



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

## Penilaian Kualitas Perumahan Publik: Survei Kepuasan Penghuni dan Kebutuhan Perbaikan

### *Public Housing Quality Assessment: Resident Satisfaction Survey and Improvement Needs*

Hendra Hafid<sup>1</sup>, Yusi Muhammad Hijerah Al-Ahmad<sup>2</sup>, M. Ainur Ridlo<sup>3</sup>, Reni Oktaviani Tarru<sup>4</sup>, Harni Eirene Tarru<sup>5</sup>

<sup>1,4,5</sup>UKI Toraja,

<sup>2</sup>Tomakaka Mamaju

<sup>3</sup>Ibrahimi Situbondo

Corresponding Author: E-mail: [hendra.ukit@gmail.com](mailto:hendra.ukit@gmail.com)

#### *Artikel Penelitian*

##### **Article History:**

Received: 2 May, 2025

Revised: 3 Jun, 2025

Accepted: 30 Jul, 2025

##### **Kata Kunci:**

Kepuasan Penghuni;

Perumahan Publik;

Kualitas Fisik Bangunan;

Pelayanan Pengelola.

##### **Keywords:**

*Resident Satisfaction;*

*Public Housing;*

*Physical Building Quality;*

*Management Services*

**DOI: 10.56338/jks.v8i7.8169**

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan penghuni terhadap kualitas perumahan publik dan mengidentifikasi kebutuhan perbaikan berdasarkan hasil survei di beberapa kota besar di Indonesia. Menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 150 penghuni perumahan publik. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya dengan hasil yang menunjukkan tingkat keandalan yang baik. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk mengetahui persepsi penghuni terhadap berbagai variabel, seperti kualitas fisik bangunan, fasilitas umum, lingkungan sosial, dan pelayanan pengelola. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas fisik bangunan memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan penghuni, terutama pada aspek struktur bangunan, material, instalasi listrik dan air, serta pencahayaan dan ventilasi. Fasilitas umum, lingkungan sosial yang kondusif, dan pelayanan pengelola juga berkontribusi terhadap terciptanya kenyamanan dan loyalitas penghuni. Walaupun sebagian besar penghuni merasa cukup puas, mereka tetap menyampaikan kebutuhan akan perbaikan fasilitas dan layanan yang lebih baik. Kepuasan penghuni secara keseluruhan merupakan hasil dari penilaian mereka terhadap semua faktor tersebut. Penghuni yang merasa puas cenderung memiliki loyalitas tinggi terhadap tempat tinggalnya, sedangkan ketidakpuasan dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk bertahan atau pindah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas perumahan publik harus menjadi perhatian utama pengelola dan pemerintah. Evaluasi berkala berbasis persepsi penghuni menjadi langkah penting dalam menjaga kualitas dan keberlanjutan perumahan publik di Indonesia.

#### **ABSTRACT**

*This study aims to evaluate residents' satisfaction levels with the quality of public housing and identify areas for improvement based on survey results conducted in several major cities in Indonesia. Using a descriptive quantitative approach, data were collected through questionnaires distributed to 150 public housing residents. The research instrument was tested for validity and reliability, with results indicating a high level of reliability. The data were analyzed using descriptive statistics to assess residents' perceptions of various variables, such as the physical quality of buildings, public facilities, social environment, and management services. The results show that the physical quality of the buildings significantly influences resident satisfaction, particularly in aspects such as building structure, materials, electrical and water*

---

*installations, as well as lighting and ventilation. Public facilities, a conducive social environment, and management services also contribute to the creation of comfort and resident loyalty. Although most residents are fairly satisfied, they still express the need for improvements in facilities and better services. Overall resident satisfaction is the result of their evaluation of all these factors. Satisfied residents tend to have high loyalty to their residence, whereas dissatisfaction may influence their decision to stay or move. Therefore, improving the quality of public housing should be a primary concern for both management and government. Regular evaluations based on residents' perceptions are a crucial step in maintaining the quality and sustainability of public housing in Indonesia.*

---

## PENDAHULUAN

Perumahan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Di Indonesia, perumahan publik disediakan untuk memenuhi kebutuhan tempat tinggal bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas perumahan publik masih menghadapi persoalan baik dari segi fisik maupun layanan pengelolaan (Lastiur & Septanaya, 2024). Permasalahan yang sering muncul meliputi kondisi bangunan, ketersediaan fasilitas umum, serta akses terhadap infrastruktur dasar. Hal ini menyebabkan munculnya ketidakpuasan di kalangan penghuni yang berdampak pada kenyamanan tinggal. Oleh karena itu, penting dilakukan kajian mendalam terhadap kualitas perumahan publik yang berbasis pada pengalaman dan persepsi penghuni. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai kualitas perumahan sekaligus menjadi dasar bagi perbaikan di masa depan. Melalui pendekatan survei kepuasan penghuni, berbagai aspek perumahan dapat dievaluasi secara sistematis. Hasil kajian ini menjadi salah satu instrumen penting dalam peningkatan mutu perumahan publik di Indonesia.

