menciptakan kondisi nyaman dan tentram bagi warganya.

#### 4.2 Uji Validitas & Reliabilitas

Penentuan ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur maka harus dilakukan terlebih dahulu pengujian terhadap kuesioner yang diserahkan kepada responden tersebut. Penyebaran kuesioner pada tahap pra-survey bertujuan untuk mengetahui tingkat kevalidan dan keabsahan instrumen penelitian. Dari hasil pengujian terhadap kuesioner menunjukkan bahwa nilai validitas sebesar  $0,31 - 0,70 > 0,3$  sedangkan nilai reliabilitas  $0,86 > 0,6$  dengan artian bahwa kuesioner tersebut sudah layak digunakan dalam penelitian ini.

#### 4.3 Kondisi Existing

Kompleks Budha *Tzu Chi* terletak di sekitaran 50 meter dari jalan masuk utama Gampong Panteriek, tepatnya di sebelah kiri. Perumahan ini dibangun dengan bantuan dari Yayasan Budha *Tzu Chi* pada 2005. Awalnya kompleks ini hanya sebuah rawa-rawa berisi eceng gondok. Rumah-rumah di dalam kompleks tertata rapi dimana di setiap lorong terlihat jalan yang terbuat dari batako. Kompleks Budha *Tzu Chi* berbatasan dengan Krueng Aceh di sebelah selatan, di utara dengan Gampong Panteriek. Sedangkan di sebelah barat dan timur berbatasan dengan rawa. Lokasi penelitian dan kondisi rumah dapat dilihat pada Gambar 2 dan Gambar 3.



**Gambar 2.**  
Komplek perumahan Cinta Kasih Panteriek  
**Sumber.** Google Maps



**Gambar 3.**  
Kondisi rumah di kawasan perumahan Cinta Kasih Panteriek

#### 4.4 Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa usia diantara 19-25 tahun sebanyak 2 orang (2%), usia 26-40 tahun sebanyak 33 orang (40%) dan usia 41-58 tahun sebanyak 48 orang (58%). Jenis kelamin perempuan sebanyak 62 orang (75%) sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 21 orang (25%). Sedangkan lama tinggal diantaranya 1-4 tahun sebanyak 11 orang (13%), lama tinggal 4-8 tahun sebanyak 21 orang (25%) dan lama tinggal 8-12 tahun sebanyak 51 orang (61%).

#### 4.5 Tingkat Kepuasan

Hasil analisis terhadap tingkat kepuasan dari pengguna rumah di kawasan perumahan *Cinta Kasih Panteriek* dapat disimpulkan bahwa sebanyak 20% responden menjawab sangat tidak puas, kondisi ini diketahui bahwa ada beberapa sarana dan prasarana yang tersedia di kawasan perumahan tersebut tidak mencukupi seperti ketersediaan air bersih. 15% responden menjawab tidak puas dimana jumlah dan luas ruang dalam rumah tidak terlalu besar. 21% responden menjawab cukup puas dimana berpengaruh terhadap penampilan rumah (tampak depan, samping, belakang). 28% responden menjawab puas dan 16% menjawab sangat puas dimana lokasi perumahan tergolong berada di kawasan keramaian sehingga akses sangat mudah.

#### 4.6 Identifikasi Faktor Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap faktor dari tingkat kepuasan yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis *frequency index* maka diperoleh faktor-faktor dominan penyebab tidak puasnya pengguna terhadap rumah tersebut dan dilakukan perangkingan dari nilai tertinggi ke nilai yang terendah. Perangkingan faktor tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.3.

