

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI RUMAH BERSUBSIDI DI
KECAMATAN MONCONGLOE, KABUPATEN MAROS
(STUDI KASUS: PERUMAHAN BUMI FINDARIA MAS 1)**

Disusun dan diajukan oleh:

**FINDARIA NUR FIDIANTI
D101 18 1517**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK PERENCANAAN
WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
GOWA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI RUMAH BERSUBSIDI DI
KECAMATAN MONCONGLOE, KABUPATEN MAROS
(Studi Kasus: Perumahan Bumi Findaria Mas 1)**

Disusun dan diajukan oleh

FINDARIA NUR FIDIANTI

D101181517

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin Pada tanggal 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Dr. Ir. Hj. Mimi Arifin, M. Si
NIP. 19661218 199303 2 001

Pembimbing Pendamping,



Dr. Wiwik Wahidah Osman, ST., MT
NIP. 19681022 200003 2 001

Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin



Dr. Eng. Ir. Abdul Rachman Rasyid, ST., M. Si. IPM
NIP. 19741006 200812 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Findaria Nur Fidianti
NIM : D101181517
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul:

Tingkat Kepuasan Penghuni Rumah Bersubsidi di Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros (Studi Kasus: Perumahan Bumi Findaria Mas 1)

adalah karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan pengambilalihan tulisan orang lain dan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Semua informasi yang ditulis dalam skripsi yang berasal dari penulis lain telah diberi penghargaan, yakni dengan mengutip sumber dan tahun penerbitannya. Oleh karena itu semua tulisan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Apabila ada pihak mana pun yang merasa ada kesamaan judul dan atau hasil temuan dalam skripsi ini, maka penulis siap untuk diklarifikasi dan mempertanggungjawabkan segala risiko.

Segala data dan informasi yang diperoleh selama proses pembuatan skripsi yang akan dipublikasi oleh penulis di masa depan harus mendapat persetujuan dari dosen pembimbing.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Gowa, 12 Juli 2023

Yang Menyatakan Tanda tangan


Findaria Nur Fidianti

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan atas rahmat-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan studi jenjang strata satu di Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin. Shalawat serta salam kita kirimkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam beserta kerabat, keluarga dan orang-orang yang mengikuti ajarannya. sehingga skripsi yang berjudul "Tingkat Kepuasan Penghuni Rumah Bersubsidi Di Kecamatan Moncongloe, Kabupaten Maros (Studi Kasus: Perumahan Bumi Findaria Mas 1)" dapat selesai pada waktunya. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat kelulusan pada Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin.

Rencana Tata Ruang Kabupaten Maros tahun 2012, Kecamatan Moncongloe diarahkan menjadi kawasan peruntukan permukiman baru kawasan strategis Moncongloe. Sehingga Kecamatan Moncongloe sangat tepat jika dilakukan pembangunan perumahan sehingga banyak pengembang perumahan yang membangun perumahan baru baik itu *komersial* ataupun subsidi pada Kecamatan Moncongloe. Meski demikian, pengimplementasian program rumah subsidi ini belum sepenuhnya sejalan dengan tujuan pemerintah dikarenakan prasarana, sarana dan utilitas umum yang tidak memadai dan belum sesuai standar yang ditentukan.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir ini tidak jauh dari kekurangan dan kekeliruan dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk tugas akhir ini dan penelitian selanjutnya. Sekian pengantar dari penulis, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, Terima Kasih.

Gowa, 12 Juli 2023



Findaria Nur Fidianti

Sitasi dan Alamat Kontak:

Harap menuliskan sumber skripsi ini dengan cara penulisan sebagai berikut.

Fidianti, Findaria Nur. 2023. *Tingkat Kepuasan Penghuni Rumah Bersubsidi Di Kecamatan Moncongloe, Kabupaten Maros (Studi Kasus: Perumahan Bumi Findaria Mas 1)*. Skripsi Sarjana, Prodi S1 PWK Universitas Hasanuddin. Makassar.

Demi peningkatan kualitas dari skripsi ini, kritik dan saran dapat dikirimkan ke penulis melalui alamat email berikut ini: Findariabadr@gmail.com

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah puji dan syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Penulis secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk, saran dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat moral maupun material. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Orang tua tercinta (Badris dan Jusniati) yang selama ini memberikan kasih sayang, motivasi, semangat, serta doa yang tidak ada henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan penulis;
2. Saudara tercinta (Nurmita, Muhammad Rauf dan Abdullah Rafif) serta keluarga saya yang telah menemani dan selalu mendukung serta mendoakan penulis;
3. Rektor Universitas Hasanuddin Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc. atas kebijakan dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan
4. Dekan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin (Bapak Prof. Dr. Eng. Ir. Muhammad Isran Ramli, S.T., M.T.) atas nasihat dan bimbingannya selama penulis menempuh pendidikan;
5. Kepala Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin (Bapak Dr. Eng. Ir. Abdul Rachman Rasyid, ST., M.Si.) atas dukungan serta segala nasihat yang telah diberikan kepada penulis;
6. Sekretaris Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin (Ibu Sri Aliah Ekawati, S.T., M.T) atas dukungan dan segala nasihat yang telah diberikan kepada penulis;
7. Dosen Penasehat Akademik (Bapak Laode Muhammad Asfan Mujahid, ST., MT) atas segala nasihat, semangat, dan bantuannya selama menjalani masa perkuliahan;
8. Dosen Pembimbing Utama (Ibu Dr. Ir. Hj. Mimi Arifin, M. Si) atas segala bimbingan, arahan, nasehat, waktu, kepercayaan serta ilmu yang diberikan

kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;

9. Dosen Pembimbing Pendamping (Ibu Dr. Ir. Wiwik Wahidah Osman ST., MT.) atas segala bimbingan, arahan, nasehat, waktu, kepercayaan serta ilmu yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini;
10. Kepala Lab Tugas Akhir (Ibu Dr.techn. Yashinta Kumala D. S. ST, MIP) atas bimbingan dan arahan, motivasi, dan semangat selama penulis mengerjakan tugas akhir ini;
11. Dosen Penguji (Ibu Ir. Marly Valenti Patandiana, ST., MT. Ph.D) atas kesediaannya memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini;
12. Dosen Penguji (Ibu Suci Anugrah Yanti, ST., M.Si) atas kesediaannya memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini;
13. Seluruh Dosen Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan tugas akhir ini;
14. Seluruh staf administrasi dan pelayanan Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota (Bapak Haerul Muayyar, S. Sos. Dan Bapak Faharuddin) yang telah membantu dalam mengurus administrasi selama perkuliahan;
15. Teman-teman saya Vina, Uco, Viya, Hafiza, Irva, Diba, Rana, Kom, Clau, Adzan, Nasri, Misba, Gibran, Vinia, Dilla, Auni, Fifa, Ayesa, Dika, Is Amelia, Dila, Ainun, Ifa, Ipi, Aldo, Izul, Daymas, Aqsal, RASTER 2018 teknik Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Hasanuddin. Terima kasih atas kebersamaan, suka duka, segala bantuan dan kerja sama selama masa perkuliahan.

Terakhir, skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, maka dari itu penulis senantiasa menerima saran dan masukan yang dapat membangun.

Gowa, 12 Juli 2023



Findaria Nur Fidianti

ABSTRAK

FINDARIA NUR FIDIANTI. *Tingkat Kepuasan Penghuni Rumah Bersubsidi Di Kecamatan Moncongloe, Kabupaten Maros (Studi Kasus: Perumahan Bumi Findaria Mas 1)* (dibimbing oleh Mimi Arifin dan Wiwik Wahidah Osman)

Program rumah subsidi belum sepenuhnya sejalan dengan tujuan pemerintah dikarenakan banyaknya ditemukan rumah bersubsidi yang tidak layak huni. Tujuan penelitian (1) Mengidentifikasi kondisi eksisting permukiman pada perumahan subsidi di Perumahan Bumi Findaria Mas 1; (2) Menganalisis penilaian masyarakat terhadap perumahan rumah subsidi di Perumahan Bumi Findaria Mas 1; dan (3) Menyusun arahan peningkatan kualitas rumah subsidi di perumahan Bumi Findaria Mas 1. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode analisis *Service Quality* (servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian ini yaitu (1) Harga beli, cicilan, dan uang muka dapat dijangkau masyarakat yang berpenghasilan rendah. Kualitas bangunan masih kurang. Desain dan tampak depan bangunan, tata letak ruangan, dan spesifikasi bangunan sudah cukup baik. Pada musim penghujan terkadang banjir di depan perumahan. Adapun kondisi jaringan jalan, listrik, drainase, air limbah, persampahan, ketersediaan RTH sudah tersedia dengan baik, tetapi pada sebagian besar rumah kualitas airnya berbau dan berminyak. Transportasi umum belum tersedia selain ojek *online*; (2) Penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap rumah subsidi berdasarkan persepsi masyarakat menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara kondisi eksisting dan harapan masyarakat di mana mendapatkan rata-rata perhitungan sebesar -0,42 yang berarti secara eksisting belum memenuhi harapan masyarakat yang bertempat tinggal di perumahan tersebut; (3) Upaya peningkatan dengan prioritas utama yaitu kualitas bangunan, lingkungan bebas banjir dan ketersediaan air bersih.

