

perawatan rusunawa

by Ken Ken

Submission date: 21-Jul-2020 04:57PM (UTC+0700)

Submission ID: 1360346216

File name: Journal_Undip_Ken_Revisi_1.docx (636.41K)

Word count: 3485

Character count: 21780



KELUHAN PENGHUNI TERKAIT KERUSAKAN BANGUNAN TERHADAP RESPONSIVITAS PENGELOLA RUMAH SUSUN SEDERHANA SEWA DI SURABAYA

*Ken¹, Njo Anastasia²

¹Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Kristen Petra, Surabaya

²Program Manajemen Keuangan, Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Kristen Petra, Surabaya

ken.kertorahardjo279@gmail.com; anas@petra.ac.id

Received: Revised: Accepted:

Abstract

Limited urban land and a declining environmental quality thus it takes an alternative housing. It is hoped that maximizing vertical buildings can improve the quality of urban planning. Previous various studies showed limitations by focusing on the upper-middle class flats only. Whereas, in a simple flat, the report has its own if there is any damage report, the damage's level itself can be mild, moderate and severe damage. The difference from the governments', residents', and monthly rental fees' side. Subsequently, with a slow government bureaucracy, conducted research depends on the responsiveness of managers towards the building damage. This research was conducted by spreading the questionnaire and then a chi-square test was performed. The result of this study indicates that the damage is related to services, especially informative services. Nevertheless, the service performed is not followed by responsiveness. In addition, the damage that is not immediately repaired will be getting worse.

Keywords: Simple flat, Responsiveness, Flat resident, Building damage

Abstrak

Lahan perkotaan yang terbatas dan kualitas lingkungan yang semakin menurun, sehingga dibutuhkan alternatif tempat tinggal. Diharapkan dengan memaksimalkan bangunan vertikal dapat memperbaiki kualitas tata kota. Berbagai penelitian dilakukan untuk memahami keadaan di rumah susun maupun kondisi fasilitas yang tersedia. Akan tetapi, penelitian-penelitian sebelumnya berfokus pada rumah susun kelas menengah atas. Sedangkan pada rumah susun sederhana sewa memiliki kendala/permasalahan sendiri apabila terjadi laporan kerusakan. Kerusakan sendiri memiliki tingkat kerusakan ringan, sedang, dan berat. Perbedaan dari sisi pengelola (pemerintah), penghuni, serta biaya sewa perbulan. Dengan birokrasi pemerintah yang cenderung lambat, maka dilakukan penelitian yang berfokus pada responsivitas pengelola terhadap kerusakan bangunan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan kemudian dilakukan uji chi-square. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kerusakan berhubungan dengan pelayanan, khususnya pelayanan informatif oleh petugas rusun. Namun pelayanan informatif tidak diikuti dengan responsivitas tindakan pengelola. Kerusakan yang tidak segera diperbaiki, mengakibatkan kerusakan menjadi semakin parah.

Kata kunci: Rumah susun sederhana, Responsivitas, Penghuni rusun, Kerusakan bangunan

Pendahuluan

Perkembangan penduduk yang begitu pesat, namun tidak didukung dengan fasilitas

pembangunan yang layak, maka terjadi ketidakseimbangan antara kebutuhan dan ketersediaan tempat tinggal. Ketidak-seimbangan ini mengakibatkan harga tanah semakin



melonjak, dan menyulitkan masyarakat dengan ekonomi menengah kebawah untuk memiliki tempat tinggal yang layak. Pada Kota Surabaya telah ditetapkan terdapat 26 Kelurahan dari 18 Kecamatan dimana total luasan 145,89 Ha menjadi kawasan pemukiman kumuh (Fatimazus, 2017). Kedepannya pada wilayah perkotaan yang padat penduduk sudah tidak memungkinkan untuk membangun hunian secara horizontal, hal ini dikarenakan minimnya ketersediaan lahan (Luthfiah, 2010). Pemilihan tempat tinggal merupakan masalah yang memerlukan perhatian pada suatu keluarga atau individu, karena akan mempengaruhi kondisi keuangan keluarga serta kualitas hidup di masa depan (Myung-Jin, 2013).