**Tabel 4**

Perangkingan dari faktor-faktor penyebab tidak puasnya pengguna

| NO  | VARIABEL                                                   | FI   | Interpretasi Skor | Peringkat |
|-----|------------------------------------------------------------|------|-------------------|-----------|
| P19 | Jaringan air bersih (PDAM atau sumur bor)                  | 0,28 | Tidak Puas        | 1         |
| P10 | Jumlah dan luas ruang dalam rumah                          | 0,35 | Tidak Puas        | 2         |
| P26 | Taman                                                      | 0,36 | Tidak Puas        | 3         |
| P9  | Luas tanah                                                 | 0,38 | Tidak Puas        | 4         |
| P8  | Ukuran rumah                                               | 0,38 | Tidak Puas        | 5         |
| P11 | Penampilan rumah (tampak depan, samping, belakang)         | 0,45 | Cukup Puas        | 6         |
| P14 | Kualitas dan kondisi dinding (kerataan dinding, keretakan) | 0,56 | Cukup Puas        | 7         |
| P12 | Sirkulasi udara                                            | 0,56 | Cukup Puas        | 8         |
| P13 | Keadaan pintu/jendela (saat dibuka dan ditutup kembali)    | 0,57 | Cukup Puas        | 9         |
| P7  | Akses mencapai tempat kerja                                | 0,59 | Cukup Puas        | 10        |
| P17 | Kualitas dan kondisi kamar mandi dan septitank             | 0,59 | Cukup Puas        | 11        |
| P16 | Kualitas dan kondisi lantai                                | 0,59 | Cukup Puas        | 12        |
| P18 | Kondisi atap terhadap kebocoran selama ditempati           | 0,59 | Cukup Puas        | 13        |
| P27 | Fasilitas keamanan                                         | 0,59 | Cukup Puas        | 14        |
| P2  | Akses mencapai transportasi umum                           | 0,60 | Cukup Puas        | 15        |
| P4  | Akses mencapai sarana pendidikan                           | 0,60 | Cukup Puas        | 16        |
| P15 | Kualitas dan kondisi kerangka atap rumah                   | 0,60 | Cukup Puas        | 17        |
| P6  | Akses mencapai pos keamanan (security/polsek/polres)       | 0,72 | Puas              | 18        |
| P5  | Akses mencapai sarana kesehatan (Puskesmas/RS)             | 0,74 | Puas              | 19        |
| P3  | Akses mencapai pasar/jual beli                             | 0,75 | Puas              | 20        |
| P22 | Sistem drainase/pembuangan limbah rumah tangga             | 0,77 | Puas              | 21        |
| P24 | Penerangan jalan perumahan                                 | 0,77 | Puas              | 22        |
| P28 | Jalur evakuasi bencana                                     | 0,77 | Puas              | 23        |
| P21 | Sistem persampahan                                         | 0,77 | Puas              | 24        |
| P20 | Jaringan listrik (PLN)                                     | 0,79 | Puas              | 25        |
| P23 | Jalan masuk dan lingkungan                                 | 0,79 | Puas              | 26        |
| P25 | Penghijauan lingkungan                                     | 0,79 | Puas              | 27        |
| P1  | Akses mencapai jalan raya                                  | 0,80 | Puas              | 28        |

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa ada 5 faktor dengan interpretasi tidak puas terhadap kawasan perumahan *Cinta Kasih Panteriek* diantaranya air bersih (PDAM atau sumur bor) dengan nilai FI 0,28; jumlah dan luas ruang dalam rumah dengan nilai FI 0,35; taman dengan nilai FI 0,36; luas tanah dengan nilai FI 0,38; dan ukuran rumah dengan nilai FI 0,38. Selain itu, ada 12 faktor dengan interpretasi



cukup puas diantaranya penampilan rumah (tampak depan, samping dan belakang) dengan nilai FI 0,45; kualitas dan kondisi dinding (kerataan dinding, keretakan) dengan nilai FI 0,56; sirkulasi udara dengan nilai FI 0,56; keadaan pintu/jendela (saat dibuka dan ditutup kembali) dengan nilai FI 0,57; akses mencapai tempat kerja dengan nilai FI 0,59; kualitas dan kondisi kamar mandi dan septitank dengan nilai FI 0,59; kualitas dan kondisi lantai dengan nilai FI 0,59; kondisi atap terhadap kebocoran selama ditempati dengan nilai FI 0,59; fasilitas keamanan dengan nilai FI 0,59; akses mencapai transportasi umum dengan nilai FI 0,60; akses mencapai sarana pendidikan dengan nilai FI 0,60; dan kualitas dan kondisi kerangka atap rumah dengan nilai FI sebesar 0,60.