Kata kunci: Perumahan Subsidi , Kepuasan Penghuni, *Service Quality*, Peningkatan kualitas

ABSTRACT

FINDARIA NUR FIDIANTI. *Satisfaction Level Of Subsidized Householders In Moncongloe District, Maros Regency (Case Study: Bumi Findaria Mas Housing 1) (supervised by Mimi Arifin and Wiwik Wahidah Osman)*

The subsidized housing program is not fully in line with the government's goals because there are many subsidized housing that are uninhabitable. Research objectives (1) Identify the existing conditions of settlements in subsidized housing in Bumi Findaria Mas 1 housing; (2) Analyzing the community's evaluation of subsidized housing in Bumi Findaria Mas 1 Housing; and (3) Prepare directions for improving the quality of subsidized housing in Bumi Findaria Mas 1 housing. The research method used is descriptive using Service Quality (servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results of this study are (1) Purchase prices, installments, and down payments can be reached by people with low incomes. Build quality is still lacking. The design and appearance of the front of the building, room layout, and building specifications are quite good. In the rainy season sometimes floods in front of the housing. As for the condition of the road network, electricity, drainage, waste water, solid waste, the availability of green open space is well available, but in most houses the quality of the water smells and is oily. Public transportation is not yet available apart from online motorcycle taxis; (2) Assessment of the level of community satisfaction with subsidized housing based on community perceptions shows that there is a gap between the existing conditions and community expectations where the average calculation is -0.42, which means that the existing housing has not met the expectations of the community living in the housing complex; (3) Efforts to increase with the main priority, namely the quality of the building, a flood-free environment and the availability of clean water.

Keywords: Subsidized Housing, Resident Satisfaction, Service Quality, Quality Improvement

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
PENYATAAN KEASLIAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	3
1.6 <i>Output</i> Penelitian	4
1.7 <i>Outcome</i> Penelitian	4
1.8 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Perumahan	6
2.1.1 Definisi Perumahan	6
2.1.2 Perumahan Sederhana Sehat (RSH)	7
2.1.3 Sarana dan Prasarana Perumahan	8
2.1.4 Proses Pembangunan Perumahan Bersubsidi	8
2.2 Rumah “Subsidi”	9
2.2.1 Definisi Rumah Subsidi	9
2.2.2 Jenis Rumah Subsidi	9
2.2.3 Kriteria Penghuni Rumah Subsidi	11
2.2.4 Persyaratan Mengajukan Rumah Subsidi	11
2.2.5 Pembiayaan Perumahan Subsidi	12
2.3 Kepuasan Konsumen	13
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	13
2.3.2 Komponen Kepuasan Konsumen	14
2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Rumah Subsidi	15
2.3.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen	19
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu	22
2.5 Kerangka Konsep	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Lokasi Penelitian	26

3.3 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5 Populasi dan Sampel	29
3.6 Metode Analisis	32
3.6.1 Tujuan Penelitian Pertama.....	32
3.6.2 Tujuan Penelitian Kedua	32
3.6.3 Tujuan Penelitian Ketiga	33
3.7 Variabel Penelitian	34
3.8 Kebutuhan Data	36
3.9 Definisi Operasional	38
3.10 Kerangka Penelitian	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Maros	41
4.1.1 Kondisi Geografis Kabupaten Maros	41
4.1.2 Kondisi Demografis.....	44
4.2 Gambaran Umum Kecamatan Moncongloe	44
4.2.1 Letak Geografis dan Topografi.....	44
4.2.2 Kependudukan	47
4.3 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
4.4 Karakteristik Penghuni perumahan Bumi Findaria Mas 1	52
4.4.1 Jenis Kelamin	52
4.4.2 Pekerjaan	52
4.4.3 Penghasilan	53
4.5 Kondisi Eksisting Perumahan Bumi Findaria Mas 1.....	54
4.5.1 Harga	54
4.5.2 Desain dan Kualitas Bangunan	54
4.5.3 Keamanan dan Kenyamanan Lingkungan	55
4.5.4 Prasarana, Sarana dan Utilitas	55
4.5.5 Lokasi Hunian	79
4.6 Analisis Tingkat Kepuasan Penghuni terhadap Perumahan Bersubsidi di Perumahan Bumi Findaria Mas 1	79
4.7 Arahan Peningkatan Perumahan Bersubsidi di Perumahan Bumi Findaria Mas 1	83
4.7.1 Kuadran A Prioritas Utama	84
4.7.2 Kuadran B Pertahankan Prestasi	85
4.7.3 Kuadran C Prioritas Rendah	90
4.7.4 Kuadran D Berlebihan	93
BAB V Kesimpulan dan Saran	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	100
<i>CURRICULUM VITAE</i>	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Rumah Subsidi Tipe 21.....	9
Gambar 2.	Rumah Subsidi Tipe 36	10
Gambar 3.	Rumah Subsidi Tipe 72.....	10
Gambar 4.	Kerangka Konsep	25
Gambar 5.	Peta Orientasi Wilayah Lokasi Penelitian (Bumi Findaria Mas 1).....	27
Gambar 6.	Diagram Kartesius (Matriks <i>Importance performance Analysis</i>)	34
Gambar 7.	Kerangka Penelitian	40
Gambar 8.	Peta Administrasi Kabupaten Maros.....	43
Gambar 9.	Peta Administrasi Kecamatan Moncongloe.....	46
Gambar 10.	Peta Sebaran Perumahan Subsidi di Kecamatan Moncongloe, Kabupaten Maros.....	49
Gambar 11.	Peta Lokasi Penelitian.....	51
Gambar 12.	Diagram Jenis Kelamin Responden.....	52
Gambar 13.	Diagram Pekerjaan	53
Gambar 14.	Penghasilan Responden.....	53
Gambar 15.	Tampak Depan dan Denah Rumah.....	55
Gambar 16.	Kondisi Jalan Perumahan Bumi Findaria Mas 1.....	56
Gambar 17.	Peta Klasifikasi Jalan Perumahan Bumi Findaria Mas 1.....	57
Gambar 18.	Peta Aksesibilitas Lokasi Penelitian.....	59
Gambar 19.	Jaringan Listrik Perumahan	60
Gambar 20.	Peta Titik Tiang Listrik Perumahan Bumi Findaria Mas 1....	61
Gambar 21.	Peta Jenis Drainase Perumahan Bumi Findaria Mas	64
Gambar 22.	Peta Saluran Drainase Perumahan Bumi Findaria Mas Terhubung ke Perkotaan.....	66
Gambar 23.	Tempat Sampah Perumahan.....	67
Gambar 24.	Jalur Hijau Perumahan.....	68
Gambar 25.	Peta Sebaran RTH Perumahan Bumi Findaria Mas 1.....	69
Gambar 26.	Puskesmas Moncongloe.....	70
Gambar 27.	Peta Sarana Kesehatan di Sekitar Perumahan Bumi Findaria Mas 1.....	71
Gambar 28.	(a) Tk Zakiah Fikrah; (b) SDN 55 Pamanjengan; (c) SMP 6 Moncongloe	72
Gambar 29.	Peta Sarana Pendidikan di Sekitar Bumi Findaria Mas 1....	74
Gambar 30.	Masjid Perumahan.....	75
Gambar 31.	Peta Sarana Peribadatan di Sekitar Perumahan Bumi Findaria Mas 1.....	76
Gambar 32.	Peta Sarana Perdagangan di Sekitar Bumi Findaria Mas 1...	78
Gambar 33.	Diagram Kartesius Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> .	83
Gambar 34.	Drainase Tertutup.....	89
Gambar 35.	Dapur.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Indikator Penentu Kepuasan Konsumen	16
Tabel 2.	Faktor Penentu Kepuasan Konsumen Terhadap Rumah Subsidi...	17
Tabel 3.	Variabel Peneltiaan	18
Tabel 4.	Tinjauan Penelitian Terdahulu	22
Tabel 5.	Jumlah Rumah Tiap Blok.....	30
Tabel 6.	Tabel Derajat Kepercayaan	30
Tabel 7.	Tabel Sampel Tiap Blok	31
Tabel 8.	Variabel Penelitian	35
Tabel 9.	Kebutuhan Data.....	36
Tabel 10.	Jumlah Penduduk Kecamatan Moncongloe	44
Tabel 11.	Luas Wilayah Menurut Desa di Moncongloe Tahun 2017	47
Tabel 12.	Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Seks Rasio di Kecamatan Moncongloe Tahun 2019	48
Tabel 13.	Tabel Kesesuaian Jalan dengan SNI	56
Tabel 14.	Kesesuaian Jaringan Listrik dengan SNI	60
Tabel 15.	Kesesuaian Air Bersih dengan SNI.....	62
Tabel 16.	Kesesuaian Jaringan Limbah dengan SNI.....	63
Tabel 17.	Kesesuaian Drainase dengan SNI	63
Tabel 18.	Kesesuaian Persampahan dengan SNI	67
Tabel 19.	Standar Radius Pencapaian Sarana Kesehatan Menurut SNI	70
Tabel 20.	Radius Pelayanan Fasilitas Pendidikan Menurut SNI	72
Tabel 21.	Radius Pelayanan Sarana Peribadatan Menurut SNI	75
Tabel 22.	Standar Radius Pelayanan Sarana Perdagangan Menurut SNI	77
Tabel 23.	Hasil Analisa Pengukuran Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Rumah Bersubsidi di Perumahan Bumi Findaria Mas 1	79
Tabel 24.	Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> terhadap Indikator Tingkat Kepuasan Penghuni Rumah Bersubsidi di Perumahan Bumi Findaria Mas1	84

DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL

Lambang/Singkatan	Arti dan Keterangan
MBR	Masyarakat Berpenghasilan Rendah
PUPR	Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
dkk	dan kawan kawan
PSU	Prasarana, sarana dan Utilitas Umum
RS Sehat	Rumah Sederhana Sehat
SNI	Standar Nasional Indonesia
VA	<i>Volt Ampere</i>
PERUMNAS	Perumahan Nasional
FLPP	Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan
KPR SSB	Kredit Pemilikan Rumah Subsidi Selisih Bunga
SBUM	Subsidi Bantuan Uang Muka
RUSUNAWA	Rumah Susun Warga
NPWP	Nomor Pokok Wajib Pajak
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>
RTRW	Rencana Tata Ruang Wilayah
RTH	Ruang Terbuka Hijau
NSPK	Nomor Standar Prosedur dan Kriteria
Servqual	<i>Service Quality</i>
Pvc	<i>Polyvinyl chloride</i>
ha	Hektare
km	Kilometer
mm	Milimeter
°C	Derajat <i>celcius</i>
km ²	Kilometer persegi
%	Persen
n	Jumlah sampel
N	Jumlah populasi
E	Batas toleransi <i>error</i>
NSi	Nilai servqual tiap atribut
X	Nilai rata-rata tingkat kenyataan
Y	Nilai rata-rata tingkat harapan
SPT	Surat Pajak Tahunan
PPH	Pajak Penghasilan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	101
Lampiran 2 Lampiran Rekapitulasi Kuesioner Analisis Servqual Atribut Kenyataan.....	103
Lampiran 3 Lampiran Rekapitulasi Kuesioner Analisis Servqual Atribut Harapan	112
Lampiran 4 Presentase Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Kondisi Eksisting	120

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan penduduk yang terus meningkat menyebabkan kebutuhan akan rumah tidak seimbang dengan ketersediaan rumah yang menyebabkan terjadinya *backlog*. Maka dari itu, pemerintah turut andil dalam penyediaan rumah bagi masyarakat terutama masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Salah satu upaya pemerintah dalam penyediaan rumah bagi MBR untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, yakni dengan pemberian subsidi (Parmadi, 2018). Program pembangunan sejuta rumah yang dicanangkan pemerintah melalui Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) bekerja sama dengan para pengembang perumahan (*developer*), lembaga keuangan (bank) dalam pembangunan perumahan yang dikembangkan dan diperuntukkan bagi kelompok sasaran masyarakat dengan penghasilan tetap atau tidak tetap yang berpenghasilan rendah (Fanny dkk., 2020).

Pemerintah dan pemerintah daerah wajib memenuhi kebutuhan rumah bagi masyarakat berpenghasilan rendah dengan menyediakan tanah dan memberikan kemudahan dalam pembangunan dan perolehan rumah melalui program perencanaan pembangunan perumahan secara bertahap dan berkelanjutan. Peran pemerintah dan mekanisme dalam bantuan penyediaan perumahan bersubsidi sudah diatur dalam Peraturan Menteri, antara lain penyediaan fasilitas perizinan, penyediaan Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum (PSU), pengembangan atau penyediaan cadangan lahan, penetapan zonasi, mendorong kesejahteraan perumahan, Penetapan Kawasan Perumahan Sejahtera dan Mekanisme Pembiayaan (Peraturan Menteri PUPR No. 21/PRT/M/2016 tentang Kemudahan dan/atau Bantuan Perolehan Rumah bagi Masyarakat). Namun pada tahun 2017, Ditjen Pembiayaan Perumahan menemukan tanda-tanda bahwa sekitar 40% rumah subsidi tidak layak huni. Hal ini tentunya tidak sejalan dengan tujuan pembangunan perumahan berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 yaitu menyediakan perumahan yang layak huni, terjangkau dan berkelanjutan (Sirait, 2020).

Kabupaten Maros yang merupakan wilayah berbatasan langsung dengan Ibukota Provinsi Sulawesi Selatan, memiliki potensi besar untuk diupayakan

masyarakat yang sebagian besar diusahakan oleh pengembang atau *developer*, baik dalam bentuk BUMN, BUMD maupun Badan-badan Usaha Swasta lainnya dalam pembangunan dan pengembangan perumahan dan permukiman. Kabupaten Maros juga menjadi salah satu wilayah konsentrasi dalam pembangunan rumah tapak bersubsidi di Sulawesi Selatan selain Kabupaten Gowa dan Kabupaten Takalar. Disisi lain, jika dilihat dari segi aksesibilitas, Kabupaten Maros memiliki aksesibilitas lebih terjangkau apalagi bagi MBR yang di mana sebagian besar memiliki basis pekerjaan di Kota Makassar.

Rencana Tata Ruang Kabupaten Maros tahun 2012, Kecamatan Moncongloe diarahkan menjadi kawasan peruntukan permukiman baru kawasan strategis Moncongloe. Sehingga Kecamatan Moncongloe sangat tepat jika dilakukan pembangunan perumahan sehingga banyak pengembang perumahan yang membangun perumahan baru baik itu *komersial* ataupun subsidi pada Kecamatan Moncongloe. Meski demikian, pengimplementasian program rumah subsidi ini belum sepenuhnya sejalan dengan tujuan pemerintah. Hal ini dikarenakan masih banyak ditemukan rumah bersubsidi yang didirikan tidak sesuai aturan PUPR baik dari fasilitas PSU maupun dalam pembiayaan untuk mendapatkan rumah subsidi terkadang masih dipersulit sehingga hal ini mengindikasikan belum sesuainya tujuan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan rumah yang layak bagi masyarakat. Hal inilah yang melatar belakangi penulis mengangkat judul “Tingkat Kepuasan Penghuni Rumah Bersubsidi di Kecamatan Moncongloe, Kabupaten Maros (studi kasus: Perumahan Bumi Findaria Mas 1)” untuk meninjau kepuasan masyarakat terhadap rumah subsidi di Perumahan Bumi Findaria Mas 1 yang berlokasi di Kecamatan Moncongloe, Kabupaten Maros.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kondisi eksisting pada Perumahan Bumi Findaria Mas 1?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap perumahan Bumi Findaria Mas 1?
3. Bagaimana arahan peningkatan kualitas rumah subsidi di perumahan Bumi Findaria Mas 1?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi kondisi eksisting pada Perumahan Bumi Findaria Mas 1.
2. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap perumahan Bumi Findaria Mas 1.
3. Menyusun arahan peningkatan kualitas rumah subsidi di Perumahan Bumi Findaria 1.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan pada akademisi dan praktisi, diantaranya:

1. Manfaat akademis, penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi peneliti dan mahasiswa untuk menambah pengetahuan serta pemahaman mengenai arahan perumahan bersubsidi di Kecamatan Moncongloe.
2. Manfaat praktisi, penelitian ini diharapkan bisa menjadi titik acuan dalam mengimplementasikan program pembangunan perumahan bersubsidi di Kecamatan Moncongloe dengan rumah yang layak huni, terjangkau, dan berkelanjutan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi batasan penelitian sebagai berikut.

