

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

Ken<sup>1</sup> dan Njo Anastasia<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Magister Teknik Sipil, Universitas Kristen Petra, Surabaya

<sup>2</sup> Program Finance & Investment, Universitas Kristen Petra, Surabaya

<sup>1</sup> b21180012@john.petra.ac.id, <sup>2</sup> anas@petra.ac.id

**ABSTRAK:** Lahan perkotaan yang terbatas serta kualitas lingkungan yang semakin menurun, mendorong kebutuhan alternatif tempat tinggal. Penggunaan bangunan vertikal secara maksimal diharapkan dapat memperbaiki kualitas tata kota. Berbagai penelitian dilakukan untuk memahami keadaan di rumah susun maupun kondisi fasilitas yang tersedia, namun penelitian sebelumnya fokus pada rumah susun kelas menengah atas. Pada sisi lain, rumah susun (rusun) sederhana sewa memiliki kendala tersendiri jika terjadi laporan kerusakan, meliputi tingkat kerusakan ringan, sedang, dan berat. Perbedaan pandangan terjadi pada sisi pengelola (pemerintah), penghuni, serta biaya sewa perbulan. Birokrasi pemerintah yang cenderung lambat mengarahkan penelitian ini pada responsivitas pengelola terhadap kerusakan bangunan. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan uji chi-square. Hasil dari penelitian 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: responsivitas, rumah susun sederhana sewa, penghuni rusun, kerusakan bangunan

**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 is getting worse*

*Keywords: responsiveness, simple flat, flat resident, building defect*

## **1. PENDAHULUAN**

Perkembangan penduduk yang begitu pesat, namun tidak didukung dengan fasilitas pembangunan yang layak mengakibatkan ketidakseimbangan antara kebutuhan dan ketersediaan tempat tinggal. Ketidakseimbangan ini mengakibatkan harga tanah semakin melonjak, dan menyulitkan masyarakat dengan ekonomi menengah kebawah untuk memiliki tempat tinggal yang layak.

Di Kota Surabaya ditetapkan 26 Kelurahan dari 18 Kecamatan dengan total luasan 145, 89 Ha menjadi kawasan permukiman 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 butuh perhatian untuk suatu keluarga atau individu karena mempengaruhi kondisi keuangan keluarga dan kualitas hidup kedepannya (Myung-Jin, 2013).

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. Menurut Riskiah, Suryo & Wijatmiko (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. Keduanya tidak meneliti tanggapan penghuni terhadap tindakan responsif kerusakan bangunan.

## **2. LANDASAN TEORI**

### **2.1. Rumah Susun**

Definisi tentang rumah susun menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 adalah bangunan gedung bertingkat dalam suatu lingkungan yang terbagi dalam bagian-bagian yang dibangun secara fungsional, baik arah horizontal maupun vertikal dan merupakan satuan yang masing-masing dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah, terutama untuk tempat hunian yang dilengkapi dengan bagian bersama, benda bersama, dan tanah bersama. Bagian bersama dapat diartikan, bagian rumah susun (melekat pada struktur bangunan) yang dimiliki secara tidak terpisah untuk pemakaian bersama dalam satu kesatuan fungsi dengan rumah susun. Contoh: pondasi, atap, lobby, lift, listrik, telekomunikasi dan utilitas. Benda bersama dapat diartikan, benda yang bukan merupakan bagian rumah susun, tetapi yang dimiliki bersama secara tidak terpisah untuk pemakaian bersama. Contoh: tanah, pagar, tempat parkir, taman-taman jalan, dsb. Tanah bersama dapat diartikan sebidang tanah yang digunakan atas dasar hak bersama secara tidak terpisah yang di atasnya berdiri rumah susun dan ditetapkan batasannya dalam persyaratan izin bangunan.

Persyaratan teknis diatur oleh Menteri Pekerjaan Umum dan semua persyaratan teknis tersebut harus sesuai dengan rencana tata kota setempat. Persyaratan teknis pembangunan rumah susun antara lain mengatur mengenai struktur bangunan; keamanan, keselamatan, kenyamanan; hal-hal yang berhubungan dengan rancang bangunan; dan kelengkapan prasarana dan fasilitas lingkungan.

