

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang rawan terhadap berbagai bencana alam yang disebabkan oleh faktor alam maupun aktivitas manusia. Berbagai kejadian bencana di Indonesia, seperti gempa bumi, tsunami, banjir, hingga tanah longsor, telah menimbulkan dampak yang signifikan terhadap kehidupan masyarakat. Dampak tersebut meliputi kerusakan fisik, sosial, dan ekonomi, serta mengakibatkan jatuhnya korban jiwa, rusaknya sarana dan prasarana, dan kerugian materi yang melumpuhkan masyarakat yang terdampak (Sagala et al., 2013). Salah satu bencana yang sering terjadi adalah gempa bumi, sebagaimana yang terjadi di wilayah Sulawesi Barat, khususnya di Kabupaten Majene. Wilayah ini dikenal sebagai kawasan seismik aktif yang rawan gempa bumi karena berada pada zona patahan yang menjadi sumber pergeseran lempeng bumi.

Gempa bumi berkekuatan 6,2 SR yang terjadi pada 15 Januari 2021 di Kabupaten Majene menyebabkan kerusakan parah pada berbagai sektor, termasuk perumahan, infrastruktur, dan aktivitas masyarakat. Salah satu daerah yang mengalami dampak terberat adalah Desa Kabiraan, Kecamatan Ulumanda. Gempa tersebut merusak banyak bangunan, menimbulkan korban jiwa, dan mengubah kehidupan masyarakat secara drastis. Proses pemulihan pascabencana menjadi fase penting untuk mengembalikan kehidupan masyarakat melalui pengurangan kerentanan, peningkatan kapasitas mitigasi, serta penyediaan sarana dan prasarana yang aman untuk masa depan (Sagala et al., 2013).

Sebagai wujud tanggung jawab pemerintah terhadap perlindungan dan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan amanat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan terhadap risiko bencana. Salah satu upaya yang dilakukan adalah pengelolaan bencana yang efektif dan efisien, termasuk penyediaan hunian yang aman bagi masyarakat terdampak bencana. Dalam konteks penanganan pascagempa bumi di Majene, Program Rumah Instan Sederhana Sehat (RISHA) menjadi salah satu solusi inovatif. RISHA adalah

teknologi konstruksi *knock down* berbasis beton bertulang yang dirancang untuk tahan gempa. Sistem ini memungkinkan proses pembangunan rumah menjadi lebih cepat, efisien, dan tetap memenuhi standar kualitas yang ditetapkan (SNI), dengan mempertimbangkan kebutuhan percepatan penyediaan hunian bagi masyarakat terdampak bencana.

Dinas Perumahan dan Permukiman Provinsi Sulawesi Barat, bekerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Majene, telah menyelesaikan pembangunan 24 unit hunian RISHA untuk masyarakat terdampak gempa di Desa Kabiraan, Kecamatan Ulumanda. Program ini bertujuan untuk memberikan hunian layak yang aman dan nyaman bagi korban bencana. Namun, keberhasilan program ini tidak hanya diukur dari jumlah hunian yang terbangun, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan. Tingkat kepuasan tersebut menjadi indikator penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas hunian RISHA.

Penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan hunian RISHA di Desa Kabiraan dilakukan untuk menilai sejauh mana program ini telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penilaian ini mencakup aspek kualitas bangunan, kenyamanan, kemudahan proses pembangunan, serta keberlanjutan penggunaan hunian. Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan dapat dirumuskan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas hunian RISHA, baik dari segi desain, material, maupun proses implementasinya, sehingga dapat lebih memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendukung mitigasi risiko bencana di masa depan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting pada hunian RISHA di Desa Kabiraan ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap hunian RISHA di Desa Kabiraan ?
3. Bagaimana arahan peningkatan kualitas hunian RISHA di Desa kabiraan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi kondisi eksisting pada hunian RISHA di Desa Kabiraan
2. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap hunian RISHA di Desa Kabiraan
3. Menyusun arahan peningkatan kualitas hunian RISHA di Desa Kabiraan

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 hunian RISHA
2. Manfaat praktisi, penelitian ini diharapkan bisa menjadi titik acuan dalam mengimplementasikan program pembangunan hunian RISHA.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini mencakup ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi yang mencakup:

1. Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah dalam penelitian ini mencakup wilayah Desa Kabiraan, Kecamatan Ulumanda, Kabupaten Majene, Provinsi Sulawesi Barat, dengan fokus pada masyarakat penerima bantuan hunian RISHA sebagai subjek utama penelitian.