1. Ruang lingkup wilayah, berkaitan dengan batasan wilayah penelitian secara spasial yaitu perumahan bersubsidi di lokasi penelitian, Kecamatan Moncongloe, Kabupaten Maros.
2. Ruang lingkup substansi, berkaitan dengan fokus bahasan dalam penelitian. Penelitian ini berfokus pada pengimplementasian mengenai program pembangunan perumahan bersubsidi di Kecamatan Moncongloe yang ditinjau dari segi karakteristik masyarakat, tingkat kemudahan Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dalam memperoleh rumah subsidi, dan arahan pengimplementasian yang tepat.

1.6 *Output* Penelitian

Penelitian ini menghasilkan *output* penelitian di bawah ini :

1. Skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Penghuni Rumah Bersubsidi di Kecamatan Moncongloe, Kabupaten Maros” yang memuat 5 (lima) bab bahasan.
2. Jurnal penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Penghuni Rumah Bersubsidi di Kecamatan Moncongloe, Kabupaten Maros”.
3. Poster penelitian yang membahas mengenai Tingkat Kepuasan Penghuni Rumah Bersubsidi di Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros
4. *Summary book* dengan judul “Tingkat Kepuasan Penghuni Rumah Bersubsidi di Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros”.
5. Bahan presentasi dalam bentuk *file power point* mengenai penelitian “Tingkat Kepuasan Penghuni Rumah Bersubsidi di Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros”.

1.7 *Outcome* Penelitian

Penelitian ini memberikan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan penghuni rumah bersubsidi bagi masyarakat berpenghasilan rendah pada Perumahan Bumi Findaria Mas 1. Adapun *outcome* yang diharapkan dari penelitian ini yaitu program rumah subsidi dapat tepat sasaran guna menyediakan rumah layak huni untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). Selain itu peneliti juga mengharapkan agar arahan yang disarankan bisa diimplementasikan oleh pengembang atau pihak terkait di Kabupaten Maros agar terpenuhinya kebutuhan akan rumah layak huni.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi beberapa bagian yang disusun secara berurut yaitu:

BAB I PENDAHULUAN, bab ini membahas terkait latar belakang penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup penelitian dan sistematika penulisan. Adapun yang menjadi pokok pembahasan dalam bab ini berupa pengungkapan isu atau masalah perumahan bersubsidi di kecamatan

Moncongloe yang ditinjau berdasarkan kondisi eksisting dan kondisi ideal isu tersebut.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, bab ini membahas terkait studi literatur serta regulasi yang sejalan dengan penelitian, penjelasan mengenai perumahan bersubsidi, definisi operasional, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis.

BAB III METODE PENELITIAN, bab ini membahas terkait metode yang digunakan dalam penelitian yang meliputi jenis penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan kebutuhan data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, variabel penelitian serta kerangka pikir.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, bab ini membahas terkait hasil dan jawaban pertanyaan penelitian terkait karakteristik perumahan bersubsidi di kecamatan Moncongloe, tingkat kemudahan Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dalam memperoleh rumah subsidi, dan juga arahan peningkatan perumahan subsidi.

BAB V PENUTUP, bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian secara keseluruhan serta saran yang diajukan dari penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perumahan

Pada sub bab ini membahas mengenai hal-hal yang berhubungan dengan perumahan seperti definisi perumahan, perumahan sederhana sehat, proses pembangunan perumahan subsidi

2.1.1 Definisi perumahan

Berdasarkan Undang-undang N0 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Permukiman, terdapat beberapa pengertian dasar, yaitu:

1. Perumahan dan kawasan permukiman adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pembinaan, penyelenggaraan perumahan, penyelenggaraan kawasan permukiman, pemeliharaan dan perbaikan, pencegahan dan peningkatan kualitas terhadap perumahan kumuh dan permukiman kumuh, penyediaan tanah, pendanaan dan sistem pembiayaan, serta peran masyarakat.
2. Perumahan adalah kumpulan rumah sebagai bagian dari permukiman, baik perkotaan maupun pedesaan, yang dilengkapi dengan prasarana, sarana, dan utilitas umum sebagai hasil upaya pemenuhan rumah yang layak huni.
3. Kawasan permukiman adalah bagian dari lingkungan hidup di luar kawasan lindung, baik berupa kawasan perkotaan maupun perdesaan, yang berfungsi sebagai lingkungan tempat tinggal atau lingkungan hunian dan tempat kegiatan yang mendukung perikehidupan dan penghidupan.
4. Lingkungan hunian adalah bagian dari kawasan permukiman yang terdiri atas lebih dari satu permukiman.
5. Permukiman adalah bagian dari lingkungan hunian yang terdiri atas lebih dari satu satuan perumahan yang mempunyai prasarana, sarana, utilitas umum, serta mempunyai penunjang kegiatan fungsi lain di kawasan perkotaan atau kawasan perdesaan.
6. Rumah adalah bangunan gedung yang berfungsi sebagai tempat tinggal yang layak huni, sarana pembinaan keluarga, cerminan harkat dan martabat penghuninya, serta aset bagi pemiliknya.

7. Prasarana adalah kelengkapan dasar fisik lingkungan hunian yang memenuhi standar tertentu untuk kebutuhan bertempat tinggal yang layak, sehat, aman, dan nyaman.
8. Sarana adalah fasilitas dalam lingkungan hunian yang berfungsi untuk mendukung penyelenggaraan dan pengembangan kehidupan sosial, budaya, dan ekonomi.
9. Utilitas umum adalah kelengkapan penunjang untuk pelayanan lingkungan hunian.
10. Masyarakat Berpenghasilan Rendah yang selanjutnya disingkat MBR adalah masyarakat yang mempunyai keterbatasan daya beli sehingga perlu mendapat dukungan pemerintah untuk memperoleh rumah.

Menurut Sastra (2006) dalam Kusuma (2016) jenis perumahan yang bisa ditawarkan *developer* kepada masyarakat dapat digolongkan menjadi tiga yakni perumahan sederhana atau subsidi, perumahan menengah, dan perumahan mewah. Pada penelitian ini membahas mengenai perumahan Sederhana

2.1.2 Perumahan Sederhana Sehat (RSH)

Pengertian Rumah Sederhana Sehat (RSH) mengacu pada Keputusan Menkeu No. 393/KMK.04/1996 beserta perubahan-perubahannya. Keputusan Menteri itu ditetapkan untuk menentukan kriteria rumah yang mendapat fasilitas subsidi bunga dan uang muka dari pemerintah. Dalam Peraturan Menteri Perumahan Rakyat (Permenpera) Nomor 13 Tahun 2012 tentang Perumahan dan Permukiman, rumah sejahtera tapak yang bisa memperoleh kredit pemilikan rumah dengan dukungan fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan (FLPP) adalah yang memiliki luas minimal 36 m² dan luas tanah kurang dari 70m². Batas atas nilai jual RSS ini kemudian dinaikkan oleh pemerintah sesuai dengan tingkat perkembangan harga-harga. Penentuan harga jual RSS ini terkait dengan anggaran pemerintah yang perlu disediakan sebagai subsidi bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Penerima subsidi adalah warga masyarakat yang berpenghasilan kurang dari Rp. 3 juta per bulan.