Rusunawa pun dibagi dalam dua kategori yaitu dengan tanpa subsidi dan dengan subsidi (Kemenpera, 2007). Rusunawa tanpa subsidi, tujuan pemasaran kepada masyarakat yang secara ekonomi dianggap mampu, tetapi memilih tinggal di rusunawa, biasanya karena tinggal sementara atau alasan lainnya. Rusunawa dengan subsidi, dibagi menjadi dua berdasarkan jenis subsidi: Subsidi terbatas, ditujukan bagi kelompok masyarakat dengan kemampuan ekonomi menengah kebawah yang mampu membayar meskipun terbatas. Intervensi pemerintah dapat dilakukan dalam hal penyediaan tanah, pembiayaan, pembangunan, pengelolaan, namun tetap menghitung pengembalian dananya agar dapat bergulir untuk proyek selanjutnya. Subsidi penuh, diprioritaskan bagi kelompok dengan kemampuan ekonomi yang sangat terbatas, hanya dapat membayar sewa untuk menutup biaya operasional saja.

### **2.1.1. Kerusakan Bangunan**

Kerusakan bangunan merupakan melemahnya kekuatan konstruksi akibat beban yang berasal dari luar ataupun beban sendiri yang melebihi kapasitasnya. Jika hal ini diabaikan terus menerus, maka akan terjadi penurunan kualitas dan memperparah kerusakan pada bangunan. Namun keadaan di lapangan bahwa komponen bangunan sudah rusak sebelum mencapai umur rencana. Dengan demikian bangunan rentan terkena dampak dan membutuhkan biaya ganti rugi yang cukup besar untuk mempertahankan kualitas bangunan yang ada (Mydin, 2017). Kerusakan bangunan bisa terjadi pada setiap elemen bangunan dan dipicu dari berbagai sumber (alami, biologis, kimiawi). Menurut Dardiri (2012), faktor utama kerusakan bangunan disebabkan oleh faktor manusia, yakni:

1. Desain tidak sesuai perencanaan (tidak anti gempa atau anti hama)
2. Pilihan kualitas bahan rendah
3. Pengerjaan konstruksi, pemeliharaan kurang baik, penggunaannya keliru
4. Faktor alam, pengaruh cuaca/iklim

Kerusakan bagian struktur antara lain *retaining walls*, kolom, balok, plat memiliki penanganan yang berbeda (Bakri & Mydin, 2014). Kerusakan struktur bisa terjadi akibat termakan usia dan kelebihan beban rencana dengan periode waktu yang cukup lama, hal ini mengakibatkan penurunan fungsi dan mengalami kerusakan. Sedangkan kerusakan arsitektur adalah kerusakan yang bersifat kearah estetika dan mengganggu kenyamanan penghuni. Perawatan yang dilakukan disesuaikan dengan tingkat kerusakan. Namun kerusakan ini tidak boleh disepelekan karena dapat mengakibatkan kerusakan bangunan menjadi lebih besar dan berbahaya. Untuk kerusakan utilitas adalah kerusakan pada perlengkapan dalam bangunan yang digunakan untuk menunjang fungsi bangunan. Kategori kerusakan utilitas terdiri dari sub komponen utilitas atau mengurangi fungsi komponen utilitas. Kerusakan bisa diminimalisir dengan perawatan berkala agar kerusakan bisa diantisipasi dengan tindakan

## **2.2. Teori Responsivitas**

Diperlukan mengidentifikasi tindakan layanan yang dapat meningkatkan pelayanan kepada konsumen, salah satunya dengan responsivitas. Sebagai kunci keberhasilan demokrasi, diperlukan pemerintah yang responsif terhadap kebutuhan mayoritas (Powell, 2004). Responsivitas merupakan kemampuan memberikan pelayanan dan perhatian sebagai bentuk tanggung jawab secara sigap dan tanggap (Pena, Maria-Santos, Daisy, & Melleiro, 2013). Diikuti dengan pendekatan perhatian kepada individu secara personal dan komunikatif. Dengan demikian didasarkan pada persepsi publik tentang kinerja kebijakan dan responsif menimbulkan kepekaan terkait sistem pengelola (Linde & Ekman, 2003). Responsivitas dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu responsivitas informatif (prosedural) dan responsivitas tindakan. Responsivitas informasi mencakup kemudahan pengaduan, ketersediaan petugas, pendataan kerusakan untuk dilaporkan ke pemkot/pusat. Untuk responsivitas tindakan yaitu ketepatan waktu dilakukan perbaikan nyata, kemampuan petugas memperbaiki kerusakan, dan seluruh keluhan ditanggapi.