Literatur penelitian sebelumnya menggambarkan rusunawa identik dengan permukiman untuk kelompok masyarakat pekerja informal yang gagal beradaptasi dengan masyarakat luas, kepadatan hunian yang tinggi, lokasi kumuh dari lingkungan sekitarnya. Kenyamanan pengguna terganggu akibat kurangnya perawatan sehingga menimbulkan kerusakan fisik bangunan, baik kerusakan estetis maupun fungsional (Karien, van Kempen, De Vos, & Musterd, 2011). Kerusakan terbagi menjadi beberapa kategori, mulai dari kerusakan ringan, sedang, hingga berat. Hal ini dikategorikan sesuai dengan besarnya kerusakan yang terjadi pada bangunan. Kerusakan bangunan yang semakin berat, diperlukan responsivitas pengelola bangunan yang semakin cepat atau tanggap. Responsivitas pengelola yang lambat selain menimbulkan kerugian usia bangunan, juga berdampak melekatnya citra buruk pada pelayanan rusun.

Pembangunan rumah susun sederhana sewa memiliki tantangan dalam pelayanan kualitas bangunan. Hal ini dikarenakan sering terjadi pembangunan tanpa memperhatikan kualitas dan perawatan bangunan. Dengan itu timbul harapan masyarakat terhadap pelayan publik adalah mendengar dan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Sementara respons dari pelayan publik sering dianggap lambat dan tidak responsif akibat problematik birokrasi serta kultur turun menurun (Stewart & Ranson, 1994). Menurut Riskiah (2015) bahwa semakin baik perawatan lingkungan sarana dan prasarana tempat tinggal, maka kepercayaan penghuni terhadap pelayan publik semakin tinggi. Sementara Baharum, Nawawi & Saat (2009) meneliti mengenai kepuasan penghuni terkait kualitas pelayanan, namun keduanya tidak meneliti tanggapan penghuni terhadap tindakan responsif kerusakan bangunan.

Menurut Winarni, Sarma, Gani, & Hatmodjosoewito (2012) bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pelayan publik diharapkan berorientasi pada pelayanan yang nyata, dan responsif. Responsivitas pengelola yang baik dapat ditentukan banyak faktor, seperti tanggap, tepat, dapat dipercaya. Tindakan responsif dari pelayan publik dapat dimulai dari responsif informatif seperti kemudahan prosedur pelaporan, pelayanan yang ramah dan komunikatif. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan mengetahui responsivitas pengelola rumah susun sederhana di Surabaya terkait keluhan kerusakan bangunan.

Metode

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Melakukan studi literatur dan menentukan variabel beserta dengan indikatornya dari jurnal penelitian sebelumnya
2. Menyusun dan menyebarkan kuesioner yang telah disusun berdasarkan landasan teori dan studi literatur
3. Melakukan pengecekan data mentah dari kuesioner dan mengeliminasi data-data yang tidak sesuai dengan kriteria responden
4. Melakukan analisa deskriptif dan uji validitas serta uji reliabilitas dari data yang ada
5. Melakukan analisa ranking terhadap atribut-atribut yang diteliti. Kemudian melakukan uji hubungan *chi square* untuk menguji hubungan antara kerusakan bangunan dengan responsivitas pengelola

Hasil dan Pembahasan

Responden terdiri dari penghuni rumah susun sederhana sewa yang dikelola oleh Pemkot Surabaya. Berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan, didapat jumlah responden sebanyak 210 orang. Adapun deskripsi demografi dapat dilihat pada Tabel 1 dan Tabel 2.

Tabel 1. Daftar Rusunawa Responden

	Informasi	Total	Persen (%)
Jenis	Pria	148	70%
	Wanita	62	30%
Usia	< 36	25	12%
	36-45	67	32%
	46-55	78	37%
	> 55	40	19%

	Informasi	Total	Persen (%)
Pendidikan	=< SD	36	17%
	SMP, SLTP	37	18%
	Setara SMA	120	57%
	S1, D3	17	8%
Pekerjaan	Wiraswasta	79	38%
	Pegawai	49	23%
	Ibu Rumah Tangga	25	12%
	Pekerja Lepas (Gojek, Pengamen, Serabutan, Tukang Harian)	37	18%
	Pensiunan	17	8%
	Lain-lain (Rohaniwan, Instalatis)	3	1%
	Penghasilan	≤ 1.500.000	40
Kotor	1.500.000 - 3.800.000	105	50%
	> 3.800.000	65	31%

Mayoritas penghuni berusia 36-55 tahun, dengan pendidikan setara SMA, yang bekerja sebagai wiraswasta dan pekerja lepas. Penghasilan berada pada kisaran Rp. 1.500-3.800.000 per bulan.