2. Ruang Lingkup Materi

Penelitian ini akan membahas secara mendalam karakteristik teknis dan desain hunian RISHA, serta mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap hunian tersebut, meliputi aspek kualitas, kenyamanan, aksesibilitas, dan keberlanjutan penggunaan sesuai kebutuhan penghuni.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Perumahan

Adapun definisi dari perumahan diuraikan sebagai berikut:

2.1.1 Defenisi Perumahan

Berdasarkan Undang-undang No 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Permukiman, terdapat beberapa pengertian dasar, yaitu:

- a. 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.
- b. Perumahan adalah kumpulan rumah sebagai bagian dari permukiman, baik perkotaan maupun perdesaan, yang dilengkapi dengan prasarana, sarana, dan utilitas umum sebagai hasil upaya pemenuhan rumah yang layak huni.
- c. 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.
- d. Lingkungan hunian adalah bagian dari kawasan permukiman yang terdiri atas lebih dari satu permukiman.
- e. 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.
- f. Rumah adalah bangunan gedung yang berfungsi sebagai tempat tinggal yang layak huni, sarana pembinaan keluarga, cerminan harkat dan martabat penghuninya, serta aset bagi pemiliknya.
- g. Rumah khusus adalah rumah yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan khusus.

- h. Prasarana adalah kelengkapan dasar fisik lingkungan hunian yang memenuhi standar tertentu untuk kebutuhan bertempat tinggal yang layak, sehat, aman, dan nyaman.
- i. Sarana adalah fasilitas dalam lingkungan hunian yang berfungsi untuk mendukung penyelenggaraan dan pengembangan kehidupan sosial, budaya, dan ekonomi.
- j. Utilitas umum adalah kelengkapan penunjang untuk pelayanan lingkungan hunian.

Perumahan adalah kelompok rumah yang berfungsi sebagai lingkungan tempat tinggal atau lingkungan hunian yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana lingkungan. Perumahan merupakan salah satu bentuk sarana hunian yang memiliki kaitan yang sangat erat dengan masyarakatnya. Hal ini berarti perumahan di suatu lokasi sedikit banyak mencerminkan karakteristik masyarakat yang tinggal di perumahan tersebut. (UU.RI No.4, 2011)

2.1.2 Sarana dan Prasarana Perumahan

Menurut Peraturan Menteri PUPR Nomor 20 Tahun 2017 tentang Penyediaan Rumah Khusus, prasarana, sarana dan utilitas umum yang harus terpenuhi di rumah khusus yaitu:

- a. Prasarana meliputi jalan lingkungan, saluran drainase, sanitasi, dan penyediaan air minum;
- b. Sarana yang merupakan bangunan yang mempunyai fungsi meliputi sarana peribadatan, sarana pendidikan, dan/atau sarana sosial dan budaya; dan
- c. Utilitas Umum berupa jaringan atau instalasi listrik.

2.2 Rumah Khusus

Adapun definisi dari rumah khusus diuraikan sebagai berikut:

2.2.1 Defenisi Rumah Khusus

Berdasarkan Peraturan Mentri PUPR No 20 Tahun 2017 tentang Penyediaan Rumah Khusus, terdapat beberapa pengertian dasar, yaitu:

- a. Rumah Khusus adalah rumah yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan khusus.

- b. Penyediaan Rumah Khusus adalah pembangunan rumah khusus yang berbentuk rumah tunggal dan rumah deret dengan tipologi berupa rumah tapak atau rumah panggung serta prasarana, sarana, dan utilitas umum.
- c. Prasarana adalah kelengkapan dasar fisik lingkungan hunian yang memenuhi standar tertentu untuk kebutuhan bertempat tinggal yang layak, sehat, aman, dan nyaman.
- d. Sarana adalah fasilitas dalam lingkungan hunian yang berfungsi untuk mendukung penyelenggaraan dan pengembangan kehidupan sosial, budaya, dan ekonomi.
- e. Utilitas Umum adalah kelengkapan penunjang untuk pelayanan lingkungan hunian.
- f. Rancang Bangun Rinci (*Detail Engineering Design*) yang selanjutnya disebut DED adalah dokumen Desain teknis bangunan yang terdiri dari gambar teknis, spesifikasi teknis dan spesifikasi umum, volume serta biaya pekerjaan.
- g. Rencana Tapak (*site plan*) adalah peta rencana peletakan bangunan/kavling dengan segala unsur penunjangnya dalam skala batas-batas luas lahan tertentu.

Rumah Khusus merupakan program Kementerian PUPR yang dibangun untuk memenuhi kebutuhan rumah bagi komunitas/keompok masyarakat tertentu, seperti nelayan, permukiman kembali korban bencana/pengungsi, guru, tenaga medis, TNI/Polri dan petugas di daerah perbatasan dan pulau terpencil.

2.2.2 Kriteria penerima manfaat penyediaan rumah khusus

Penyediaan Rumah Khusus dijelaskan bahwa kriteria penerima manfaat penyediaan rumah khusus adalah masyarakat korban bencana yaitu masyarakat yang terkena dampak langsung dari bencana skala dan/atau berdampak nasional. Bencana yang dimaksud dapat berupa bencana alam, bencana non alam, dan/atau bencana sosial sesuai pada pasal 9 Peraturan Menteri PUPR No 20 Tahun 2017

2.2.3 Tahapan pelaksanaan penyediaan rumah khusus

Tahapan pelaksanaan penyediaan rumah khusus meliputi:

- a. Permohonan Penyediaan Rumah Khusus;
- b. verifikasi;
- c. penetapan penerima Penyediaan Rumah Khusus;

- d. perencanaan teknis;
- e. pembangunan rumah khusus; dan
- f. serah terima dan pengelolaan rumah khusus.