### **2.2.1. Pelayan Publik**

Pelayan merupakan tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak pada hasil tidak terkait dan berwujud suatu produk secara fisik (Philip & Keller, 2016). Berdasarkan hal tersebut, bisa dikatakan bahwa pelayanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud, namun dapat dirasakan. Pelayan publik menjadi bagian yang paling utama berhubungan dengan masyarakat, sehingga masyarakat dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan. Pelayan publik dengan sistem birokrasi yang ada memiliki prosedur dan aturan yang ketat dalam proses operasionalnya, sehingga cenderung kaku dan kurang efisien. Meskipun ada anggapan bahwa birokrasi identik dengan inefisiensi, pemborosan, dan kemalasan. Baik buruknya pemerintahan suatu negara bisa dinilai dari bagaimana negara tersebut bersinggungan dengan adanya partisipasi masyarakat, daya tanggap, berorientasi pada masyarakat, adanya keadilan masyarakat, dan adanya visi strategis

### **2.2.2. Masyarakat Berpenghasilan Rendah**

Menurut Permenpera nomor 14 tahun 2011 sasaran penghuni rusunawa adalah Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). Yang dimaksud dengan MBR adalah masyarakat yang memiliki batasan dalam pembelian rumah, sehingga diperlukan subsidi/bantuan dari pemerintah (Undang-Undang no 11 tahun 2011). Menurut Permen PU no 5/PRT/M/2007 masyarakat berpenghasilan rendah dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Kelompok fakir, merupakan masyarakat yang memiliki penghasilan tidak tetap dan tidak mampu memenuhi kebutuhan pokok hidup
2. Kelompok miskin produktif, merupakan masyarakat yang sudah berpenghasilan tetap, namun masih belum cukup untuk kebutuhan pokok hidup

Tingkat kemampuan MBR sangatlah minim, jika mereka mengalokasikan 30% untuk menjangkau rumah. Hal ini sesuai dengan aturan yang ada di Permenpera pasal 27 tahun 2018 mengenai tarif sewa rumah susun sewa tidak lebih besar dari 1/3 (sepertiga) dari upah minimum provinsi.

### 2.3. Hubungan antar Konsep

Literatur penelitian menggambarkan rusunawa identik dengan permukiman untuk kelompok masyarakat pekerja informal, gagal beradaptasi dengan masyarakat luas, kepadatan yang tinggi, lokasi kumuh dari lingkungan sekitarnya. Dengan kata lain golongan penghuni merupakan masyarakat kelas bawah (Setiadi, 2015), menjadikan penghuni kurang memiliki wawasan, empati dan cenderung tidak peka terhadap kerusakan bangunan. Kerusakan bangunan merupakan cerminan dari hasil perawatan selama bangunan beroperasi yang berdampak kegagalan fungsi, performa, tata laksana. Menurut penelitian Winarni, Sarma, Gani, & Hatmodjosoewito (2012) pelayanan yang dilakukan oleh pelayan publik diharapkan berorientasi pada pelayanan yang nyata, dan responsif. Tanggapan perawatan yang baik dapat ditentukan banyak faktor, seperti tanggap, tepat, dapat dipercaya. Tindakan responsif dari pelayan publik dapat dimulai dari kemudahan prosedur pelaporan, pelayanan yang ramah dan komunikatif. Hingga pelayanan di lapangan menangani keluhan secara cepat dan mampu mendeteksi permasalahan yang ada. Tindakan yang tepat dapat diartikan dengan pemahaman mengenai permasalahan yang terjadi, sehingga terjadi eksekusi pekerjaan yang tepat dari segi waktu dan kualitas mutu. Menurut (Rahardjo, 2011) sifat kerusakan dibagi menjadi 3, *emergency*, *urgent*, normal. Menurut penelitian Negri & Alves (2017), perbedaan sifat kerusakan bangunan memiliki ekspektasi yang berbeda oleh penghuninya. Dengan tingkat kerusakan yang semakin berat, diperlukan penanganan yang lebih responsif (*emergency*). Hal ini menunjukkan kerusakan bangunan yang bersifat *emergency*, menghasilkan respon tindakan yang lebih tanggap.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif deskriptif untuk mengetahui responsivitas pengelola rumah susun di Surabaya yang disebabkan adanya keluhan kerusakan oleh penghuni meliputi kerusakan struktur, arsitektur dan utilitas. Populasi penelitian adalah penghuni rumah susun di Surabaya meliputi Rusunawa Jambangan, Menanggal, Grudo, Penjaringan Sari III, dan Siwalankerto dengan total 416 kamar. Sampel penelitian dipilih dengan teknik *purposive sampling* dengan cara menyebarkan kuesioner secara tertulis pada penghuni yang sudah tinggal minimal selama 2 tahun serta wawancara langsung pada penghuni yang mengalami kesulitan dalam pengisian kuesioner di masing-masing rusunawa. Setelah data diperoleh dilakukan uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya uji *chi-square* untuk menguji hubungan antara kerusakan bangunan dengan responsivitas pengelola