Tabel 2. Kondisi Penyewa Rusunawa

	Informasi	Total	Persen (%)
Biaya Sewa per Bulan	< 45.000	47	22%
	45.000 – 65.000	83	40%
	> 65.000	80	38%
Lantai	Lantai 1	6	3%
	Lantai 2	52	25%
	Lantai 3	52	25%
	Lantai 4	53	25%
	Lantai 5	47	22%

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

	Atribut	Validitas	Reliabilitas
Responsivitas	Informasi prosedur pelayanan jelas	0.485**	0.821
	Persyaratan pelayanan mudah di penuhi	0.354**	
	Petugas rusun selalu tersedia	0.298**	
	Mengajukan keluhan dengan mudah dan cepat	0.284**	
	Seluruh keluhan direspon petugas rusun	0.245**	
	Perbaikan dilakukan sesuai jangka waktu	0.240**	
	Petugas menguasai kerusakan	0.271**	
	Petugas mampu memperbaiki dengan akurat	0.443**	

** p-value < 5%

Berdasarkan kuesioner ditunjukkan bahwa data kerusakan bangunan merupakan data skala *non-*

	Informasi	Total	Persen (%)
Lama Tinggal (tahun)	2	28	13%
	3	57	27%
	4	35	17%
	> 4	90	43%
Mengajukan Kerusakan	1-2	87	41%
	3-4	75	36%
	> 4	48	23%

Penghuni berstatus penyewa dengan biaya sewa per bulan Rp. 45.000 -65.000 (40%) dan di atas Rp. 65.000 (38%). Hampir semua lantai penuh, dan sudah tinggal disana di atas 4 tahun. Penyewa juga cukup sering mengajukan keluhan kerusakan.

Uji Validitas, Reliabilitas, dan Uji Chi-Square

Uji Validitas merupakan uji ketepatan alat ukur sesuai fungsi ukurannya, yaitu variabel tingkat responsif pelayanan. Mulai dari kemudahan informasi, hingga dilakukan tindakan pengelola (pemerintah). Untuk nilai batas signifikan harus lebih kecil dari 0.05. Berdasarkan tabel 4.6, dapat dilihat seluruh atribut masuk dalam batas nilai signifikan, maka seluruh atribut *responsiveness* bisa digunakan pada penelitian ini. Uji Reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.7, yang artinya reliabilitas mencukupi. Pada tabel 4.6 ditampilkan setiap atribut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.7 sehingga reliabel dan dapat digunakan pada penelitian ini.

likert, sehingga uji yang dilakukan pada variabel menggunakan *chi-square*. Uji Chi Square bertujuan

menguji hubungan antara indikator kerusakan dan responsivitas pengelola, meliputi indikator kerusakan struktur, arsitektur, utilitas terhadap responsivitas pengelola. Pengambilan keputusan terhadap penelitian didasarkan dari nilai signifikan dari uji *chi-square*.

Pada kuesioner ini, responden diminta untuk mengisi tingkat kerusakan bangunan rusun sesuai

kriteria indikator yang tertera dari angka A (kerusakan ringan), B (kerusakan sedang) hingga C (kerusakan berat). Kemudian dilakukan pengelompokan frekuensi jawaban penghuni berdasarkan lokasi rusun. Lokasi rusun yang berbeda, memiliki bangunan fisik yang berbeda juga. Ditemukan frekuensi kerusakan beberapa lokasi rusun meningkat, dibandingkan rusun lainnya.

Tabel 4. Hasil Uji antara Kerusakan Struktur dengan Responsivitas Pengelola

Kerusakan Struktur	Hubungan antar variabel		Kode	Value	Sig.
	Kerusakan	vs Responsivitas Pengelola			
1	Retak pada kolom / tiang beton	Informasi pelayanan mudah didapatkan	R1	18.019	0.006**
		Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit	R2	11.698	0.069*
		Petugas mudah dihubungi	R3	14.999	0.021**
2	Retak pada balok	Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit	R2	13.698	0.033**
3	Retak pada plat / dak talang atau kanopi	Petugas selalu tersedia / mudah dihubungi	R3	18.121	0.006**
4	Terdapat retak vertikal (tegak), horizontal (datar) maupun diagonal (miring) pada dinding/tembok bata	Informasi pelayanan mudah didapatkan	R1	20.371	0.002**
		Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit	R2	18.658	0.005**
		Petugas mudah dihubungi	R3	22.869	0.001**
		Kemudahan dan kecepatan mengajukan keluhan	R4	22.947	0.001**
5	Terdapat retak pada tangga beton dan bergetar saat diinjak	Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit	R2	16.078	0.013**
		Petugas mudah dihubungi	R3	16.362	0.012**
		Petugas menguasai kerusakan	R7	12.153	0.059*