2.2.4 Alokasi anggaran

Penyediaan Rumah Khusus yaitu pendanaan pelaksanaan bantuan perumahan dan penyediaan rumah khusus bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau sumber dana lainnya yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dimana termaktub pada pasal 19 Peraturan Menteri PUPR No 20 Tahun 2017

2.3 Rumah Instan Sederhana Sehat (RISHA)

Rumah Instan Sederhana Sehat (RISHA) adalah sistem konstruksi bangunan yang diluncurkan oleh Balai Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). Teknologi Risha adalah perwujudan sebuah rumah dengan Desain modular, yaitu konsep yang membagi sistem dari bagian-bagian kecil (modul) dengan ukuran yang efisien agar dapat dirakit menjadi sejumlah besar produk yang berbeda-beda. Desain rumah dengan sistem modular ini dapat diubah-ubah atau dikembangkan sesuai dengan keinginan atau kebutuhan dari penghuninya. (Modul RISHA, 2016)

2.3.1 Keunggulan Teknologi RISHA

Pemanfaatan rumah Risha lebih ditujukan untuk pembangunan rumah sederhana sehat bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). Penanganan perumahan pengungsi atau rumah darurat dan dapat digunakan untuk pembangunan bangunan tidak permanen (Modul RISHA, 2016). Selain dari itu Risha memiliki keunggulan yang inovatif bagi masyarakat terutama di daerah yang rawan bencana gempa yaitu:

a. Sederhana

Prototipe Risha merupakan wujud teknologi tepat guna yang memiliki kesederhanaan bentuk ukuran bahan bangunan. Komponen utama Risha terdiri dari 3 jenis yaitu komponen non struktural/ pengisi dan komponen utilitas.

b. Cepat

Waktu yang dibutuhkan dalam pemasangan komponen-komponen Risha tipe rumah ini dirakit sekitar 9 jam untuk satu model dengan jumlah tenaga kerja 3

orang pada kondisi tanah ideal atau keras. Pembangunan diatas tanah lunak akan membutuhkan proses tambahan untuk penstabilan lahan yang berdampak kepada penambahan waktu.

c. Fleksibel

Teknologi Risha tidak hanya untuk rumah sederhana tetapi dapat dikembangkan untuk rumah mewah, baik satu lantai maupun dua lantai (dengan memperkuat bagian lantai bawah).

d. Ramah Lingkungan

Penggunaan material alam dalam rumah Risha sangat hemat karena pada dasarnya hanya digunakan pada kuda-kuda, panel jendela, dan panel pintu. Berdasarkan hasil penelitian puslitbang permukiman tentang konsumsi kayu pada berbagai jenis kontruksi rumah menunjukan bahwa risha adalah rumah yang paling hemat dalam konsumsi kayu.

e. Kuat dan *Durable*

Berdasarkan hasil pengujian (uji tekan, uji geser, uji lentur, dan uji bangunan penuh pada bangunan Risha dua lantai) yang telah dilakukan di laboratorium dan lapangan, menunjukan bahwa bangunan Risha memiliki kedalaman terhadap beban gempa sampai dengan daerah zonasi 6 (yaitu daerah beresiko paling tinggi di Indonesia).

f. Berkualitas

Teknologi Risha menggunakan sistem cetak sehingga menghasilkan produk dengan ukuran dan spesifikasi yang sama. Kualitas produk teknologi Risha terjamin karena mengacu pada ketentuan yang berlaku dalam standar nasional Indonesia (SNI).

2.3.2 Komponen RISHA

Komponen- komponen Risha dikelompokan dalam 5 (lima) bagian baik itu berupa komponen struktural maupun non struktural. Berikut dibawah ini yang termasuk dari komponen-komponen Risha diantaranya adalah (Modul RISHA, 2016) :

a. Komponen Struktural

Komponen struktural adalah komponen yang mendukung berdirinya bangunan (rumah tinggal). Jika komponen struktural dihilangkan, maka bangunan akan terjadi kerusakan dan tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Komponen

struktural dibagi menjadi tiga sistem, yaitu: sistem pondasi, sistem rangka dan sistem atap. Pada teknologi Risha, komponen struktur utama terdiri dari 3 panel, yaitu: panel struktur tipe 1 (P1), panel struktur tipe 2 (P2) dan panel simpul atau penyambung (P3). Ketiga panel tersebut merupakan bagian dari sistem rangka.

b. **Komponen Atap**

Komponen struktur atap berupa kuda-kuda, yaitu rangka yang menopang atap.

c. **Komponen Pondasi**

Sistem Risha juga diperlukan pondasi untuk menjaga agar panel struktur Risha dapat berdiri tegak dan menapak tanah dengan baik atau tidak mudah bergeser. Bahan dan cara pembuatan plat pondasi sama dengan pembuatan panel struktur, yang berbeda hanyalah ukurannya.

d. **Komponen non struktural**

Komponen non struktural adalah komponen yang berfungsi untuk menjalankan fungsi rumah sebagai tempat berlindung dan memberi kenyamanan bagi penghuni. Jenis komponen non struktural yaitu: panel masif (dinding), panel jendela, dan panel pintu.

e. **Komponen Utilitas**

Komponen utilitas adalah komponen pada bangunan yang berfungsi sebagai sarana penunjang kegiatan penghuni dalam suatu bangunan. Komponen utilitas dalam teknologi Risha, dibatasi pada: kamar mandi, sistem jaringan air bersih, dan sistem pengolahan air limbah.