### 4. HASIL PENELITIAN

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.

Ken: Keluhan Penghuni Terkait Kerusakan Bangunan

Tabel 1. Profil terkait responden rusunawa

Informasi		Lokasi Rusunawa					Total	Persen%
		JA	ME	GR	PS	SW		
Jenis Kelamin	Pria	16	41	25	38	28	148	70%
	Wanita	9	9	14	15	15	62	30%
Usia	< 36	1	9	2	5	8	25	12%
	36-45	9	17	9	17	15	67	32%
	46-55	9	20	21	13	15	78	37%
	> 55	6	4	7	18	5	40	19%
Pendidikan	=< SD	3	3	8	12	10	36	17%
	SMP, SLTP	5	8	6	12	6	37	18%
	SMK,SMA, SLTA, STM	16	36	23	23	22	120	57%
	S1, D3	1	3	2	6	5	17	8%
	Wiraswasta	11	28	2	20	18	79	38%
Pekerjaan	Pegawai(Swasta, Dinas, PNS)	8	8	17	14	2	49	23%
	Ibu Rumah Tangga	3	2	8	4	8	25	12%
	Pekerja Lepas (Gojek, Pengamen, Serabutan, Tukang Harian)	2	9	9	2	15	37	18%
	Pensiunan	1	1	3	12	0	17	8%
	DLL ( Rohaniwan, Instalatis)	0	2	0	1	0	3	1%
Penghasilan Kotor	≤ 1.500.000	6	9	7	4	14	40	19%
	1.500.000 - 3.800.000	15	27	7	30	26	105	50%
	> 3.800.000	4	14	25	19	3	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. Profil terkait unit rusunawa

Informasi		Lokasi Rusunawa					Total	Persen%
		JA	ME	GR	PS	SW		
Biaya Sewa per Bulan	< 45.000	6	12	8	10	11	47	22%
	45.000 – 65.000	6	9	21	25	22	83	40%
	> 65.000	13	29	10	18	10	80	38%
Lantai	Lantai 1	0	1	2	0	3	6	3%
	Lantai 2	6	10	9	18	9	52	25%
	Lantai 3	7	15	9	14	7	52	25%
	Lantai 4	6	12	11	11	13	53	25%
	Lantai 5	6	12	8	10	11	47	22%
Lama Tinggal (tahun)	2	0	25	2	0	1	28	13%
	3	0	24	8	19	6	57	27%
	4	0	1	9	9	16	35	17%
	> 4	25	0	20	25	20	90	43%
Mengajukan Kerusakan	1-2	14	24	14	13	22	87	41%
	3-4	5	11	19	26	4	75	36%
	> 4	6	15	6	14	7	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.

#### 4.1 Analisa Data

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.

Tabel 3. Output uji validitas dan reliabilitas

	Atribut	Validitas (Pearson Correlation)	Reliabilitas (Cronbach's Alpha)
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**	

Keterangan: \*\* signifikan pada p-value < 0.05

Berdasarkan kuesioner ditunjukkan bahwa data kerusakan bangunan merupakan data skala *non-likert*, sehingga uji yang dilakukan terhadap indikator yang ada menggunakan frekuensi *chi-square*. Uji *chi-square* bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara indikator kerusakan dan responsivitas pengelola. Uji ini dilakukan pada indikator kerusakan struktur, arsitektur, utilitas terhadap responsivitas pengelola. Pengambilan keputusan terhadap penelitian didasarkan dari nilai signifikan yang didapat 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). Selain itu, secara khusus peneliti juga melakukan 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.