* p-value < 10% , ** p-value < 5%, and *** p-value < 1%

Tabel 5. Hasil Uji antara Kerusakan Arsitektur dengan Responsivitas Pengelola

Kerusakan Arsitektur	Hubungan antar variabel		Kode	Value	Sig.
	Kerusakan	vs Responsivitas Pengelola			
1	Plafon/langit-langit bernoda, berbekas	Informasi mengenai prosedur pelayanan mudah saya dapatkan	R1	10.950	0.090*
2	Cat dinding terkelupas	Informasi mengenai prosedur pelayanan mudah saya dapatkan	R1	17.066	0.009**
		Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit	R2	11.903	0.0641*
		Petugas mudah dihubungi	R3	19.480	0.003**
		Kemudahan dan kecepatan mengajukan keluhan	R4	12.096	0.060*
		Petugas menjawab / merespon seluruh keluhan	R5	15.815	0.015**
		Petugas menguasai kerusakan yang terjadi	R7	18.466	0.005**
3	Tembok partisi rusak / berlubang	Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit	R2	17.520	0.008**

Kerusakan Arsitektur	Hubungan antar variabel		Kode	Value	Sig.	
	Kerusakan	vs				Responsivitas Pengelola
4	Keramik lantai pecah / retak		Kemudahan dan kecepatan mengajukan keluhan	R4	11.798	0.067*
			Petugas menjawab / merespon seluruh keluhan	R5	12.655	0.049**
			Tindakan dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan	R6	18.538	0.005**
			Petugas menguasai kerusakan yang terjadi	R7	15.989	0.014**
5	Keramik dinding pecah / retak		Informasi mengenai prosedur pelayanan mudah saya dapatkan	R1	19.046	0.004**
			Petugas selalu tersedia / mudah dihubungi	R3	16.120	0.013**
			Kemudahan dan kecepatan mengajukan keluhan	R4	12.997	0.043**
			Petugas menjawab / merespon seluruh keluhan	R5	14.095	0.029**

* p-value < 10% , ** p-value < 5% , and *** p-value < 1%

Tabel 6. Hasil Uji antara Kerusakan Utilitas dengan Responsivitas Pengelola

Kerusakan Utilitas	Hubungan antar variabel		Kode	Value	Sig.	
	Kerusakan	vs				Responsivitas Pengelola
1	Jalur air bersih bermasalah		Petugas selalu tersedia / mudah dihubungi	R3	18.485	0.005**
			Petugas mampu memperbaiki kerusakan dengan tepat dan akurat	R8	12.080	0.061*
2	Kualitas air bersih keruh, berbau		Informasi mengenai prosedur pelayanan mudah saya dapatkan	R1	7.502	0.058*
			Petugas menguasai kerusakan yang terjadi	R7	7.082	0.069*
3	PLN sering padam		Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit	R2	14.988	0.021**
			Petugas selalu tersedia / mudah dihubungi	R3	12.719	0.001**
			Kemudahan dan kecepatan mengajukan keluhan	R4	11.709	0.069*
4	Konsleting listrik (njejeleng) sering terjadi		Petugas selalu tersedia / mudah dihubungi	R3	11.299	0.080**
5	Pengolahan limbah menimbulkan bau		Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit	R2	11.695	0.069*
			Kemudahan dan kecepatan mengajukan keluhan	R4	15.188	0.019**
6	Sanitari sering rusak		Informasi mengenai prosedur pelayanan mudah saya dapatkan	R1	29.944	0**
			Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit	R2	20.464	0.002**
			Petugas selalu tersedia / mudah dihubungi	R3	16.883	0.010**
			Tindakan dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan	R6	10.983	0.089*

Kerusakan Utilitas	Hubungan antar variabel		Kode	Value	Sig.	
	Kerusakan	vs				Responsivitas Pengelola
7	Saklar, lampu, stop kontak sering rusak		Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit	R2	12.223	0.057*
			Kemudahan dan kecepatan mengajukan keluhan	R4	14.753	0.022**