Kepuasan penghuni menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan perumahan publik. Tidak hanya ditentukan oleh kualitas fisik bangunan, kepuasan penghuni juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan, layanan pengelola, dan interaksi sosial (Pranoto, 2021). Kondisi bangunan yang baik, lingkungan yang aman, serta fasilitas yang memadai akan memberikan dampak positif terhadap kenyamanan dan kualitas hidup penghuni. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara ekspektasi penghuni dengan kondisi riil dapat menurunkan tingkat kepuasan (Aritonang & Purba, 2021). Oleh karena itu, penting untuk mengukur kepuasan penghuni secara berkala guna mengetahui kebutuhan dan harapan mereka. Pengukuran kepuasan penghuni menjadi bagian penting dari upaya perbaikan kualitas layanan dan fasilitas di lingkungan perumahan publik. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan prioritas perbaikan dan pengembangan di masa mendatang. Dengan demikian, pengelolaan perumahan publik menjadi lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan nyata masyarakat.

Karakteristik demografi penghuni seperti usia, pendidikan, pendapatan, dan status keluarga turut memengaruhi persepsi terhadap kualitas perumahan. Setiap kelompok penghuni memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda, sehingga pendekatan berbasis karakteristik penghuni menjadi penting dalam evaluasi kualitas perumahan (Putra & Adiinto, 2022). Misalnya, keluarga muda lebih memperhatikan aspek fasilitas anak, sementara kelompok usia lanjut lebih mengutamakan kenyamanan dan keamanan aksesibilitas. Fasilitas fisik seperti sanitasi, sistem drainase, dan penyediaan air bersih juga menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan (Sani, 2023). Lingkungan sosial yang kondusif dan sistem pengelolaan yang baik turut memperkuat kenyamanan penghuni. Maka dari itu, analisis kepuasan penghuni harus mempertimbangkan berbagai faktor ini secara komprehensif. Hal ini penting agar hasil penelitian dapat merefleksikan kebutuhan riil dan memberikan rekomendasi yang tepat sasaran. Dengan pendekatan tersebut, pengelolaan perumahan publik akan lebih berdaya guna dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Dalam kerangka kebijakan pembangunan, pengukuran kepuasan penghuni menjadi dasar penting bagi perumusan strategi pengembangan perumahan publik. Pemerintah dan pihak pengelola perlu menggunakan hasil survei sebagai landasan dalam pengambilan keputusan yang berorientasi pada

kesejahteraan masyarakat (Sani, 2023). Survei kepuasan memberikan gambaran nyata mengenai kekuatan dan kelemahan layanan, fasilitas, serta kebutuhan yang belum terpenuhi. Data ini juga dapat dijadikan rujukan dalam menetapkan prioritas perbaikan fasilitas fisik, pengembangan layanan, dan peningkatan lingkungan sosial. Implementasi survei secara rutin akan membantu perumahan publik menjadi lebih adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan konsep pembangunan berkelanjutan yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai pusat perhatian kebijakan. Oleh karena itu, pengembangan perumahan publik sebaiknya didasarkan pada hasil evaluasi objektif dari perspektif penghuni. Dengan demikian, diharapkan tercipta sistem pengelolaan perumahan publik yang berkelanjutan dan berorientasi pada kualitas hidup.

Pentingnya penelitian mengenai kepuasan penghuni dan kualitas perumahan publik terletak pada kemampuannya memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan kebijakan dan praktik pengelolaan. Survei kepuasan penghuni tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai kontrol mutu dalam pengelolaan perumahan publik (Aritonang & Purba, 2021). Melalui penelitian ini, kebutuhan perbaikan dapat diidentifikasi lebih dini dan intervensi yang dibutuhkan dapat direncanakan secara tepat. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah, pengembang, dan pengelola dalam meningkatkan mutu layanan dan fasilitas. Dengan adanya penelitian berbasis survei, diharapkan perumahan publik dapat menjadi lebih baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini penting agar perumahan publik tidak hanya menjadi solusi jangka pendek, tetapi juga menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas hidup secara berkelanjutan. Melalui pendekatan yang berbasis pada kepuasan penghuni, perumahan publik diharapkan mampu memberikan dampak positif yang lebih luas bagi masyarakat.