Dalam rangka mendukung Program Sejuta Rumah Tahun 2016, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) melalui Direktorat

Rumah Umum dan Komersial Direktorat Jenderal Penyediaan Perumahan melalui program dukungan Prasarana, Sarana dan Utilitas (PSU) alokasikan Rp 7 juta per unit bagi pembangunan perumahan bersubsidi yang dilakukan pengembang.

2.1.3 Sarana dan Prasarana Perumahan

Menurut Peraturan Menteri Nomor 20 Tahun 2019 tentang Kemudahan dan Bantuan Pemilikan Rumah Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah, prasarana, sarana dan utilitas umum yang harus terpenuhi di perumahan bersubsidi yaitu:

1. Jaringan distribusi air bersih perpipaan dari perusahaan daerah air minum atau sumber air bersih lainnya;
2. Jaringan listrik dalam rumah;
3. Jalan lingkungan;
4. Saluran/drainase lingkungan;
5. Saluran air limbah/air kotor rumah tangga; dan
6. Sarana pewadahan sampah individual dan tempat pembuangan sampah sementara.

2.1.4 Proses pembangunan perumahan bersubsidi

Proses pengembang dalam membangun perumahan bersubsidi yang sudah dilaksanakan di Kabupaten Maros:

1. Pembelian tanah atau lahan untuk perumahan
2. Pengurusan sertifikat, jika belum bersertifikat
3. Proses perijinan
4. Pemasaran perumahan
5. Proses pemerataan lokasi
6. Pembelian rumah bisa *cash* dan kpr
7. Pembangunan rumah minimal 50%
8. Pembangunan sarana dan prasarana
9. Penyerahan kunci kepada pembeli rumah

2.2 Rumah “subsidi”

Pada bab ini membahas mengenai hal-hal yang berhubungan dengan rumah subsidi, seperti: Definisi dan Pembiayaan Perumahan Subsidi

2.2.1 Definisi rumah subsidi

Rumah subsidi adalah istilah yang digunakan untuk merujuk pada keragaman perumahan sektor publik dan swasta yang 1) pembiayaan dilakukan secara subsidi, 2) disewakan atau dijual di bawah harga pasar, dan 3) dialokasikan berdasarkan kesejahteraan sosial dan kriteria politik. rumah ini juga dibangun dengan menggunakan standar pada desainnya (Ozer & Jacoby, 2022). Perumahan bersubsidi juga merupakan salah satu upaya pemerintah daerah maupun pusat dalam penyediaan rumah yang layak huni bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). Hal ini telah dituangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2011 tentang perumahan dan kawasan permukiman, yang menyebutkan bahwa rumah merupakan bentuk kebutuhan dasar bagi setiap orang atau warga negara, dan Negara bertanggung jawab untuk memastikan setiap orang menghuni rumah yang layak.

2.2.2 Jenis rumah subsidi

Dalam peraturan PUPR Nomor 242/KPTS/M/2020 tentang Batasan Penghasilan Kelompok Sasaran Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah Bersubsidi, Besaran Suku Bunga/Margin Pembiayaan Bersubsidi, Lama Masa Subsidi dan Jangka Waktu Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah, Batasan Harga Jual Rumah Umum Tapak dan Satuan Rumah Susun Umum, Batasan Luas Tanah dan Luas Lantai Rumah Umum Tapak, Luas Lantai Satuan Rumah Susun Umum serta Besaran Subsidi Bantuan Uang Muka Perumahan ukuran luas bangunan sebuah rumah subsidi berada pada 21 m² hingga 36 m² dengan luas tanah yaitu 60 m² hingga 200 m². Ukuran sebuah rumah subsidi berbeda-beda yaitu tipe 21, tipe 36 dan tipe 72.

1. Rumah Subsidi Tipe 21



Gambar 1 Rumah Subsidi Tipe 21

Sumber: Jendral Perumahan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, 2023

Rumah subsidi dengan tipe 21 merupakan rumah subsidi yang paling banyak dibangun oleh pengembang perumahan. Ukuran rumah subsidi dengan tipe ini memiliki dimensi 3x7 meter, 6x3,5 meter sampai 5,25x4 meter.

2. Rumah Subsidi Tipe 36



Gambar 2 Rumah Subsidi Tipe 36

Sumber: Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia, 2020

Bangunan rumah subsidi dengan tipe 36 memiliki spesifikasi yaitu 2 kamar tidur dan 1 kamar mandi. Sebuah rumah subsidi tipe 36 biasanya memiliki dimensi 6x6 meter atau 9x4 meter. Rumah dengan tipe ini dibangun pada tanah yang memiliki luas 60 hingga 72 meter persegi. Pada penelitian ini menggunakan rumah subsidi tipe 36.

3. Rumah Subsidi Tipe 72



Gambar 3 Rumah Subsidi Tipe 72

Sumber: Shandy Pradana, 2023

Rumah subsidi dengan tipe ini merupakan tipe yang paling besar diantara rumah subsidi lainnya. Sebuah rumah subsidi dengan tipe 72 memiliki standar ukuran 6 meter x 12 meter atau 8 meter x 9 meter. Rumah subsidi dengan tipe ini merupakan pilihan ukuran yang ditambahkan oleh Dirjen Penyediaan Perumahan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) dengan mengikuti skema baru fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan (FLPP).

2.2.3 Kriteria penghuni rumah subsidi

Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman dijelaskan bahwa kriteria Masyarakat Berpenghasil Rendah (MBR) yaitu:

1. Tidak memiliki rumah yang disahkan dengan surat keterangan yang dikeluarkan oleh yang bersangkutan dan diketahui oleh kepala desa/Lula setempat.
2. Tidak pernah menerima subsidi pemerintah untuk kepemilikan rumah.
3. Memiliki Nomor Pokok Wajib Daftar (NPWP)
4. Penghasilan yang bersangkutan tidak melebihi batas penghasilan yang ditentukan, sampai dengan Rp. 4 juta per bulan.

2.2.4 Persyaratan mengajukan rumah subsidi

A. Pihak Bank

a. Persyaratan pemohon

1. WNI minimal 21 tahun atau sudah menikah, maksimal 65 tahun pada saat jatuh tempo kredit
2. Maksimal penghasilan untuk belum kawin 6 juta rupiah dan sudah kawin 8 juta.
3. Pemohon dan pasangan tidak memiliki rumah
4. Belum pernah menerima subsidi perumahan dari pemerintah
5. Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) memiliki Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) orang pribadi
6. NIK terdaftar di Dukcapil

b. Persyaratan Dokumen

1. KTP (pemohon dan pasangan bagi calon debitur yang telah menikah;
2. Kartu keluarga;
3. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
4. Buku atau akta nikah bagi yang telah menikah atau surat atau akta cerai bagi yang telah bercerai;
5. Slip gaji 3 bulan terakhir;
6. Surat keterangan bekerja dari perusahaan;
7. Rekening koran tabungan 3 bulan terakhir

B. Pihak Developer

a. Syarat administrasi karyawan

1. FotokopiKTP suami istri (2 rangkap)
2. Fotokopi buku nikah dan kartu keluarga (2 rangkap)
3. Slip gaji tiga bulan terakhir
4. SK kerja
5. Rekening koran tabungan tiga bulan terakhir
6. Pas photo 3x4 (suami istri) = 2 lembar
7. FotokopiNPWP (2 rangkap)
8. Fotokopi BPJS Kesehatan/asuransi kesehatan lainnya

- b. Syarat administrasi KPR usaha
 - 1. Fotokopi SITU, SIUP
 - 2. Laporan keuangan enam bulan terakhir
 - 3. Fotokopi NPWP
 - 4. Fotokopi KTP (suami istri) (2 rangkap)
 - 5. Fotokopi buku nikah dan kartu keluarga (2 rangkap)
 - 6. Fotokopi BPJS Kesehatan/asuransi Kesehatan lainnya

2.2.5 Pembiayaan perumahan subsidi

Dalam *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 21 Tahun 2016* tentang kemudahan dan bantuan perolehan rumah bagi MBR terdapat tiga skema bantuan Pembiayaan Perumahan yaitu:

1. FLPP (Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan) kepada MBR yang pengelolaannya dilaksanakan oleh Kementerian PUPR. FLPP bertujuan untuk menyediakan kemudahan dan bantuan dalam mendukung kredit atau pembiayaan pemilikan rumah sederhana sehat bagi MBR, dan menyediakan kemudahan dan bantuan dalam mendukung pembangunan dan perbaikan rumah swadaya sejahtera bagi MBR melalui penyaluran dana murah jangka panjang.
2. KPR SSB (Kredit Pemilikan Rumah Subsidi Selisih Bunga), adalah kredit pemilikan rumah yang diterbitkan oleh Bank Pelaksana secara konvensional yang mendapat pengurangan suku bunga melalui subsidi Bunga Kredit Perumahan.
3. SBUM (Subsidi Bantuan Uang Muka Perumahan) merupakan subsidi Pemerintah yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan rendah dalam rangka pemenuhan sebagian atau seluruh uang muka perolehan rumah. SBUM ini diberikan untuk pembelian rumah tapak bersubsidi. Seluruh SBUM yang diterima oleh kelompok sasaran digunakan untuk membayar uang muka sehingga mengurangi pokok kredit.