* p-value < 10% , ** p-value < 5% , and *** p-value < 1%

Pada Tabel 4 hasil uji atribut kerusakan struktur, menunjukkan bahwa setiap indikator kerusakan struktur memiliki hubungan dengan responsivitas pengelola. Antar indikator struktur memiliki kesamaan hubungan, yaitu kerusakan struktur berhubungan dengan responsivitas pengelola. Pada Tabel 5 menyatakan hubungan antara kerusakan arsitektur dengan responsivitas pengelola, bahwa tidak semua kerusakan arsitektur berhubungan dengan responsivitas pengelola. Kerusakan arsitektur yang berhubungan dengan responsivitas pengelola, memiliki kemiripan dengan kerusakan struktur, mayoritas berasal dari responsivitas administratif (R1-R4). Untuk kerusakan utilitas beberapa masih berhubungan dengan responsivitas tindakan dengan nilai $\alpha = 0.1$.

Pembahasan

Hasil penelitian menampilkan tentang kerusakan yang paling sering terjadi, seberapa berat kerusakan yang terjadi dan respon pengelola dalam menanggapi keluhan kerusakan. Berdasarkan uji *chi square* diketahui tanggapan pengelola terhadap ketiga aspek kerusakan tersebut seperti pada Tabel 4, Tabel 5 dan table 6.

Kerusakan Struktur

Kerusakan struktur retak/lubang pada plat menjadi kerusakan yang paling sering dikeluhkan. Kerusakan struktur yang terjadi berhubungan pada responsivitas pengelola, khususnya responsivitas yang informatif. Responsivitas yang mencakup informasi, persyaratan mengajukan laporan, serta kemudahan dalam mengajukan laporan. Kerusakan struktur memerlukan penanganan khusus dan memiliki dampak paling besar diantara arsitektur, dan utilitas. Kerusakan struktur bisa berakibat fatal dan membahayakan banyak orang apabila tidak segera dilakukan perbaikan dan menyeluruh. Pengelola juga perlu memberikan penyuluhan atau pengertian mengenai struktur bangunan, sehingga penghuni tidak was was atau cemas pada hal-hal yang memang sebenarnya wajar atau sering terjadi. Dengan adanya kerja sama dari penghuni mengenai pelaporan yang ada, tentu diharapkan kerusakan tidak menjadi semakin parah, dan bisa segera ditanggapi.

Kerusakan Arsitektur

Hasil penelitian sesuai dengan saat wawancara dan penyebaran kuesioner, frekuensi paling sering terjadi pada keramik lantai pecah/ retak dan cat dinding terkelupas. Pada kedua kerusakan

tersebut petugas mampu memberikan penanganan responsif. Kerusakan yang bersifat ringan dan umum sehingga tidak membutuhkan penanganan khusus. Untuk atribut kerusakan arsitektur lainnya masih belum responsif secara tindakan. Hal ini diakibatkan kerusakan arsitektur bersifat beragam, sehingga pengelola cenderung menunggu apabila ada beberapa laporan dengan kerusakan yang sama untuk dikerjakan secara bersama. Laporan yang masuk cenderung sama dan tempo waktu yang sering. Mengakibatkan pengelola harus lebih tegas dalam menentukan standar perbaikan.

Kerusakan Utilitas

Kerusakan utilitas merupakan bagian kerusakan yang paling sering meresahkan, mulai dari kebocoran, jalur pipa hujan, kualitas air bersih, instalasi listrik yang bermasalah, dan pengolahan limbah yang kurang sempurna. Dengan adanya gangguan pada bagian utilitas, hal tersebut berdampak langsung pada kelangsungan hidup penghuni. Namun kenyataannya di lapangan bahwa kerusakan utilitas tidak berhubungan dengan kecepatan respon pengelola. Melalui hasil wawancara dengan penghuni, perbaikan utilitas dilakukan oleh pihak ketiga. Hal ini bisa mengakibatkan menciptakan *gap* waktu yang berimbas pada lamanya waktu perbaikan di lapangan.