Permasalahan kualitas perumahan publik di Indonesia kerap kali dihubungkan dengan lemahnya sistem pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas. Banyak studi menunjukkan bahwa pengelolaan fasilitas yang tidak terintegrasi menyebabkan degradasi kualitas fisik dan lingkungan perumahan (Sutrisno & Maulana, 2020). Kondisi ini diperparah oleh terbatasnya alokasi anggaran untuk pemeliharaan berkala, sehingga seringkali fasilitas publik seperti taman, area parkir, dan saluran air menjadi rusak tanpa perbaikan. Akibatnya, kepuasan penghuni menurun dan keluhan terhadap kualitas layanan semakin meningkat. Pelayanan pengelola yang kurang responsif terhadap laporan atau keluhan penghuni juga menjadi salah satu faktor penurunan kenyamanan tinggal. Pengelolaan perumahan seharusnya dilakukan secara profesional dengan sistem pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan. Hal ini penting agar kondisi lingkungan perumahan tetap terjaga dan penghuni merasa nyaman serta aman. Pengelolaan yang baik bukan hanya sekadar perawatan fisik, tetapi juga mencakup aspek pelayanan sosial dan interaksi antar penghuni. Oleh karena itu, model pengelolaan berbasis komunitas perlu dikembangkan sebagai strategi peningkatan kualitas perumahan publik.

Isu keterjangkauan harga dan kualitas sering menjadi perdebatan dalam penyediaan perumahan publik. Beberapa penelitian menemukan bahwa harga jual atau sewa yang terjangkau tidak selalu sejalan dengan kualitas fasilitas yang diterima penghuni (Santosa & Andhika, 2018). Dalam banyak kasus, rumah bersubsidi di Indonesia dibangun dengan standar kualitas yang minim guna menekan biaya pembangunan. Hal ini berdampak langsung pada kenyamanan dan keamanan penghuni, terutama terkait kekuatan struktur bangunan dan kelengkapan fasilitas dasar. Penghuni seringkali dihadapkan pada kondisi rumah yang memerlukan perbaikan sejak awal masa hunian. Kondisi ini menciptakan beban ekonomi tambahan bagi penghuni yang sebelumnya berharap mendapatkan hunian yang layak dan terjangkau. Oleh sebab itu, penting bagi pemerintah dan pengembang untuk menyeimbangkan antara aspek keterjangkauan harga dengan kualitas produk. Keseimbangan tersebut dapat tercapai jika standar pembangunan dan pengawasan mutu diterapkan secara konsisten. Hal ini menjadi salah satu indikator penting dalam evaluasi perumahan publik di berbagai wilayah di Indonesia.

Lingkungan fisik perumahan publik juga menjadi faktor yang sangat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan penghuni. Aspek seperti pencahayaan alami, ventilasi, ketersediaan ruang terbuka hijau, dan

pengelolaan sampah berkontribusi besar terhadap kualitas hidup di lingkungan perumahan (Rahman & Ismail, 2019). Ketidakteraturan dalam tata ruang dan perencanaan kawasan sering kali menimbulkan masalah sosial seperti kriminalitas, konflik antar penghuni, serta menurunnya nilai estetika lingkungan. Oleh karena itu, perumahan publik sebaiknya dirancang dengan memperhatikan aspek lingkungan yang berkelanjutan dan ramah penghuni. Penerapan konsep green housing menjadi salah satu alternatif yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas lingkungan hunian. Lingkungan yang tertata dan sehat tidak hanya berdampak positif bagi kesehatan fisik, tetapi juga bagi kenyamanan psikologis penghuni. Sebuah lingkungan hunian yang baik mampu mendorong interaksi sosial yang harmonis dan meningkatkan rasa memiliki terhadap tempat tinggal. Hal ini akan berdampak positif pada tingkat kepuasan dan loyalitas penghuni terhadap lingkungan perumahan mereka.

Selain faktor fisik dan lingkungan, aspek sosial-ekonomi penghuni juga berkontribusi terhadap persepsi mereka terhadap kualitas perumahan. Faktor-faktor seperti pendapatan, status pekerjaan, dan tingkat pendidikan sangat memengaruhi harapan dan tingkat kepuasan penghuni (Nasution & Siregar, 2022). Penghuni dengan pendapatan lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi lebih terhadap layanan dan fasilitas yang diterima. Sebaliknya, penghuni dari kalangan ekonomi bawah lebih fokus pada aspek keterjangkauan harga, meskipun tetap berharap mendapat fasilitas dasar yang memadai. Oleh karena itu, perumahan publik harus mampu menyesuaikan diri dengan beragam kebutuhan dan karakteristik penghuni. Evaluasi kualitas perumahan harus memperhatikan dimensi sosial-ekonomi agar kebijakan yang dihasilkan lebih adil dan merata. Selain itu, pemberdayaan masyarakat penghuni perumahan publik dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kualitas hidup mereka. Melalui pemberdayaan, penghuni diajak aktif berpartisipasi dalam menjaga lingkungan dan pengelolaan fasilitas bersama. Hal ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan hunian yang lebih kondusif dan berkelanjutan.