#### 4.7 Pembahasan

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa rumah bantuan yang diberikan oleh donatur kepada korban Gempa & Tsunami yang terjadi pada tanggal 26 Desember 2004 belum memenuhi kebutuhan yang seharusnya didapatkan oleh masyarakat. Kondisi ini terbukti dari hasil penelitian bahwa sebanyak 20% responden menjawab sangat tidak puas, 15% responden menjawab tidak puas, 21% responden menjawab cukup puas, 28% responden menjawab puas dan 16% menjawab sangat puas terhadap perumahan *Cinta Kasih Panteriek*. Adapun penyebab tidak puasnya masyarakat yang dikaji dari beberapa faktor diantaranya desain bangunan, kualitas produk, sarana dan prasarana, dan lokasi bangunan (akses ke tempat tujuan). Keempat faktor ini menjadi batasan dalam mengetahui penyebab tidak puasnya masyarakat terhadap rumah bantuan tersebut. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa adapun penyebab dominan tidak puasnya masyarakat yang ditinjau dari keempat faktor tersebut diantaranya air bersih (PDAM atau sumur bor), jumlah dan luas ruang dalam rumah, taman, luas tanah, dan ukuran rumah.

Air merupakan kebutuhan dasar manusia dan kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup di dunia. Dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, manusia tidak terlepas dari kebutuhan air. Selain berfungsi sebagai menjaga kesehatan tubuh, air juga berfungsi dalam menjaga kelestarian lingkungan. Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1405/MENKES/SK/XI/2002 bahwa air bersih yaitu air yang dipergunakan untuk keperluan sehari-hari dan kualitasnya memenuhi persyaratan kesehatan air bersih sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dapat diminum apabila dimasak. Maka dari itu kebutuhan air bersih menjadi faktor penting dan sangat perlu diperhatikan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di kawasan perumahan *Cinta Kasih Panteriek*.

Selain air bersih, faktor lain yang menyebabkan tidak puasnya masyarakat terhadap rumah yang diberikan ialah jumlah dan luas ruang dalam rumah, luas tanah, dan ukuran rumah. Kondisi ini membuktikan bahwa rumah yang diberikan tergolong kecil sehingga kapasitas yang tertampung di dalam rumah tidak maksimal. Hasil dari observasi, keadaan rumah yang tergolong kecil tersebut telah banyak diubah bentuk oleh penghuninya. Dari total jumlah rumah 716 unit, hanya tinggal 486 unit yang masih berbentuk seperti semula. Rumah yang telah diubah bentuk tersebut rata-rata berpenghasilan menengah keatas, sehingga tidak menjadi permasalahan terhadap rumah yang diberikan.

Taman merupakan salah satu faktor penyebab tidak puasnya masyarakat di kawasan perumahan *Cinta Kasih Panteriek*. Karena taman yang ada tidak dirawat dan difungsikan dengan semestinya. Taman menjadi hal yang penting dalam menciptakan kondisi nyaman di dalam kompleks perumahan. Selain sebagai tempat bermainnya anak-anak, taman juga sebagai sarana pembangun karakter anak sehingga lebih dekat kepada alam dan memiliki karakter positif yang ditumbuhkan.

Dari penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa perumahan *Cinta Kasih Panteriek* masih banyak permasalahan yang harus segera dibenahi, terutama persoalan air bersih. Karna sesuai dengan UU RI No. 4 Tahun 1992 bahwa salah satu prasarana yang mendukung perikehidupan dan penghidupan dalam kawasan hunian yaitu tersedianya kelengkapan dasar fisik lingkungan seperti penyediaan air minum.

Kassougie (2015) dalam penelitiannya tentang kajian persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan rumah bantuan pasca gempa dan tsunami. Menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dipengaruhi oleh faktor sarana pendidikan; faktor taman; faktor luas tanah; bebas rawan tsunami; kemudahan mencapai petugas keamanan (Security/Polsek/Polres); dan sistem persampahan. Apabila dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan di perumahan *Cinta Kasih Panteriek* ada beberapa faktor yang sama dengan penelitian Kassougie (2015) diantaranya taman dan luas tanah. Hanya saja faktor dominan yang ditemukan di perumahan *Cinta Kasih Panteriek* ialah sarana dan prasarana yaitu faktor air bersih.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian terhadap kajian tingkat kepuasan pengguna rumah di kawasan perumahan *Cinta Kasih Panteriek* adalah:

1. Hasil analisis terhadap tingkat kepuasan dari pengguna rumah di kawasan perumahan *Cinta Kasih Panteriek* dapat disimpulkan bahwa sebanyak 16% menjawab sangat puas dan 28% responden menjawab puas dimana lokasi perumahan tergolong berada di pusat keramaian sehingga akses sangat mudah. 21% responden menjawab cukup puas dimana berpengaruh terhadap penampilan rumah (tampak depan, samping, belakang). 15% responden menjawab tidak puas yang berpengaruh terhadap jumlah dan luas ruang dalam rumah. Selanjutnya, 20% responden menjawab sangat tidak puas, kondisi ini diketahui bahwa ada beberapa sarana dan prasarana yang tersedia di kawasan perumahan tersebut tidak mencukupi seperti ketersediaan air bersih.
2. Analisis *frequency index* menunjukkan bahwa faktor dominan penyebab tidak puasnya pengguna rumah bantuan di perumahan *Cinta Kasih Panteriek* yaitu air bersih (PDAM atau sumur bor) dengan nilai *Frequency Index* (FI = 0,28); jumlah dan luas ruang dalam rumah (FI = 0,35); taman (FI = 0,36); luas tanah (FI = 0,38); dan ukuran rumah (FI = 38). Sedangkan faktor yang paling dominan puasnya pengguna rumah adalah akses mencapai jalan raya dengan nilai FI = 0,80.

### 5.2 Saran

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kepada Pemerintah Kota terhadap tingkat kenyamanan dan ketentraman masyarakat di kawasan perumahan *Cinta Kasih Panteriek*. Dimana masih ada fasilitas mendasar yang sangat penting bagi keberlangsungan kehidupan yaitu jaringan air bersih.
2. Menjadi bahan pertimbangan kepada donator maupun Pemerintah Kota pada masa yang akan datang untuk mempertimbangkan prasarana sekaligus dalam pemberian rumah bantuan kepada masyarakat. Karena pemberian rumah tanpa ada prasarana yang lengkap menimbulkan persoalan lain kedepannya.
3. Diharapkan kepada para peneliti yang berminat melakukan penelitian selanjutnya di kawasan perumahan *Cinta Kasih Panteriek*. Agar mengfokuskan penelitian kepada prasarana kelengkapan fisik yaitu jaringan air bersih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, (2008), Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor: 22/Permen/M/2008 tentang *Standar Pelayanan Minimal Bidang Perumahan Rakyat Daerah Provinsi dan daerah Kabupaten/Kota*.
- Arikunto, S (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.

- Gaspersz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Giyarsih, Sri R dan Dalimunthe, Syarifah A (2013), *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Permukiman Pasca Gempa Bumi di Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul*, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Hoai, L.L, 2008, *Delay and Cost Overrun in Vietnam Large Construction Projects; A Comparison with Other Selected Countries*, *Korean Society of Civil Engineering Journal of Civil Engineering*, Vol.12. No.6, Halaman 369.
- Kassougie, K (2015), *Kajian Persepsi Masyarakat terhadap Tingkat Kepuasan Rumah Bantuan Pasca Gempa dan Tsunami*, Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.
- Kurniasih, Sri (2007). *Usaha Perbaikan Pemukiman Kumuh di Petukangan Utara, Jakarta Selatan*. Jurnal Teknik Arsitektur Universitas Budi Luhur Jakarta.
- Kwanda, T.,J Raharjodan dan B.R Wibowo (2003), *Analisis Kepuasan Penghuni Rumah Sederhana Tipe 36 di Kawasan Sidoarjo Berdasarkan Faktor Kualitas Bagunan, Lokasi, Desain, Sarana dan Prasarana*, Jurnal dimensi Teknik Arsitektur Vol. 31, No. 2, Desember 2003: 124-132. Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Lutfiana, D, 2015, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Rekonstruksi Perumahan Pasca Bencana Gempa Bumi Jawa Barat di Kecamatan Pangalengan*, ITB, Bandung.
- Mokoginta, Syobrian R (2015), *Persepsi Masyarakat terhadap Relokasi Pasar Tradisional di Kelurahan Geggulang Kecamatan Kotamobagu Utara*, Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Sugiyono (2010), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*, Alfabeta, Bandung.
- Ulfa, Maria (2009), *Evaluasi Pasca Huni Kegiatan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Partisipatif di Desa Geunteng Barat dan Geunteng Timur Kabupaten Pidie Nanggroe Aceh Darussalam*, Universitas Dipenegoro, Semarang.