Di sisi lain penghuni paham dengan keadaan yang ada, sehingga untuk kebutuhan perbaikan minor dikerjakan oleh penghuni sendiri, mereka cukup puas dengan adanya pengadaan tempat tinggal yang layak, fasilitas umum yang cukup memadai dengan biaya yang relatif murah. Namun apabila tidak segera ditanggapi secara serius, Kerusakan bisa menjadi semakin parah, menimbulkan kerugian biaya dan waktu yang semakin tinggi

Tabel 7. Hasil Uji Frekuensi Kerusakan Antar Rusunawa

Atribut		Rusunawa Jambangan	Rusunawa Menanggal	Rusunawa Grudo	Rusunawa PS III	Rusunawa Siwalankerto
Retak pada balok	Ringan	25	40	25	23	20
	Sedang	0	8	14	27	20
	Berat	0	2	0	3	3
Retak pada dak talang atau kanopi	Ringan	26	39	22	23	18
	Sedang	0	5	17	22	17
	Berat	0	6	0	8	8
Retak dinding/tembok bata	Ringan	24	41	36	35	26
	Sedang	1	8	3	13	12
	Berat	0	1	0	5	5
Plesteran/cat dinding terkelupas	Ringan	11	38	13	18	16
	Sedang	12	11	26	28	20
	Berat	2	1	0	7	7
Keramik lantai pecah, retak	Ringan	11	8	15	18	15
	Sedang	12	36	23	22	15
	Berat	2	6	1	13	13
Konsleting listrik dikarenakan	Ringan	25	44	25	28	24
	Sedang	0	6	14	19	14
	Berat	0	0	0	6	5
Kerusakan pada saklar /stopkontak	Ringan	26	43	32	28	24
	Sedang	0	6	7	20	16
	Berat	0	0	0	5	3

Tabel 8. Hasil Uji Frekuensi Responsivitas Antar Rusunawa

Atribut		Rusunawa Jambangan	Rusunawa Menanggal	Rusunawa Grudo	Rusunawa PS III	Rusunawa Siwalankerto
Informasi mengenai prosedur pelayanan mudah saya dapatkan	TS	0	0	0	6	4
	C	0	1	7	14	8
	S	9	21	18	18	13
	SS	17	28	14	15	18
Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit	TS	0	0	0	8	6
	C	0	5	10	22	5
	S	9	14	18	11	16
	SS	17	31	11	12	16
Kemudahan dan kecepatan mengajukan keluhan	TS	2	0	1	9	6
	C	1	11	8	16	11
	S	7	14	14	12	14
	SS	15	25	16	16	12
Tindakan dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan	TS	3	0	1	6	3
	C	2	9	14	14	11
	S	8	19	7	9	8
	SS	12	22	17	24	21

TS = tidak setuju, C = cukup, S = setuju, SS = sangat setuju

Pada Tabel 7 terdapat atribut kerusakan berdasarkan lokasi rusunawa, frekuensi kerusakan sering dan berat berasal dari Rusunawa PS III dan Siwalankerto. Pada kerusakan retak pada balok, retak pada plat, retak dinding frekuensi laporan kerusakan berat sering terjadi pada rusunawa PS III dan Siwalankerto. Frekuensi kerusakan beragam mulai dari struktur hingga utilitas. Dengan rentang umur bangunan yang tidak terlalu jauh, namun tingkat kerusakan yang berbeda tentu terdapat faktor lain yang mempengaruhi secara kualitas, bisa dari segi konstruksi, perilaku penghuni maupun

Kesimpulan

Berdasarkan tingkat kerusakan yang berbeda-beda, dengan umur bangunan yang relatif sama. Dilihat dari atributnya, beberapa kerusakan memiliki hubungan dengan responsivitas pengelola. Dengan kerusakan yang paling sering muncul yaitu, kerusakan arsitektur cat dan keramik yang rusak. Pada kerusakan yang bersifat estetik (ringan) dan tidak memerlukan tenaga profesional, responsivitas pengelola cenderung cepat dan menjawab seluruh keluhan. Untuk kerusakan struktur, arsitektur, dan utilitas mayoritas berhubungan dengan responsivitas yang bersifat informatif. Responsif pada kemudahan melaporkan, peninjauan kerusakan, petugas cepat dan tanggap, namun tidak diikuti dengan responsivitas tindakan.

Dilihat dari tabel frekuensi kerusakan berdasarkan lokasi rusunawa, maka semakin sering kerusakan bangunan terjadi, responsivitas pengelola semakin berkurang. Pengelola cenderung menumpuk laporan yang ada, sehingga responsivitas pengelola menurun. Dengan responsivitas yang rendah, bisa mengakibatkan kerusakan yang ada semakin parah, dan mengakibatkan penghuni merasa tidak nyaman. Birokrasi yang ada mengakibatkan waktu yang lama dan ketidakpastian dalam tindakan pengelola. Birokrasi yang seharusnya memberikan pelayanan terbaik sesuai kebutuhan warganya, cenderung bertele-tele dan lambat dalam bertindak.