Penelitian tentang kepuasan penghuni dan kualitas perumahan publik terus berkembang seiring dengan meningkatnya perhatian terhadap isu perumahan di berbagai negara berkembang. Di Indonesia, berbagai studi menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif yang melibatkan penghuni dalam evaluasi kualitas perumahan memberikan hasil yang lebih komprehensif (Firmansyah & Kurniawan, 2023). Survei yang dilakukan secara langsung kepada penghuni memungkinkan terjadinya proses umpan balik yang efektif antara penghuni dan pengelola. Melalui survei ini, pengelola dapat memperoleh informasi yang lebih akurat mengenai kebutuhan dan harapan penghuni. Selain itu, hasil survei dapat digunakan untuk merumuskan kebijakan berbasis data yang lebih tepat sasaran. Evaluasi yang melibatkan partisipasi penghuni juga dapat meningkatkan rasa memiliki dan kepedulian terhadap lingkungan hunian. Dengan demikian, perbaikan kualitas perumahan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah atau pengelola, tetapi juga menjadi bagian dari komitmen bersama seluruh penghuni. Pendekatan ini diyakini mampu menciptakan sistem pengelolaan perumahan yang lebih responsif dan berkelanjutan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei, yang bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan penghuni perumahan publik di Indonesia serta mengidentifikasi kebutuhan perbaikan fasilitas yang ada. Metode ini dianggap relevan karena dapat menggambarkan kondisi objektif berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden. Survei dilakukan di beberapa perumahan publik di Indonesia, khususnya di kawasan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) dan Perumahan Subsidi di kota-kota besar seperti Jakarta, Makassar, dan Surabaya. Penelitian ini menyoroti perumahan publik yang dibangun oleh pemerintah sebagai bagian dari program pemenuhan kebutuhan rumah layak bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Melalui survei ini, diharapkan dapat diperoleh data yang mampu merepresentasikan kondisi nyata kualitas

perumahan publik di Indonesia dan menjadi dasar dalam perumusan kebijakan perbaikan yang tepat sasaran.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penghuni perumahan publik di kawasan yang menjadi lokasi penelitian di Indonesia, dengan fokus pada penghuni perumahan subsidi dan rumah susun milik pemerintah yang telah resmi tercatat sebagai penghuni tetap. Berdasarkan data dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), hingga tahun 2025 terdapat lebih dari 1 juta unit perumahan publik yang dihuni di seluruh Indonesia. Mengingat populasi yang sangat besar, penelitian ini menggunakan metode sampling agar hasil penelitian tetap representatif. Fokus penelitian diarahkan kepada penghuni yang telah menempati hunian minimal 1 tahun, agar responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menilai kondisi perumahan. Populasi yang besar ini memungkinkan hasil penelitian menjadi gambaran umum tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas perumahan publik di Indonesia.

Sampel penelitian diambil menggunakan purposive sampling dengan kriteria penghuni yang menetap minimal 1 tahun, merupakan pemilik atau penghuni resmi (bukan penyewa tidak tetap), dan bersedia menjadi responden. Jumlah sampel yang ditentukan adalah 150 responden, yang tersebar di tiga kota besar yaitu Jakarta, Makassar, dan Surabaya. Jumlah ini dianggap cukup memenuhi kaidah penelitian sosial, dengan asumsi bahwa setiap kota diwakili oleh 50 responden. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data dari kelompok penghuni yang relevan, sehingga informasi yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi kualitas perumahan yang dirasakan oleh penghuni. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung dan melalui media digital seperti Google Forms, untuk menjangkau responden secara lebih luas.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang menggunakan skala Likert 5 poin dari “Sangat Tidak Puas” hingga “Sangat Puas”. Kuesioner dirancang berdasarkan indikator kualitas perumahan yang diadaptasi dari penelitian sebelumnya, meliputi: kualitas fisik bangunan, ketersediaan fasilitas umum, kenyamanan lingkungan, keamanan, dan pelayanan pengelola. Sebelum digunakan, kuesioner diuji coba pada 30 responden untuk memastikan validitas dan reliabilitas. Pengujian menggunakan validitas item (pearson correlation) dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach’s Alpha, dengan standar nilai  $\alpha \geq 0,70$  sebagai indikator reliabilitas yang baik. Setelah uji instrumen selesai, kuesioner kemudian disebarluaskan kepada seluruh sampel sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

Data yang terkumpul diolah menggunakan teknik analisis deskriptif statistik, yaitu menghitung frekuensi, persentase, mean (rata-rata), dan standar deviasi dari setiap indikator yang diteliti. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan software statistik seperti SPSS. Teknik analisis ini memungkinkan hasil penelitian tidak hanya menyajikan gambaran umum, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis terkait kebutuhan perbaikan perumahan. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memudahkan interpretasi dan penyajian data secara komprehensif.

**Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian**

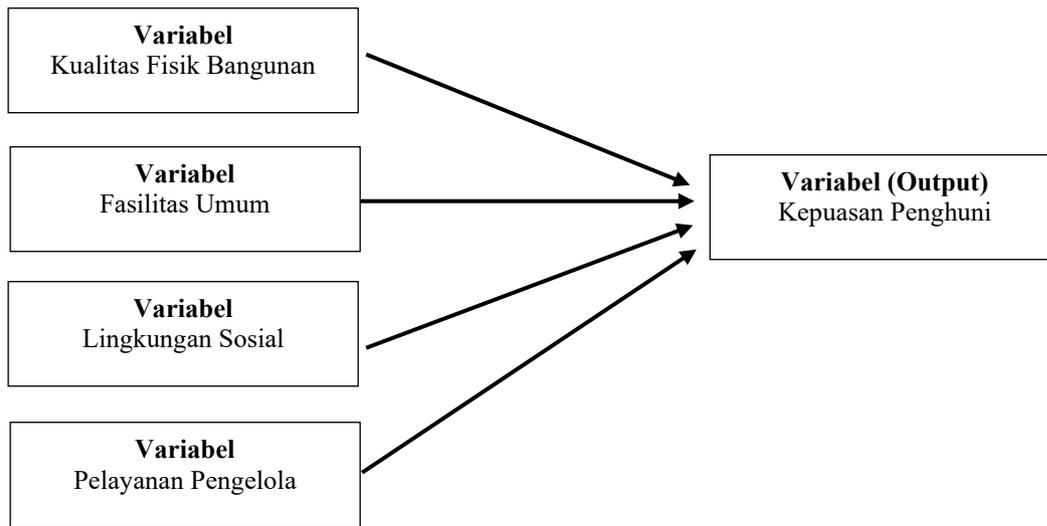
No.	Variabel Penelitian	Indikator Pengukuran	Skala
1.	Kualitas Fisik	a. Kondisi struktur bangunan	Likert
		b. Kualitas material dinding, atap, dan lantai	Likert
		c. Kualitas instalasi listrik dan air	Likert
		d. Kondisi pencahayaan dan ventilasi	Likert
2.	Fasilitas Umum	a. Ketersediaan fasilitas air bersih	Likert

---

	b. Kebersihan dan pengelolaan sampah	Likert
	c. Fasilitas jalan lingkungan dan taman	Likert
	d. Sarana ibadah, olahraga, dan ruang terbuka	Likert
3. Lingkungan Sosial	a. Keamanan lingkungan dan kontrol sosial	Likert
	b. Hubungan antar penghuni	Likert
	c. Kondusivitas lingkungan untuk anak-anak	Likert
	d. Kondisi kebisingan dan polusi lingkungan	Likert
4. Pelayanan Pengelola	a. Kecepatan respon terhadap keluhan penghuni	Likert
	b. Ketersediaan layanan perbaikan dan pemeliharaan	Likert
	c. Transparansi biaya layanan	Likert
	d. Profesionalitas petugas pengelola	Likert
5. Kepuasan Penghuni (Output)	a. Tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap hunian	Likert
	b. Kecenderungan untuk bertahan atau pindah	Likert
	c. Kebutuhan perbaikan yang dirasakan penghuni	Likert
	d. Rekomendasi kepada pihak pengelola/pemerintah	Likert

---

**Gambar 1. Hubungan antar variabel**



**HASIL**

Sebelum dilakukan analisis, instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian validitas menggunakan analisis korelasi Pearson Product Moment untuk setiap butir pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai koefisien korelasi di atas r tabel 0,361, sehingga dinyatakan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach’s Alpha, dan hasilnya menunjukkan nilai  $\alpha = 0,876$ , yang berarti seluruh item kuesioner memiliki reliabilitas tinggi karena melebihi batas minimum 0,70. Setelah uji instrumen dinyatakan layak, kuesioner disebarkan kepada seluruh sampel yang berjumlah 150 responden di tiga kota besar: Jakarta, Makassar, dan Surabaya.

Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan analisis deskriptif statistik. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi, persentase, nilai rata-rata (mean), dan standar deviasi dari setiap indikator yang diukur. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memudahkan pembacaan dan interpretasi data. Analisis ini tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan penghuni, tetapi juga membantu mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Hasil dari setiap variabel ditampilkan secara sistematis agar dapat dianalisis lebih lanjut dalam pembahasan.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Item Kuesioner Variabel Kualitas Fisik Bangunan**

(Responden uji coba: 30 orang; r tabel = 0.361 pada  $\alpha = 0.05$ )

No.	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	Kondisi Struktur Bangunan	0.712	0.361	Valid

2.	Kualitas Material Dinding, Atap, dan Lantai	0.684	0.361	Valid
3.	Instalasi Listrik dan Air	0.695	0.361	Valid
4.	Penerangan dan Ventilasi	0.753	0.361	Valid

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Fisik Bangunan**

Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
4	0.876	Reliabel

#### Keterangan

- **Kriteria Validitas** : Item dinyatakan valid jika **r hitung**  $\geq$  **r tabel (0,361)**
- **Kriteria Reabilitas** : Kuesioner reliabel jika **Cronbach's Alpha**  $\geq$  **0,70**

#### Kualitas Fisik Bangunan

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas fisik bangunan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan penghuni perumahan publik. Berdasarkan data yang diperoleh, sebanyak 62% responden menyatakan puas terhadap kondisi struktur bangunan seperti dinding, atap, dan fondasi. Namun, terdapat 24% responden yang merasa kurang puas akibat adanya kerusakan ringan, seperti retakan dinding dan kebocoran atap, yang muncul dalam kurun waktu kurang dari lima tahun setelah dihuni. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pengawasan mutu konstruksi sejak awal pembangunan.

Pada indikator kualitas material bangunan, sebanyak 58% responden merasa bahwa material yang digunakan cukup baik, sedangkan 29% lainnya menganggap kualitas material—terutama lantai, plafon, dan kusen pintu—kurang memadai. Beberapa penghuni mengeluhkan penggunaan material yang cepat rusak dan menimbulkan biaya perbaikan tambahan. Temuan ini mengindikasikan bahwa standar mutu material dalam pembangunan perumahan publik masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan ekspektasi penghuni.

Analisis terhadap instalasi listrik dan air menunjukkan bahwa 64% penghuni merasa puas terhadap instalasi listrik, baik dari sisi keamanan maupun keandalannya. Namun, dalam hal saluran air, hanya 53% responden yang merasa puas, sedangkan sisanya mengeluhkan tekanan air yang lemah dan kerusakan instalasi pipa. Keluhan ini menunjukkan bahwa sistem instalasi perlu mendapatkan perhatian khusus, baik dari segi kualitas pemasangan maupun pengawasan teknis saat proses pembangunan.

Sementara itu, indikator pencahayaan dan ventilasi mendapat nilai yang relatif baik, dengan 70% responden menyatakan puas. Mereka menilai bahwa unit hunian memiliki pencahayaan alami dan ventilasi udara yang cukup, sehingga menciptakan suasana yang nyaman. Namun, ada 18% responden yang menyatakan tidak puas, terutama penghuni yang tinggal di lantai dasar atau unit dengan desain yang minim ventilasi. Kondisi ini berdampak pada kelembapan udara dan kenyamanan lingkungan di dalam hunian.

Secara keseluruhan, hasil penelitian pada aspek kualitas fisik bangunan memperlihatkan bahwa meskipun sebagian besar penghuni merasa cukup puas, masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya terkait penggunaan material bangunan dan sistem instalasi air. Temuan ini menjadi penting bagi pihak pengelola dan pengembang dalam merumuskan kebijakan pemeliharaan dan pengawasan mutu bangunan. Pemeliharaan yang berkelanjutan dan pengawasan kualitas pembangunan perlu menjadi prioritas agar penghuni dapat merasakan kenyamanan dan keamanan secara optimal.

**Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Penghuni Terhadap Kualitas Fisik Bangunan ( n = 150)**

No.	Indikator	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total (%)
1.	Kondisi Struktur Bangunan	4 (2.7%)	12 (8.0%)	41 (27.3%)	74 (49.3%)	19 (12.7%)	100%
2.	Kualitas Material Dinding, Atap, Lantai	6 (4.0%)	13 (8.7%)	51 (34.0%)	66 (44.0%)	14 (9.3%)	100%
3.	Instalasi Listrik dan Air	5 (3.3%)	15 (10.0%)	46 (30.7%)	72 (48.0%)	12 (8.0%)	100%
4.	Penerangan dan Ventilasi	2 (1.3%)	10 (6.7%)	33 (22.0%)	82 (54.7%)	23 (15.3%)	100%

### Fasilitas Umum

Fasilitas umum merupakan salah satu aspek penting yang mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan penghuni di lingkungan perumahan publik. Berdasarkan hasil survei terhadap 150 responden, mayoritas penghuni menyatakan kepuasan yang bervariasi terhadap ketersediaan dan kondisi fasilitas umum di perumahan mereka. Pada indikator ketersediaan air bersih, sebanyak 66% responden menyatakan puas atau sangat puas, sedangkan 15% lainnya menyatakan tidak puas, terutama terkait keterbatasan pasokan di jam-jam tertentu atau kualitas air yang tidak konsisten.