2.4 Kepuasan Konsumen

Adapun definisi dari kepuasan konsumen diuraikan sebagai berikut:

2.4.1 Defenisi 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 et al., 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.

2.4.2 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:

a. 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.

b. 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

c. 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.

d. 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*.

2.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat

Dalam menentukan kepuasan penghuni ada lima faktor yang perlu diperhatikan (Timoticin Kwanda, et al. 2004) antara lain :

a. Lokasi

Keberadaan lokasi perumahan di pusat maupun 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 Menurut Fridaos (1997) dalam Intan (2010). Hal ini mencakup kemudahan dalam mengakses ke tempat kerja, transportasi umum dan kemudahan akses ke pusat pelayanan dan sarana lingkungan hunian.

b. Kualitas Bangunan dan Design Bangunan

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 menurut Gasprez, (1997) dalam Kwanda dkk. (2003)

c. 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.

d. Harga

Harga merupakan produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan menurut Lupyoadi (2001). 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).

Menurut Nabilah dkk. (2023) faktor-faktor kepuasan pemilik rumah bantuan pasca bencana gempa yang telah ditentukan yaitu faktor Desain, mutu, waktu, biaya, dan sosial, yang di mana indikator dari tiap faktor dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 1 Faktor Kepuasan Konsumen.

No	Faktor - faktor	Indikator
1.	Desain	Penampilan rumah Sistem Pencahayaan rumah Sirkulasi udara Ukuran rumah Jumlah luas ruangan Hasil akhir Desain yang sesuai
2.	Mutu	Kondisi utilitas rumah Kualitas keramik yang digunakan Kondisi pintu dan jendela Jaringan dan Air bersih Kondisi plafon Kondisi pondasi hingga saat ini Kondisi talang air Kondisi kamar mandi Kualitas septic tank Rumah memenuhi syarat standar gempa Kondisi dinding Cat yang digunakan Kondisi atap rumah
3.	Waktu	Jadwal dimulainya pekerjaan rumah sesuai dengan yang direncanakan Penyelesaian rumah bantuan tepat waktu
4.	Biaya	Kebutuhan dana tercukupi Kelancaran proses pencairan dana bantuan Dana yang diberikan oleh pemerintah sesuai
5.	Sosial	Komitmen dalam bekerja Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan Sosialisasi dan Informasi program rekonstruksi Hubungan antar Masyarakat Peran pemerintah dalam proses rekonstruksi rumah

Sumber: Nabilah dkk. (2023)

Pada tabel 1 di atas dapat dilihat faktor kepuasan pemilik rumah bantuan pasca bencana gempa yang dinyatakan oleh Nabilah dkk. (2023) yang dimana menjelaskan bahwa:

1. Desain

Faktor desain berfokus pada kenyamanan dan fungsionalitas hunian dengan indikatornya meliputi:

- Penampilan rumah: Estetika eksterior dan interior rumah yang mendukung kenyamanan penghuni.
- Sistem pencahayaan rumah: Ketersediaan pencahayaan alami dan buatan yang memadai.
- Sirkulasi udara: Ventilasi yang baik untuk memastikan udara di dalam rumah tetap segar.
- Ukuran rumah: Luas bangunan yang sesuai dengan kebutuhan penghuni.
- Jumlah dan luas ruangan: Tata ruang yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan aktivitas sehari-hari.
- Hasil akhir desain: Keselarasan antara desain yang direncanakan dan hasil akhir konstruksi.

2. Mutu

Faktor mutu mencakup aspek kualitas konstruksi rumah dengan indikatornya meliputi:

- Kondisi utilitas rumah: Ketersediaan dan fungsi utilitas seperti listrik dan air.
- Kualitas material: Meliputi keramik, pintu, jendela, plafon, dan cat.
- Kondisi struktural: Pondasi, dinding, talang air, atap, dan septic tank yang kokoh dan tahan lama.
- Sistem sanitasi: Kualitas kamar mandi dan jaringan air bersih yang mendukung kebersihan.
- Standar gempa: Kepatuhan rumah terhadap standar konstruksi tahan gempa.

3. Waktu

Faktor waktu berkaitan dengan efisiensi penyelesaian proyek dengan indikatornya meliputi:

- Jadwal dimulainya pekerjaan: Kepatuhan terhadap waktu mulai yang direncanakan.

- Penyelesaian tepat waktu: Realisasi proyek sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

4. Biaya

Faktor biaya menilai efektivitas pengelolaan dana dengan indikatornya meliputi:

- Kebutuhan dana: Kesesuaian antara dana yang diberikan dengan kebutuhan pembangunan.
- Kelancaran pencairan: Proses pencairan dana yang mudah dan tepat waktu.
- Kesesuaian alokasi: Penggunaan dana sesuai perencanaan dan kebutuhan konstruksi.