Daftar Pustaka

Baharum, Z.A., Nawawi, A.H., & Saat, Z.M. (2009). Assesment of property management service quality of purpose built office buildings. *International Business Research*, Kuala Lumpur, Malaysia, February 3, Vol. 2(1), 162-174

Bakri, N. N., & Mydin, M. A. (2014). General building defects: causes, symptoms and remedial

perawatan oleh pengelola. Pada Tabel 8 menampilkan responsivitas pengelola berdasarkan lokasi rusunawa, paling rendah didapatkan Rusunawa PS III dan Siwalankerto, rusunawa dengan jumlah kerusakan paling sering dan berat (tabel 7). Hal ini bisa disimpulkan bahwa kerusakan yang semakin berat, penanganan responsivitas pengelola cenderung menurun. Dengan semakin banyaknya keluhan yang ada, tidak diimbangi dengan birokrasi atau kemampuan pengelola dalam pelayanan perbaikan.

work. *European Journal of Technology and Design*, Malaysia, Vol (3) No 1.

Dardiri, A., (2012). Analisis pola, jenis dan penyebab kerusakan bangunan gedung sekolah dasar. *Jurnal Teknologi dan Kejuruan*, Malang, Februari 2012, Vol 35 (1), 71-80

Fatimazus, Z. (2017, Agustus 18). Kawasan kumuh Surabaya mencapai 150 hektar, dewan sebut indikatornya hal-hal seperti ini. from *Harian Surya*. Retrieved 12 28, 2019, from <https://surabaya.tribunnews.com/2017/08/18/kawasan-kumuh-surabaya-mencapai-150-hektar-dewan-sebu>

Karien, D., van Kempen, R., De Vos, S., & Musterd, S. (2011). Residential satisfaction in housing estate in European cities. *Journal of Housing Studies*

Luthfiah, L. (2010). Perubahan bentuk dan fungsi hunian pada rumah susun pasca penghunian. *Jurnal Arsitektur*. Vol 3 (2) , 34-44.

Mydin, M. A. (2017). Significance of building maintenance management of life-span of buildings. *Journal of Building and Planning*, 331-349.

Myung-Jin, J. (2013). The effects of housing preference for an apartment of residential location choice in Seoul: a random bidding land use simulation approach. *Land use policy*, 395-405.

Negri, R. M., & Alves, T. d. (2017). Impacts of resident construction defects on customer satisfaction. *International Journal of Building Pathology and Adaptation*, Vol. 35 (3), 218-232.

Pena, M. M., Maria-Santos, T. D., Daisy, M. R., & Melleiro, M. M. (2013). *The use of the quality model*

of Parasuraman, Zeithalm and Berry in YT health service.

Permenpera No. 17 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.05/PRT/M/2007 Tentang Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Susun Sederhana Bertingkat Tinggi

Philip, K., & Keller, K. (2016). Prinsip-Prinsip Pemasaran. *Jurnal Manajemen pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.

Rahardjo, U. (2011). *Bahan ajar perencanaan dan perbaikan bangunan*. Bandung: Erlangga Press

Riskiah, I.R., Suryo, E.A. & Wijatmiko, I.(2015). Analisis kinerja developer terhadap kepuasan penghuni perumahan di kota Malang. *Jurnal Properti*. Universitas Brawijawa, Malang

Setiadi, H. A. (2015). Analisis faktor berpengaruh terhadap kepuasan penghuni rumah susun sewa studi kasus rumah susun sewa Kemayoran. *Jurnal Permukiman, Pusat Litbang Permukiman, Badan Litbang Kementerian Pekerjaan Umum* .

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun, *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 5252*. Jakarta: Author
Winarni, P., Sarma, M., Gani, D., & Hatmodjosoewito, S. (2012). Analisis sikap pegawai terhadap perilaku pelayanan publik. *Jurnal Penyuluhan*. Vol 8 No.1, 5–28.

perawatan rusunawa

ORIGINALITY REPORT

7 %

SIMILARITY INDEX

5 %

INTERNET SOURCES

3 %

PUBLICATIONS

6 %

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

5%

★ Submitted to Universitas Diponegoro

Student Paper

Exclude quotes On

Exclude bibliography Off

Exclude matches < 1%