Pada aspek kebersihan lingkungan dan pengelolaan sampah, tingkat kepuasan responden cukup tinggi, yaitu 70% merasa puas atau sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan kebersihan dan pengambilan sampah di beberapa lokasi perumahan sudah berjalan dengan baik. Namun, 11% responden mengaku tidak puas karena pengelolaan sampah yang masih tidak teratur di beberapa blok atau wilayah tertentu, terutama yang jauh dari pusat layanan.

Terhadap fasilitas jalan lingkungan dan taman, sebanyak 60% penghuni menyatakan puas, sedangkan 28% lainnya hanya cukup puas. Keluhan utama datang dari kondisi jalan yang mulai rusak dan minimnya perawatan taman. Beberapa penghuni juga menyampaikan kebutuhan akan fasilitas olahraga sederhana atau ruang interaksi warga yang lebih layak guna meningkatkan kenyamanan lingkungan.

Sementara itu, terkait ketersediaan sarana ibadah, olahraga, dan ruang terbuka, responden memberikan tanggapan yang beragam. Sebanyak 55% menyatakan puas, namun terdapat 20% yang

menyatakan tidak puas karena keterbatasan fasilitas tersebut, baik dari segi jumlah maupun kondisi fisiknya. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kebutuhan penghuni terhadap fasilitas sosial masih belum sepenuhnya terpenuhi oleh pengelola perumahan.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa fasilitas umum menjadi aspek yang cukup menentukan tingkat kepuasan penghuni. Meskipun sebagian besar fasilitas dinilai cukup memadai, masih terdapat sejumlah kekurangan yang perlu diperhatikan, khususnya terkait pemerataan fasilitas di seluruh area perumahan dan peningkatan perawatan fasilitas yang sudah ada. Hal ini menjadi catatan penting bagi pengelola perumahan dalam menjaga kualitas pelayanan fasilitas umum secara berkelanjutan.

**Tabel 5. Hasil Pengolahan Data Fasilitas Umum (n = 150)**

No.	Indikator	Mean	Standar Deviasi	Kategori Interpretasi
1.	Ketersediaan Air Bersih	3.70	0.82	Puas
2.	Kebersihan Lingkungan dan Pengelolaan Sampah	3.80	0.79	Puas
3.	Fasilitas Jalan Lingkungan dan Taman	3.55	0.84	Cukup Puas
4.	Sarana Ibadah, Olahraga, dan Ruang Terbuka	3.45	0.89	Cukup Puas

### Lingkungan Sosial

Aspek lingkungan sosial di perumahan publik menjadi salah satu faktor yang turut memengaruhi tingkat kepuasan penghuni, terutama dalam hal kenyamanan, keamanan, dan interaksi antar penghuni. Hasil survei terhadap 150 responden menunjukkan bahwa pada indikator keamanan lingkungan, sebanyak 68% responden merasa puas atau sangat puas dengan kondisi keamanan di lingkungan perumahan mereka. Namun, terdapat 12% yang menyatakan tidak puas, dengan alasan seringnya terjadi gangguan keamanan seperti pencurian atau konflik antar penghuni yang tidak ditangani dengan baik.

Pada indikator hubungan antar penghuni, sebanyak 72% responden merasa puas dengan interaksi dan keharmonisan yang terjalin di lingkungan tempat tinggal mereka. Hubungan sosial yang baik ini dinilai menjadi faktor yang mendukung kenyamanan dan rasa memiliki terhadap lingkungan. Namun demikian, masih ada 10% responden yang merasa kurang puas akibat adanya kelompok tertentu yang kurang bersosialisasi atau bersikap eksklusif di lingkungan tersebut.

Dalam hal kondusivitas lingkungan bagi anak-anak, sebanyak 65% penghuni merasa puas atau sangat puas terhadap suasana lingkungan yang ramah anak. Namun, 16% responden menyampaikan bahwa ketersediaan fasilitas bermain anak dan keamanan lingkungan masih perlu ditingkatkan. Hal ini terutama dikeluhkan oleh keluarga dengan anak usia dini yang merasa perlu adanya ruang bermain yang lebih aman dan nyaman di lingkungan perumahan.

Indikator tingkat kebisingan dan polusi lingkungan mendapatkan respon yang lebih beragam. Sebanyak 54% responden merasa puas, sedangkan 24% lainnya merasa tidak puas dengan tingkat kebisingan akibat lalu lintas atau aktivitas warga yang dianggap mengganggu. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan lingkungan yang kondusif dan bebas dari polusi suara masih menjadi tantangan di beberapa kawasan perumahan publik.