5. Sosial

Faktor sosial menilai partisipasi dan hubungan masyarakat dalam program dengan indikatornya meliputi:

- Komitmen dalam bekerja: Kerja sama antar pihak selama pelaksanaan proyek.
- Partisipasi masyarakat: Keterlibatan warga dalam pembangunan.
- Sosialisasi dan informasi: Kejelasan komunikasi mengenai program rekonstruksi.
- Hubungan antar masyarakat: Harmonisasi hubungan antar penghuni.
- Peran pemerintah: Dukungan pemerintah dalam proses rekonstruksi rumah.

Setiap faktor ini memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan penghuni rumah bantuan pascabencana.

Adapun menurut Indriati dkk. (2018) menyatakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna rumah bantuan yaitu:

Tabel 2 Indikator Kepuasan Konsumen

No	Faktor-faktor	Indikator
1.	Lokasi Bangunan	Akses mencapai jalan raya Akses mencapai transportasi umum Akses mencapai pasar/jual beli Akses mencapai sarana pendidikan Akses mencapai sarana kesehatan (Puskesmas/RS) Akses mencapai pos keamanan (security/polsek/polres) Akses mencapai tempat kerja
2.	Desain Bangunan	Ukuran rumah Luas tanah Jumlah dan luas ruang dalam rumah Penampilan rumah Sirkulasi udara

No	Faktor-faktor	Indikator
3.	Kualitas Produk	Keadaan pintu/jendela Kualitas dan kondisi dinding Kualitas dan kondisi kerangka atap rumah Kualitas dan kondisi lantai Kualitas dan kondisi kamar mandi dan septic tank Kondisi atap terhadap kebocoran selama ditempati
4.	Sarana dan Prasarana	Jaringan air bersih Jaringan listrik (PLN) Sistem persampahan Sistem drainase/limbah Jalan masuk dan lingkungan Penerangan jalan perumahan Penghijauan lingkungan Taman Fasilitas keamanan Jalur evakuasi bencana

Sumber: Indriati dkk. (2018)

Pada tabel 2 di atas dapat dilihat faktor kepuasan pemilik rumah bantuan pasca bencana gempa yang dinyatakan oleh Indriati dkk. (2018) yang dimana menjelaskan bahwa:

1. Lokasi Bangunan

Faktor lokasi menilai kemudahan akses penghuni terhadap berbagai fasilitas penting, yang menjadi penentu kenyamanan dan kemudahan mobilitas sehari-hari dengan indikatornya meliputi:

- Akses mencapai jalan raya: Kemudahan penghuni untuk menuju jalan utama.
- Akses mencapai transportasi umum: Kedekatan lokasi dengan halte, stasiun, atau terminal.
- Akses mencapai pasar/jual beli: Ketersediaan sarana perdagangan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.
- Akses mencapai sarana pendidikan: Dekatnya lokasi rumah dengan fasilitas pendidikan seperti sekolah.
- Akses mencapai sarana kesehatan: Kedekatan rumah dengan fasilitas kesehatan seperti puskesmas atau rumah sakit.
- Akses mencapai pos keamanan: Keberadaan fasilitas keamanan seperti pos polisi.
- Akses mencapai tempat kerja: Jarak dan kemudahan perjalanan menuju tempat kerja penghuni.

2. Desain Bangunan

Faktor desain bangunan mengukur aspek estetika dan fungsionalitas hunian dengan indikatornya meliputi:

- Ukuran rumah: Luas rumah yang memadai untuk kebutuhan penghuni.
- Luas tanah: Total luas lahan yang memungkinkan pengembangan hunian.
- Jumlah dan luas ruang dalam rumah: Tata ruang yang sesuai dengan kebutuhan aktivitas penghuni.
- Penampilan rumah: Estetika dan daya tarik visual hunian.
- Sirkulasi udara: Ventilasi yang memadai untuk kenyamanan penghuni.

3. Kualitas Produk

Faktor ini menilai mutu konstruksi dan material yang digunakan dalam pembangunan rumah dengan indikatornya meliputi:

- Keadaan pintu/jendela: Fungsi dan kualitas pintu serta jendela.
- Kualitas dan kondisi dinding: Ketahanan dan kualitas material dinding.
- Kualitas kerangka atap: Struktur atap yang kokoh dan tahan lama.
- Kualitas lantai: Material lantai yang digunakan.
- Kondisi kamar mandi dan septic tank: Kebersihan dan fungsi sanitasi rumah.
- Kondisi atap terhadap kebocoran: Ketahanan atap dalam menghadapi cuaca ekstrem.

4. Sarana dan Prasarana

Faktor ini mencakup ketersediaan fasilitas penunjang di lingkungan hunian. Indikatornya meliputi:

- Jaringan air bersih: Ketersediaan akses air bersih untuk kebutuhan rumah tangga.
- Jaringan listrik (PLN): Kemudahan akses listrik dari penyedia resmi.
- Sistem persampahan: Keberadaan pengelolaan sampah yang memadai.
- Sistem drainase/limbah: Saluran air yang mencegah banjir.
- Jalan masuk dan lingkungan: Aksesibilitas jalan menuju rumah dan kondisi lingkungan sekitar.
- Penerangan jalan perumahan: Lampu penerangan untuk keamanan dan kenyamanan.