2.3 Kepuasan Konsumen

Pada bab ini membahas mengenai hal-hal yang berhubungan dengan kepuasan konsumen, seperti: Pengertian kepuasan konsumen, indikator kepuasan konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pembelian rumah subsidi

2.3.1 Pengertian kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan konsumen dipenuhi suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen (Caritas dkk., 2017). Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan konsumen, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan.

2.3.2 Komponen kepuasan konsumen

Komponen kepuasan pembelian terdiri atas empat poin utama yang digunakan dalam mengambil keputusan pembelian (Wilkie, 1994). Adapun keempat komponen tersebut adalah sebagai berikut:

1. Harapan (*Expectations*)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

2. Kinerja (*Performance*)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas. Evaluasi Alternatif

3. Perbandingan (*Comparison*)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

4. Konfirmasi (*Confirmation*)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. *confirmation* terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya *disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk, konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation*.

2.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pembelian rumah subsidi

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Anthony dkk., 2017; Astomukti & Manaf, 2020) antara lain:

1. Harga

Menurut Lupyoadi (2001) mengartikan sebagai harga merupakan produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan. Seperti seperti dalam hal teori permintaan dan penawaran, semakin tinggi harga barang akan mengakibatkan penurunan permintaan akan barang yang dimaksud. Apabila harga rumah menengah naik, sementara kecenderungan memiliki rumah dengan tingkat harga tersebut akan berkurang dan permintaan akan beralih ke rumah dengan harga yang lebih rendah (Fridaos, 1997 dalam Intan, 2010).

2. Desain & Kualitas Bangunan

Menurut Gasprez, (1997) dalam Kwanda dkk. (2003) menjelaskan bahwa *aesthetics* merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan desain dan pembungkusan dari produk itu atau rumah dalam hal ini. Desain dan kualitas bangunan dapat dilihat dari desain dan tampak depan bangunan, denah bangunan, spesifikasi bangunan, & kualitas pengerjaan dari suatu bangunan (Anthony dkk., 2017).

3. Kenyamanan & Keamanan

Menurut Anthony dkk. (2017) menjelaskan bahwa kondisi ketenangan dan keamanan lingkungan atau *livability* yang baik dalam perumahan yakni dapat menjamin penghuni dapat memperoleh lingkungan hunian yang aman dari kriminalitas, lingkungan hunian yang tenang, lingkungan hunian yang bersih dan asri, dan lingkungan hunian yang aman dari banjir, macet dan sebagainya. Sehingga para penghuni dalam perumahan dapat memperoleh kenyamanan dan keamanan untuk menghuni rumah di sebuah perumahan.

4. Kondisi PSU

Kondisi PSU yang dimaksud yakni sarana yang dapat disediakan oleh perumahan. Sarana adalah fasilitas dalam lingkungan hunian yang berfungsi untuk mendukung penyelenggaraan dan pengembangan kehidupan sosial, budaya, dan ekonomi. Sedangkan prasarana adalah kelengkapan dasar fisik lingkungan hunian yang sesuai dengan standarisasi dalam kebutuhan menghuni yang layak, aman, sehat, dan nyaman. Hal tersebut meliputi kondisi jaringan jalan, ketersediaan listrik, air bersih, sarana kesehatan, kondisi jaringan limbah, sarana pendidikan, jaringan persampahan, RTH, saluran drainase, sarana peribadatan, sarana perdagangan, dan pemadam kebakaran (Anthony dkk., 2017).

5. Lokasi Hunian

Menurut Fridaos (1997) dalam Intan (2010).keberadaan lokasi perumahan, apakah di pusat di pinggir kota sangat mempengaruhi minat konsumen dalam membeli rumah. Semakin strategis letak perumahan tersebut berarti semakin baik dan memiliki tingkat permintaan yang semakin tinggi. Hal ini mencakup kemudahan dalam mengakses ke tempat kerja, transportasi umum dan kemudahan akses ke pusat pelayanan dan sarana lingkungan hunian.

Menurut Anthony dkk. (2017) faktor-faktor penentu kepuasan konsumen yang telah ditentukan yaitu faktor lokasi, harga, desain dan kualitas bangunan serta kondisi lingkungan, yang di mana indikator dari tiap faktor dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 1 Indikator Penentu Kepuasan Konsumen

No	Faktor - Faktor	Indikator
1	Profil Penghuni	Identitas penghuni Struktur keluarga Pekerjaan Kesejahteraan keluarga Tingkat pendidikan
2.	Harga	Kesesuaian harga dengan daya beli Kesesuaian harga dengan cicilan terjangkau yang sesuai kemampuan Kesesuaian harga melalui uang muka yang ringan Kesesuaian harga melalui pajak dan biaya transaksi yang terjangkau
3	Lokasi	Jarak ke pusat kota Jarak ke tempat kerja Jarak ke pusat kegiatan Kemudahan transportasi Tidak banjir
4	Desain dan Kualitas Lingkungan	Desain dan tampak depan bangunan Denah bangunan Spesifikasi bangunan Kualitas pengerjaan
5	Lingkungan	Keamanan lingkungan Keasrian dan kenyamanan lingkungan Lahan perumahan luas dan jalan lebar Perumahan sudah ramai Tetangga-tetangga dikenal dengan baik

Pada tabel di atas dapat dilihat faktor penentu kepuasan konsumen terhadap rumah subsidi yang dinyatakan oleh Anthony dkk. (2017). Adapun menurut Astomukti dan Manaf (2020) menyatakan faktor yang mempengaruhi kepuasan hunian perumahan subsidi yaitu:

Tabel 2 Faktor Penentu Kepuasan Konsumen Terhadap Rumah Subsidi

No	Faktor- Faktor	Indikator
1.	Status Kepemilikan	Status kepemilikan yang terjamin
2.	Kondisi Ketenangan dan Keamanan Lingkungan (<i>Livability</i>)	Lingkungan hunian yang aman dari kriminalitas Lingkungan hunian yang tenang Lingkungan hunian yang bersih dan asri Lingkungan hunian yang aman dari banjir, macet, dsb
3.	Kondisi Prasarana, Sarana, dan Utilitas Lingkungan Hunian	Kondisi jaringan listrik Ketersediaan listrik Ketersediaan air bersih Ketersediaan sarana kesehatan Kondisi jaringan limbah Ketersediaan sarana pendidikan Kondisi jaringan persampahan Ketersediaan RTH Kondisi saluran drainase Ketersediaan sarana peribadatan Ketersediaan sarana perdagangan Ketersediaan pemadam kebakaran
4.	Lokasi Hunian	Kemudahan akses ke tempat kerja Kemudahan akses ke transportasi umum Kemudahan akses ke pusat pelayanan dan sarana lingkungan hunian
5.	Kondisi Fisik Lingkungan	Kualitas Material Jumlah dan fungsi ruang hunian Luas hunian

Pada tabel diatas dapat dilihat faktor penentu kepuasan konsumen terhadap rumah subsidi yang dinyatakan oleh Astomukti dan Manaf (2020) yang terbagi menjadi 5 variabel yaitu status kepemilikan, kondisi Ketenangan dan Keamanan Lingkungan (*Livability*), Kondisi Prasarana, Sarana, dan Utilitas Lingkungan Hunian, lokasi hunian dan kondisi fisik lingkungan. Dari faktor penentu kepuasan konsumen terhadap rumah subsidi yang telah dipaparkan di atas dapat dijadikan sebagai dasar dalam penentuan variabel pada penelitian ini, lebih jelasnya penulis merangkum variabel dari Anthony dkk. (2017) dan Astomukti dan Manaf (2020) yang akan digunakan pada tabel di bawah ini.