Ken: Keluhan Penghuni Terkait Kerusakan Bangunan

Tabel 4 Hubungan atribut kerusakan struktur dan responsivitas pengelola

No	Hubungan antar variabel		Chi Square			
	Kerusakan	vs	Responsivitas Pengelola	Value	Sig	
Kerusakan Struktur	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**
	Retak pada balok		Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit	R2	13.698	0.033**
	Retak pada plat / dak talang atau kanopi		Petugas selalu tersedia / mudah dihubungi	R3	18.121	0.006**
	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**
	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 Hubungan atribut kerusakan arsitektur dan responsivitas pengelola

No	Hubungan antar variabel		Chi square			
	Kerusakan	vs	Responsivitas Pengelola	Value	Sig	
Kerusakan Arsitektur	Plafon/langit-langit bernoda, berbekas		Informasi mengenai prosedur pelayanan mudah saya dapatkan	R1	10.950	0.090*
			Informasi mengenai prosedur pelayanan mudah saya dapatkan	R1	17.066	0.009**
			Petugas mudah dihubungi	R3	19.480	0.003**
	Cat dinding terkelupas		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**
			Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit	R2	17.520	0.008**
	Tembok partisi rusak / berlubang		Kemudahan dan kecepatan mengajukan keluhan	R4	11.798	0.067*
			Petugas menjawab / merespon seluruh keluhan	R5	12.655	0.049**
		Keramik lantai pecah / retak		Tindakan dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan	R6	18.538
			Petugas menguasai kerusakan yang terjadi	R7	15.989	0.014**
			Informasi mengenai prosedur pelayanan mudah saya dapatkan	R1	19.046	0.004**

Tabel 5 Hubungan atribut kerusakan arsitektur dan responsivitas pengelola (lanjutan)

No	Hubungan antar variabel		Chi square			
	Kerusakan	vs	Responsivitas Pengelola	Value	Sig	
			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 Hubungan atribut kerusakan utilitas dan responsivitas pengelola

No	Hubungan antar variabel		Chi square			
	Kerusakan	vs	Responsivitas Pengelola	Value	Sig	
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*
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*
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*
Konsleting listrik (njegeleng) sering terjadi			Petugas selalu tersedia / mudah dihubungi	R3	11.299	0.080**
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**
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*
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%

## 4.2 Pembahasan

Melalui hasil penelitian, dapat dilihat kerusakan apa yang paling sering terjadi, seberapa berat kerusakan yang terjadi dan respon pengelola dalam menanggapi keluhan kerusakan. Berdasarkan uji *chi-square* dapat diketahui bagaimana tanggapan pengelola terhadap ketiga aspek kerusakan tersebut.

Kerusakan struktur retak/lubang pada plat menjadi kerusakan yang paling sering dikeluhkan. Kerusakan struktur yang terjadi, berhubungan pada responsivitas pengelola. Untuk atribut kerusakan struktur memiliki hubungan dengan 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/pengertian mengenai struktur bangunan, sehingga penghuni tidak was was atau cemas pada hal-hal yang memang sebenarnya wajar / sering terjadi. Dengan adanya kerja sama dari penghuni mengenai pelaporan yang ada, tentu diharapkan kerusakan tidak menjadi semakin parah, dan bisa segera di tanggap.

Kerusakan Arsitektur, hasil penelitian menunjukkan frekuensi paling sering terjadi pada keramik lantai pecah / retak, diikuti dengan 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 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 tambahan kerugian biaya dan waktu yang semakin tinggi.

Tabel 7. Atribut 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	25	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	23	22	15
	Sedang	12	36	15	18	15
	Berat	2	6	1	13	13
Konsleting listrik dikarenakan njegeleg	Ringan	25	44	25	28	24
	Sedang	0	6	14	19	14
	Berat	0	0	0	6	5
Kerusakan pada saklar/stopkontak (colokan)	Ringan	26	43	32	28	24
	Sedang	0	6	7	20	16
	Berat	0	0	0	5	3

Pada Tabel 7 terdapat atribut kerusakan berdasarkan lokasi rusunawa, didapatkan 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 perawatan pengelola

Tabel 8. Responsivitas pengelola 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
	CS	0	1	7	14	8
	S	9	21	18	18	13
	SS	16	28	14	15	18
Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit	TS	0	0	0	8	6
	CS	0	5	10	22	5
	S	9	14	18	11	16
	SS	16	31	11	12	16

Tabel 8. Responsivitas pengelola antar rusunawa (lanjutan)

Atribut		Rusunawa Jambangan	Rusunawa Menanggal	Rusunawa Grudo	Rusunawa PS III	Rusunawa Siwalankerto
Kemudahan dan kecepatan mengajukan keluhan	TS	2	0	1	9	6
	CS	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
	CS	2	9	14	14	11
	S	8	19	7	9	8
	SS	12	21	17	24	21

Pada Tabel 8 terdapat 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/ kemampuan pengelola dalam pelayanan perbaikan.