- Penghijauan lingkungan dan taman: Keberadaan ruang hijau untuk kenyamanan dan estetika.
- Fasilitas keamanan: Keberadaan pos jaga atau sistem keamanan.
- Jalur evakuasi bencana: Rencana dan fasilitas evakuasi dalam situasi darurat.

Setiap faktor dan indikator yang menjadi penentu kepuasan penghuni rumah bantuan, mencerminkan pentingnya aksesibilitas, desain, kualitas, serta ketersediaan sarana prasarana yang mendukung kenyamanan dan keamanan.

Penggunaan variabel dan indikator dalam penelitian ini didasarkan pada relevansi dan keterkaitannya dengan kepuasan penghuni hunian, seperti yang diungkapkan dalam penelitian Nabilah dkk. (2023) dan Indriati dkk. (2018). Variabel yang digunakan, yaitu lokasi hunian, desain bangunan, lingkungan, dan prasarana serta sarana umum (PSU), yang dimana telah terbukti menjadi faktor signifikan yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna hunian. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa lokasi yang strategis memberikan kemudahan akses terhadap berbagai fasilitas penting, seperti tempat kerja, transportasi umum, pusat pendidikan, kesehatan, dan perdagangan, sehingga menjadi salah satu aspek utama yang memengaruhi kenyamanan penghuni. Selain itu, desain bangunan, termasuk ukuran rumah, luas tanah, material, dan kualitas pengerjaan, berperan penting dalam menciptakan hunian yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna. Lingkungan yang aman, nyaman, dan memiliki hubungan sosial yang harmonis juga menjadi faktor yang tak kalah penting dalam mendukung kualitas hidup penghuni. Terakhir, ketersediaan PSU yang memadai, seperti jaringan jalan, listrik, air bersih, sistem drainase, pengelolaan sampah, ruang terbuka hijau (RTH), dan jalur evakuasi bencana, menjadi indikator infrastruktur yang esensial untuk menciptakan hunian yang layak dan berkelanjutan. Dengan mengacu pada penelitian terdahulu, variabel dan indikator ini dipilih untuk memastikan penelitian memiliki dasar yang kuat dan dapat memberikan kontribusi praktis dalam meningkatkan kualitas hunian. lebih jelasnya penulis merangkum variabel dari Nabilah dkk. (2023) dan Indriati dkk. (2018) yang akan digunakan pada tabel di bawah ini.

Tabel 3 Variabel Penelitian

No.	Faktor-faktor	Indikator
1.	Lokasi Hunian	Akses ke tempat kerja Akses ke transportasi umum Akses ke sarana perdagangan Akses ke sarana pendidikan Akses ke sarana kesehatan Akses ke sarana peribadatan Akses ke pusat pelayanan
2.	Desain Bangunan	Ukuran rumah Luas tanah Kualitas pengerjaan Material bangunan
3.	Lingkungan	Lingkungan Hunian yang Aman dan Nyaman Hubungan Sosial
4.	PSU	Kondisi jaringan jalan Ketersediaan Listrik Ketersediaan Air bersih Kondisi jaringan persampahan Ketersediaan RTH Ketersediaan sistem drainase Jalur evakuasi bencana

Sumber: Penulis, (2024)

Pada tabel 3 diatas terdapat variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu variabel pertama lokasi hunian dengan indikator akses ke tempat kerja, ke transportasi umum, ke sarana perdagangan, ke sarana Pendidikan, ke sarana Kesehatan, ke pusat pelayanan, variabel kedua Desain Bangunan dengan indikator ukuran rumah, luas tanah, kualitas pengerjaan, variabel ketiga keamanan dan kenyamanan lingkungan dengan indikator lingkungan hunian yang aman, lingkungan hunian yang tenang, hubungan sosial, variable selanjutnya kondisi PSU dengan indikator dengan indikator kondisi jaringan jalan, kondisi jaringan jalan, ketersediaan listrik, ketersediaan air bersih, kondisi jaringan persampahan, ketersediaan RTH, ketersediaan sistem drainase, dan jalur evakuasi bencana.

2.5 Pengukuran Kepuasan Konsumen

Adapun definisi dari Pengukuran Kepuasan Konsumen diuraikan sebagai berikut:

2.5.1 *Service Quality* (Servqual)

Metode *Servqual* merupakan pemilihan skala yang ringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi yang dapat digunakan manajemen perusahaan

agar lebih mengerti bagaimana persepsi dan harapan konsumen akan pelayanan yang diberikan (Wijaya, 2011:72).

Metode ini banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Metode yang dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis Model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada pendekatan diskonfirmasi. Pendekatan ini menegaskan bahwa bila kinerja meningkat lebih besar daripada harapan, maka persepsi terhadap kepuasan jasa akan positif dan sebaliknya.