Tabel 3 Variabel Penelitian

No	Faktor- Faktor	Indikator
1	Harga	Kesesuaian harga dengan daya beli Kesesuaian harga dengan cicilan terjangkau Kesesuaian harga melalui uang muka yang ringan Desain dan tampak depan bangunan
2	Desain dan Kualitas Bangunan	Tata letak ruangan Spesifikasi bangunan Kualitas Pengerjaan
3	Keamanan & Kenyamanan Lingkungan	Lingkungan Hunian yang Aman Lingkungan Hunian yang Tenang Lingkungan Hunian yang bebas dari Banjir Interaksi Sosial yang Baik dengan Tetangga Kondisi Jaringan Jalan Ketersediaan Listrik Ketersediaan Air Bersih Ketersediaan Sarana Kesehatan Kondisi Jaringan Limbah
4	Kondisi PSU	Kondisi Sarana Pendidikan Kondisi Jaringan Persampahan Ketersediaan RTH Kondisi Saluran Drainase Ketersediaan Sarana Peribadatan Ketersediaan Sarana Perdagangan
5	Lokasi Hunian	Kemudahan Akses ke Tempat Kerja Kemudahan Akses ke Transportasi Umum Kemudahan Akses ke Pusat Pelayanan

Pada tabel diatas terdapat variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu variabel pertama harga dengan indikator kesesuaian harga dengan daya beli, cicilan terjangkau, uang muka yang ringan, variabel kedua Desain dan kualitas bangunan dengan indikator desain dan tampak depan bangunan, tata letak ruangan, spesifikasi bangunan, kualitas pengerjaan, variabel ketiga keamanan & kenyamanan lingkungan dengan indikator lingkungan hunian yang aman, tenang, bebas dari banjir dan interaksi sosial yang baik dengan tetangga, variabel selanjutnya kondisi PSU dengan indikator kondisi jaringan jalan, ketersediaan listrik, air bersih, sarana Kesehatan, jaringan limbah,rth, sarana pendidikan, sarana perdagangan, kondisi sarana pendidikan, jaringan persampahan, saluran drainase, adapun variabel terakhir lokasi hunian dengan indikator kemudahan akses ke tempat kerja, transportasi umum, dan pusat pelayanan.

2.3.4 Pengukuran kepuasan konsumen

1. *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali dikemukakan oleh John A. Mortila dan John C. James pada tahun 1977 (Fitriyanto, 2018). Teknik ini dilakukan dengan meminta responden untuk mengurutkan berbagai atribut berdasarkan kepentingannya dan seberapa baik atribut tersebut dilakukan. Analisis dilakukan dengan menyebarkan kuesioner di mana responden diminta untuk menilai kepentingan dan harapan dari berbagai atribut yang dijelaskan oleh peneliti. Berikut pembagian empat kuadran beserta maksud dari pembagian kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA):
 - a. Kuadran I, ” *Concentrate here*” : memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingan maupun kinerjanya. Semua yang masuk ke dalam kuadran ini merupakan variabel unggulan dari variabel yang lain.
 - b. Kuadran II, ” *Keep up the good work*” : memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan tetapi memiliki skor rendah dari sisi kinerja. Semua yang masuk ke dalam kuadran ini membutuhkan perhatian khusus untuk pengembangan lebih lanjut dari sisi kinerja. Pelanggan berpendapat bahwa variabel dalam kuadran ini adalah variabel yang penting untuk diperhatikan.
 - c. Kuadran III, ” *low priority*” : baik skor tingkat kepentingan namun kinerja bernilai rendah. Variabel di dalam kuadran ini dianggap tidak penting dan tidak berpengaruh banyak terhadap kepuasan pelanggan.
 - d. Kuadran IV, ” *possible overkill*” : skor tingkat kepentingan rendah namun skor kinerja tinggi. Variabel dalam kuadran ini menunjukkan terjadinya pelayanan berlebih terhadap variabel yang kurang dianggap penting oleh pelanggan. Perusahaan seharusnya melakukan penelitian apakah pelayanan terhadap variabel ini tetap dilakukan seperti biasa atau berkonsentrasi pada pelayanan pada kuadran I ataupun II. Rincian lebih lanjut tentang komputasi ilmiah dijelaskan dalam bab tentang metode penelitian.
2. *Servqual* merupakan sebuah metode pengukuran kualitas layanan yang banyak digunakan secara luas adalah metode SERVQUAL. SERVQUAL berasal dari kata Service Quality yang artinya kualitas layanan. Metode SERVQUAL didasarkan pada Gap Model yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. (1988, 1991, 1993, 1994) dalam Muluk, 2008. Kualitas layanan merupakan selisih

antara layanan yang dirasakan atau dipersepsikan oleh konsumen (persepsi) dengan layanan ideal yang diinginkan atau diminta oleh konsumen (harapan) (Purnama, 2006 dalam Muluk, 2008).

Metode Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pelanggan (*expected service*). Selisih antara persepsi dengan harapan disebut dengan “gap” atau kesenjangan kualitas layanan, yang dirumuskan sebagai berikut:

Berdasarkan *gaps model of service quality*, ketidaksesuaian muncul dari lima macam kesenjangan yang dapat dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu (Rangkuti, 2003 dalam Muluk, 2008):

1. Satu kesenjangan (*gaps*), yaitu kesenjangan kelima yang bersumber dari sisi penerima pelayanan (*pelanggan*).
2. Empat macam kesenjangan yaitu kesenjangan pertama sampai dengan keempat bersumber dari penyedia jasa (*manajemen*).

Berikut ini lima kesenjangan kualitas layanan yang memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan, serta dapat mengurangi kualitas pelayanan (Purnama, 2006 dalam Muluk, 2008):

1. Gap 1 : Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen Gap ini menunjukkan perbedaan antara harapan pengguna jasa dengan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Hal ini disebabkan oleh kesalahan manajemen dalam memahami harapan konsumen.
2. Gap 2 : Kesenjangan antara persepsi dari pihak penyedia jasa terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan. Gap ini menunjukkan perbedaan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dengan spesifikasi pelayanan.
3. Gap 3 : Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan proses pemberian/penyampaian jasa Gap ini menunjukkan perbedaan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan penyampaian pelayanan yang diberikan oleh karyawan (*contact personnel*).