## 5. KESIMPULAN

Tingkat kerusakan pada rusun berbeda-beda, meskipun bangunan rusun memiliki umur yang relatif sama. Pada atribut kerusakan terdapat hubungan dengan responsivitas pengelola. Atribut kerusakan yang paling sering muncul yaitu, kerusakan arsitektur seperti 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 lebih mengarah pada responsivitas yang bersifat informatif. Responsif pada kemudahan melaporkan, peninjauan kerusakan, petugas cepat dan tanggap, namun tidak diikuti dengan responsivitas tindakan.

Kerusakan dibedakan berdasarkan lokasi rusunawa bahwa semakin sering kerusakan terjadi, responsivitas pengelola semakin berkurang atau lambat dalam memberikan tanggapan. Pengelola cenderung menumpuk laporan yang ada, sehingga responsivitas pengelola menurun. Dengan responsivitas pengelola yang rendah, bisa mengakibatkan kerusakan yang ada semakin parah, dan 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. Oleh karena itu, diperlukan peranan pemerintah sebagai pengelola rusun untuk memiliki manajemen pengelolaan rusun yang lebih baik sehingga dapat memberikan respon yang positif atas keluhan penghuni.

## 6. REFERENSI

- Baharum, Z.A., Nawawi, A.H., & Saat, Z.M. (2009). "Assesment of Property Management Service Quality of Purpose Built Office Buildings". *International Business Research*. 2(1), 162-174
- Bakri, N. N., & Mydin, M. A. (2014). "General Building Defects: Causes, Symptoms and Remedial Work". *European Journal of Technology and Design*. 3(1), 4-17.
- 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". *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: A Multi-Level Research Approach". *Journal of Housing Studies*. 26(4), 479-499.
- Luthfiah, L. (2010). "Perubahan Bentuk dan Fungsi Hunian pada Rumah Susun Pasca Penghunian". *Jurnal Arsitektur*. 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*. 35(Nov2013), 395-405.
- Negri, R. M., & Alves, T. d. (2017). "Impacts of Resident Construction Defects on Customer Satisfaction". *International Journal of Building Pathology and Adaptation*, 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 Health Service*. 47(5), 1235-1240.
- Menpera (2011) *Pedoman Pelaksanaan Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah*. Permenpera No. 17 Tahun 2011
- Menteri Pekerjaan Umum (2007) *Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Susun Sederhana Bertingkat Tinggi*. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.05/PRT/M/2007
- Philip, K., & Keller, K. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran 2*. Edisi 13, Erlangga, Jakarta.
- Rahardjo, U. (2011). *Bahan Ajar Perencanaan dan Perbaikan Bangunan*. Erlangga Press, Bandung.
- Riskiah, I.R., Suryo, E.A. & Wijatmiko, I.(2015). "Analisis Kinerja Developer terhadap Kepuasan Penghuni Perumahan di Kota Malang". *Jurnal Rekayasa Sipil*. 9(2), 115-120.
- Samiksha, S., Sushmita D., & Rakhi, N. (2020). "Review Paper on Cracks in Building and Their Remedies". *International Research Journal of Engineering and Technology*. 7(4), 5010-5012
- Setiadi, H. A. (2015). "Analisis Faktor Berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni Rumah Susun Sewa Studi Kasus Rumah Susun Sewa Kemayoran". *Jurnal Permukiman*. 10(1), 19-36.
- Republik Indonesia (2011) *Undang-Undang Nomor 20 tentang Rumah Susun*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 5252. Jakarta.
- Winarni, P., Sarma, M., Gani, D., & Hatmodjosoewito, S. (2012). "Analisis Sikap Pegawai terhadap Perilaku Pelayanan Publik". *Jurnal Penyuluhan*. 8(1), 5-28.