Berikut ini 5 gap utama yang berpengaruh dalam servqual (Tjiptono & Chandra, 2016) :

1. Gap pertama adalah kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan (*knowledge gap*).
2. Gap kedua adalah perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standarts gap*).
3. Gap ketiga adalah perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*).
4. Gap keempat adalah perbedaan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*).
5. Gap kelima adalah kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*services gap*)

Berdasarkan (Tjiptono & Chandra, 2016), berikut ini adalah rumus untuk mencari skor Servqual gap 5:

$$\text{Skor Servqual Gap 5} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Setelah itu, *gap* yang dihasilkan dapat dikelompokkan berdasarkan nilai rata rata dan standar deviasi yang didapatkan dari hasil perhitungan keseluruhan (Azwar, 2012). Adapun kategorisasi yang digunakan tertera secara rinci pada Tabel 4, berikut:

Tabel 4 Kategorisasi Nilai

Kategori	Pedoman perhitungan
Sangat Tinggi	$M + 1,5SD < X$
Tinggi	$M + 0,5SD < X < M + 1,5SD$
Sedang	$M - 0,5SD < X < M + 0,5SD$
Rendah	$M - 1,5SD < X < M - 0,5SD$
Sangat Rendah	$X < M - 1,5SD$

Sumber: Azwar, 2012

2.5.2 Importance Performance Analysis (IPA)

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 dimana 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.

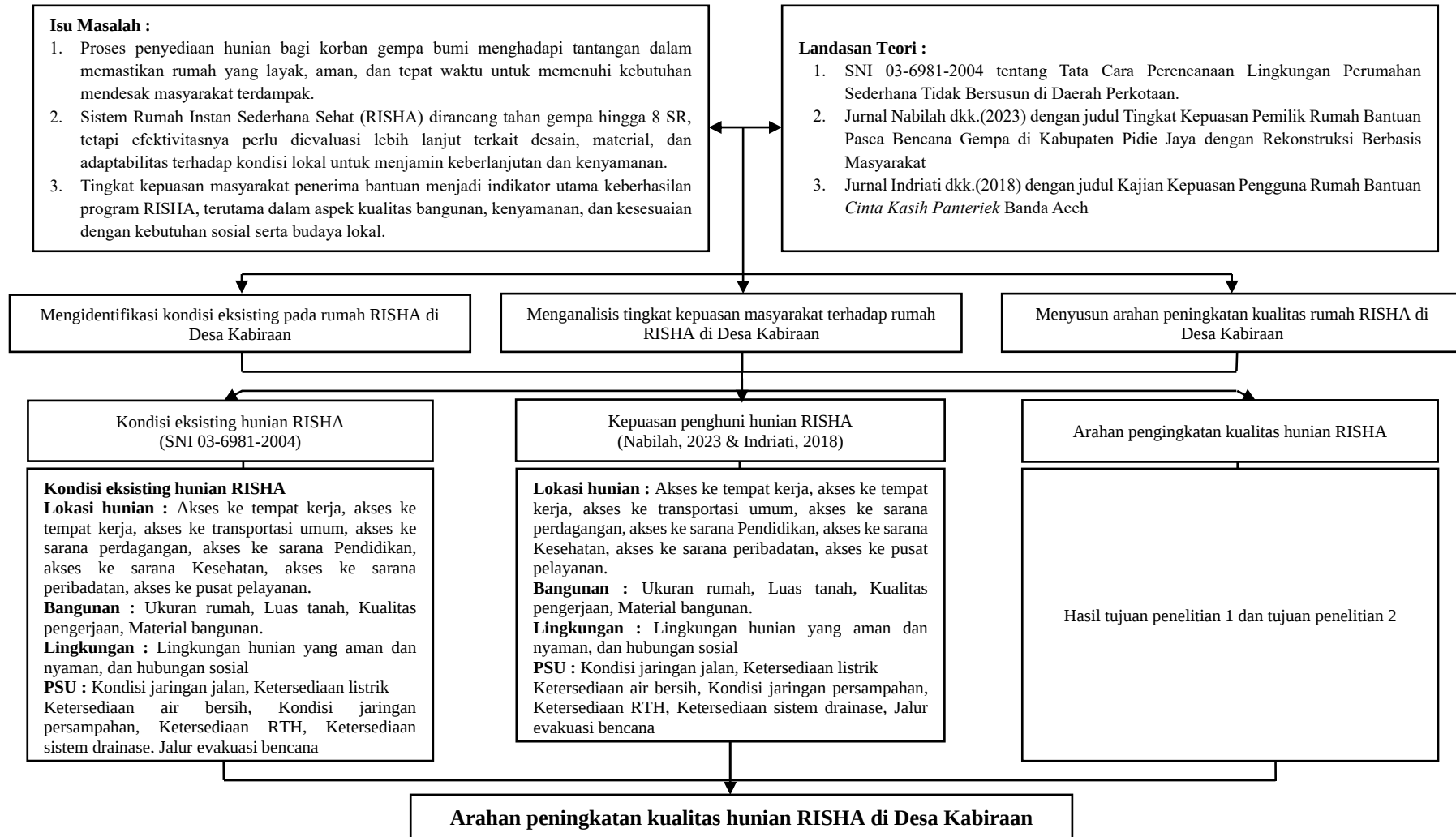
2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 5 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (Tahun Penelitian)	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan	Hasil Penelitian	Sumber penelitian
1.	Alisha Wifa Almira, Nurul Malahayati, Fachrurrazi (2023)	Tingkat Kepuasan Pemilik Rumah Bantuan Pasca Bencana Gempa di Kabupaten Pidie Jaya dengan Rekonstruksi Berbasis Masyarakat	Melihat faktor yang berpengaruh dari faktor Desain, mutu, waktu, biaya dan sosial dan tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap pemilik rumah bantuan pasca bencana gempa di Kabupaten Pidie Jaya.	Analisis deskriptif	Persamaan penelitian yang dilakukan yaitu menggunakan metode analisis yang sama yaitu analisis <i>importance performance analysis</i> (IPA). Sedangkan perbedaannya pada objek penelitian	Hasil analisis tingkat kepuasan dari pemilik rumah bantuan pasca bencana gempa bumi rekonstruksi berbasis masyarakat di Pidie Jaya dapat disimpulkan bahwa responden atau pemilik rumah puas dengan rumah bantuan berbasis masyarakat rekonstruksi berbasis masyarakat (FI = 0,70).	Journal of The Civil Engineering Student Volume 5, Nomor 1, April 2023 (ISSN 2685-0605) https://doi.org/10.24815/journalces.v5i3.23872
2.	Rika Indriatia, Mochammad Afifuddin, Abdul Munir (2018)	Kajian Kepuasan Pengguna Rumah Bantuan <i>Cinta Kasih Panteriek</i> Banda Aceh	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna/penerima rumah bantuan <i>Cinta Kasih Panteriek</i> . Serta factor mana yang mempengaruhinya.	Analisis kualitatif dan kuantitatif.	Terdapat persamaan penelitian yang dilakukan yaitu tujuan penelitian dan analisis. Perbedaannya terletak pada metode yang digunakan.	Hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa penyebab utama ketidakpuasan masyarakat <i>Cinta Kasih Panteriek</i> disebabkan oleh tidak memadainya jaringan penyediaan air bersih sebagai kebutuhan pokok manusia dalam menjalankan aktivitasnya.	Journal of Archive in Civil Engineering and Planning E-ISSN: 2615-1340; P-ISSN: 2620-7567 https://doi.org/10.24815/jarsp.v1i3.11770
3.	Joice Jocom, A. K. T. Dundu, Bonny F. Sompie (2015)	Analisis Kepuasan Penghuni Perumahan Griya Paniki Indah Manado	Untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni perumahan Griya Paniki Indah dan	Analisis Kuantitatif deskriptif	Persamaan penelitian yang dilakukan yaitu metode analisis yang digunakan dan variabel penelitian.	Penghuni perumahan Griya Paniki Indah telah merasa puas terhadap kualitas perumahan Griya Paniki Indah dengan nilai indeks	Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.5 No1, Juni 2015 (305-314) ISSN: 2087-9334