2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu

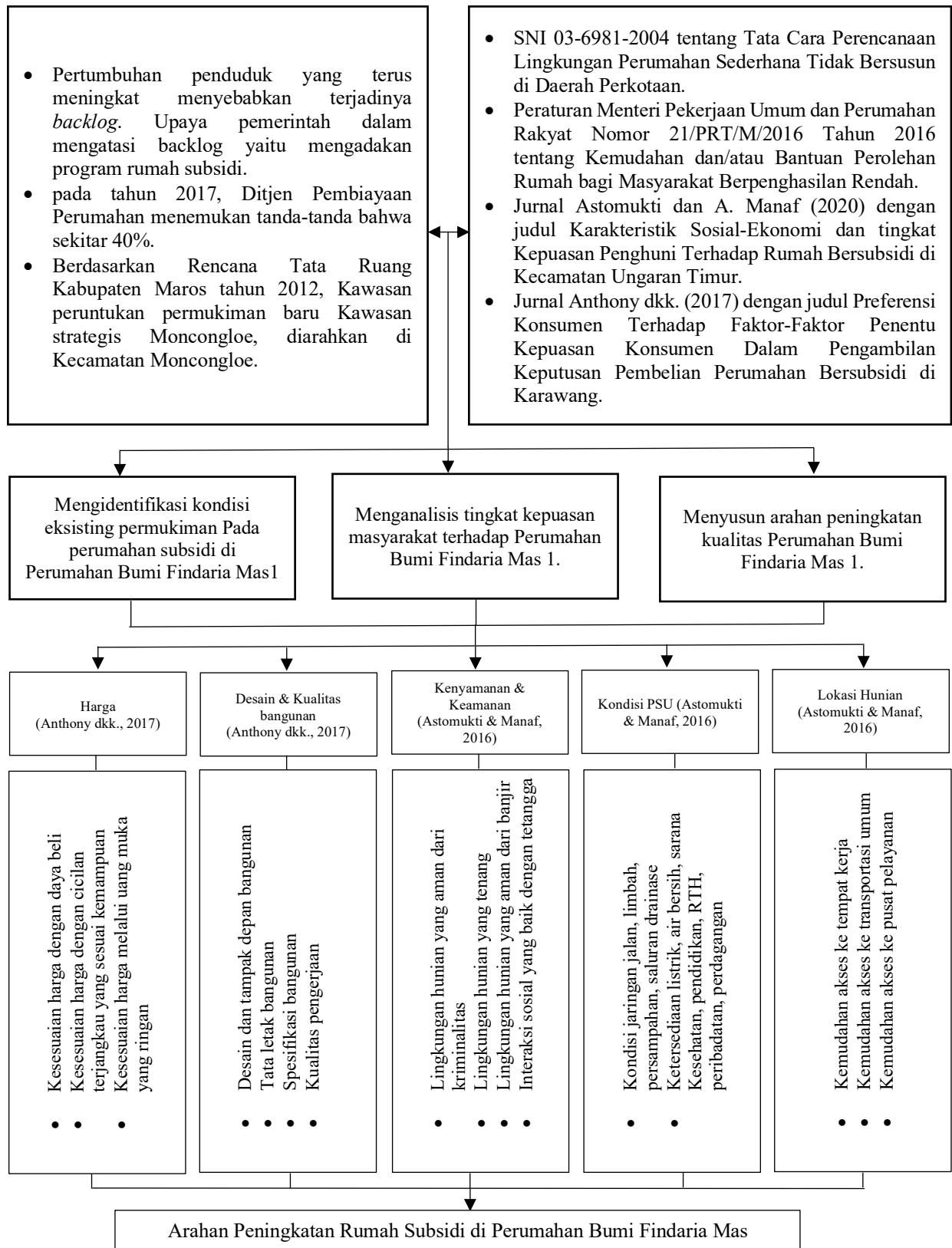
Tabel 4 Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil penelitian	Sumber
1	Ni Made Ruth Cahyaninghati, I Made Gde Sudharsana, Ni G. A. Diah Ambarwati Kardinal (2021)	Evaluasi Program Rumah Subsidi Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) Di Kabupaten Buleleng.	Untuk Mengetahui Pelaksanaan Program Rumah Subsidi Di Kabupaten Buleleng Dan Mengetahui Tingkat Kelayakan Huni Rumah Bagi Rumah Subsidi.	Metode Penelitian Deskriptif Dengan Pendekatan Kualitatif Dan Dukungan Data Kuantitatif	Penggunaan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif serta penggunaan skala likert. Serta subjek penelitian yang sama.	Pada penelitian sebelumnya variabel penelitian hanya berfokus pada produk perumahan seperti sarana dan prasarana.	Dalam Pelaksanaan Rumah Subsidi Dengan Program FLPP Sudah Tepat Sasaran Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah, Sesuai Dengan Syarat Yang Ditetapkan Pemerintah Dan Sudah Layak Huni Meskipun Untuk Jangka Panjang Rumah Ini Tidak Sangat Membantu Dikarenakan Luasan Rumah Yang Kurang Memadai.	Jurnal ENMAP (<i>Environment & Mapping</i>), Vol. 2 No.1 Maret 2021

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil penelitian	Sumber
2	Septia Fanny, Firdaus, Rona Muliana (2020)	Efektivitas Implementasi Program Perumahan Bersubsidi Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah Kota Pekanbaru (Studi Kasus : Kecamatan Tenayan Raya)	Untuk Mengetahui Tercapai Atau Tidaknya Suatu Tujuan Program Perlu Dilakukan Evaluasi Terhadap Implementasi Program Tersebut, Baik Pelaksanaan Program Maupun Hasilnya.	Pendekatan Deskriptif Kualitatif Yang Didukung Oleh Data Dari Hasil Kuesioner, Wawancara, Dan Observasi Lapangan, Serta Data Dari Kajian Dokumen Dan Telaah Pustaka.	Mengkaji tentang keefektivitas rumah subsidi menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif serta variabel penelitian yang digunakan pada mekanisme program dan produk perumahan.	Pada penelitian sebelumnya tidak mengamati variabel profil masyarakat, dan juga pada penelitian sebelumnya lebih fokus ke arah peran pemerintah terhadap program rumah bersubsidi.	Efektifitas Implementasi Program Perumahan Bersubsidi Bagi MBR Mendapat Nilai 80% Yang Berarti Efektif.	Jurnal Saintis Vol. 20 No. 02, 2020
3.	Bramantyo, Wido Prananing Tyas, dan Arvi Argyantoro (2019)	Aspek Kualitas Rumah Subsidi Pada Program Rumah Murah Berdasarkan Perspektif Penerima Manfaat Studi Kasus: Perumahan Subsidi Mutiara Hati Semarang	Untuk menilai kualitas rumah subsidi yang diterima oleh MBR pada program rumah murah bila ditinjau berdasarkan perspektif MBR sebagai penerima manfaat program.	Metode deskriptif-kuantitatif	Strategi penelitian menggunakan studi kasus pada lokasi perumahan bersubsidi dan parameter yang diamati seperti kondisi dan kualitas rumah.	Penelitian sebelumnya berfokus kepada kualitas dan kondisi rumah dan tidak membahas seluruh cakupan produk perumahan. Serta penggunaan kuesioner sebagai acuan data.	Hasil kajian ini menunjukkan bahwa aspek kualitas rumah subsidi di lokasi studi kasus memperoleh bobot total 1.222 poin yang masuk kategori penilaian “cukup baik”, meski tingkat kepuasan yang didapatkan dari responden hanya 63,65%.	Jurnal Permukiman Vol. 14 No. 1 Mei 2019: 1 – 9

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil penelitian	Sumber
4.	Budi Anthony, Nurahma Tresani, Ricky Pittra Halim (2017)	Preferensi Konsumen Terhadap Faktor-faktor Penentu Kepuasan Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Perumahan Bersubsidi di Karawang	Untuk mengetahui tentang pengaruh faktor lokasi, harga, desain dan kualitas bangunan serta lingkungan terhadap kepuasan konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian rumah sederhana bersubsidi di Kota Karawang.	Kuantitatif deskriptif	Penggunaan penghuni rumah subsidi sebagai objek penelitian dan variabel penelitian yang sama seperti profil penghuni, harga, lokasi, desain dan kualitas bangunan, dan lingkungan.	Variabel penelitian pada penelitian sebelumnya tidak memasukkan kondisi PSU sebagai salah satu variabel penelitian dan juga pada penelitian sebelumnya menggunakan tiga subjek penelitian.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada ketiga perumahan subsidi memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Dengan tingkat kepuasan terendah dimiliki oleh Griya Indah, disusul oleh Bhumi Baru Indah Persada, dan yang memiliki nilai kepuasan tertinggi ialah Taman Palumbon Sari.	Jurnal Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran, dan Ilmu Kesehatan Vol. 1, No. 2, Oktober 2017: hlm 159-168
5.	N. Astomukti dan A. Manaf (2020)	Karakteristik Sosial-Ekonomi dan Tingkat Kepuasan Penghuni terhadap Rumah Bersubsidi di Kecamatan Ungaran Timur	Untuk mengetahui bagaimana karakteristik sosial-ekonomi dan tingkat kepuasan penghuni rumah bersubsidi di Kecamatan Ungaran Timur	Pendekatan Kuantitatif	Metode penelitian dan variabel penelitian	Penentuan sampel yang berbeda, pada penelitian sebelumnya menggunakan <i>purposive sampling</i> dan subjek penelitian berasal dari 4 perumahan berbeda	Tingkat kepuasan penghuni rumah bersubsidi yang tertinggi adalah lingkungan sosial. Hal ini sesuai dengan kenyataan bahwa lingkungan sosial yang baik dengan aktif kegiatan sosial	Jurnal Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Dan Kota), 9(1), 12–19.

2.5 Kerangka Konsep



Gambar 4 Kerangka konsep