No.	Nama Peneliti (Tahun Penelitian)	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan	Hasil Penelitian	Sumber penelitian
			atribut yang harus mendapat prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan penghuni perumahan Griya Paniki Indah.		Perbedaanya adalah objek penelitian dan studi kasus.	kepuasan sebesar 72,14 persen. Dengan prioritas peningkatan kualitas yaitu (1) kualitas kusen, pintu dan jendela; (2) sistem drainase; (3) pelayanan keamanan lingkungan perumahan; (4) penyediaan jaringan air bersih; (5) jarak rumah ke rumah sakit.	https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jime/article/view/9824
4.	Jovita Caroline, Nelza Natally Harsony, Herry P. Chandra (2014)	Analisis Kepuasan Penghuni Perumahan Pondok Tjandra Indah	Untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni perumahan terhadap produk perumahan yang telah dihuni.	Analisis Kualitatif deskriptif	Persamaan penelitian yang digunakan yaitu tujuan penelitian dan variabel penelitian, sedangkan perbedaanya yaitu metode analisis yang digunakan	Kepuasan Penghuni Perumahan Pondok Tjandra Indah adalah puas dengan skala 3.85	Jurnal Dimensi Pratama Teknik Sipil, vol. 3, no. 1, 2014. https://publication.petra.ac.id/index.php/teknik-sipil/article/view/1700
5.	Hendy Viandra Reza, Lana Winayanti, Liong Ju Tjung (2022)	Faktor Utama Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Hunian Perumahan Subsidi Kecamatan Parung Panjang, Kabupaten Bogor	Untuk mengetahui faktor utama apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan hunian subsidi	Analisis Kuantitatif deskriptif	Persamaan pada penelitian yang dilakukan yaitu variabel penelitian. Perbedaanya yaitu metode analisis yang digunakan	Faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat: a. Sarana kesehatan & akomodasi, b. Prasarana lingkungan perumahan, c. Kualitas bangunan dan keamanan	Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran, dan Ilmu Kesehatan Vol. 6, No. 2, Oktober 2022 ISSN-L 2579-6410 https://doi.org/10.24912/jmstkik.v6i2.8444

2.7 Kerangka Pikir



Gambar 1 Kerangka Pikir
Sumber : Penulis (2024)