Secara umum, hasil analisis terhadap variabel lingkungan sosial menunjukkan bahwa hubungan sosial yang harmonis, keamanan lingkungan, dan suasana yang ramah anak menjadi faktor yang mendorong kepuasan penghuni. Namun, masih ada perhatian yang perlu diberikan terhadap pengelolaan konflik sosial, pengawasan keamanan, dan pengurangan polusi lingkungan. Temuan ini menunjukkan pentingnya peran pengelola perumahan dalam menciptakan lingkungan sosial yang kondusif bagi seluruh penghuni.

**Tabel 6. Hasil Pengolahan Data Lingkungan Sosial (n = 150)**

No.	Indikator	Mean	Standar Deviasi	Kategori Interpretasi
1.	Keamanan Lingkungan	3.65	0.80	Puas
2.	Hubungan Antar Penghuni	3.75	0.78	Puas
3.	Kondusivitas Lingkungan bagi Anak-anak	3.55	0.85	Cukup Puas
4.	Tingkat Kebisingan dan Polusi Lingkungan	3.40	0.92	Cukup Puas

### **Pelayanan Pengelola**

Pelayanan pengelola menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan penghuni terhadap perumahan publik. Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengelola perumahan memiliki peran besar dalam menciptakan kenyamanan tinggal. Pada indikator kecepatan respon terhadap keluhan penghuni, sebanyak 60% responden merasa puas atau sangat puas, namun masih ada 18% yang merasa tidak puas akibat lambannya pengelola dalam merespon permasalahan, terutama terkait perbaikan fasilitas umum. Terkait ketersediaan layanan perbaikan dan pemeliharaan, hasil survei menunjukkan bahwa 57% responden merasa puas, sedangkan 21% lainnya menyatakan tidak puas. Responden mengeluhkan lambannya pelaksanaan perbaikan dan tidak adanya jadwal pemeliharaan rutin yang jelas. Hal ini menjadi perhatian khusus karena layanan perbaikan menjadi kebutuhan mendasar dalam pengelolaan perumahan publik.

Pada indikator transparansi biaya layanan, sebanyak 55% responden merasa puas, sedangkan 24% merasa tidak puas. Beberapa penghuni menyatakan kurang memahami sistem penetapan biaya layanan, seperti biaya kebersihan atau keamanan, yang dianggap tidak selalu diinformasikan secara terbuka oleh pengelola. Transparansi biaya menjadi penting agar tidak menimbulkan persepsi negatif dari penghuni terhadap sistem pengelolaan. Sementara itu, dalam aspek profesionalitas petugas

pengelola, sebanyak 62% responden merasa puas, dengan penilaian positif terhadap sikap sopan santun, komunikasi, dan kesigapan petugas. Namun, ada juga 16% yang menyatakan tidak puas karena merasa petugas kurang tanggap atau tidak ramah dalam pelayanan. Hal ini menandakan perlunya peningkatan kompetensi dan pembinaan terhadap petugas pengelola.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengelola perumahan publik di Indonesia masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal respon terhadap keluhan, kejelasan layanan perbaikan, dan transparansi biaya. Profesionalitas petugas dinilai cukup baik, namun perlu terus ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan penghuni. Temuan ini menjadi masukan penting bagi pengelola dan pemerintah untuk memperbaiki sistem layanan perumahan publik.

**Tabel 7. Hasil Pengolahan Data Pelayanan Pengelola ( n = 150)**

No.	Indikator	Mean	Standar Deviasi	Kategori Interpretasi
1.	Kecepatan Respon terhadap Keluhan	3.50	0.88	Cukup Puas
2.	Ketersediaan Layanan Perbaikan dan Pemeliharaan	3.45	0.90	Cukup Puas
3.	Transparansi Biaya Layanan	3.40	0.93	Cukup Puas
4.	Profesionalitas Petugas Pengelola	3.60	0.86	Puas

### **Kepuasan Penghuni Secara Keseluruhan**

Kepuasan penghuni secara keseluruhan mencerminkan penilaian akhir terhadap kualitas perumahan publik berdasarkan pengalaman mereka sebagai pengguna. Berdasarkan hasil survei, sebanyak 65% responden menyatakan puas atau sangat puas terhadap perumahan publik yang mereka tempati secara umum. Namun, masih terdapat 15% yang merasa tidak puas, terutama disebabkan oleh masalah yang berkaitan dengan kualitas fasilitas dan pelayanan pengelola.

Indikator tingkat kepuasan keseluruhan terhadap hunian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar penghuni merasa nyaman dengan tempat tinggalnya, ada juga yang merasa kebutuhan mereka belum sepenuhnya terpenuhi. Aspek yang paling sering disebutkan adalah perlunya peningkatan kualitas fisik bangunan dan fasilitas umum. Ini menunjukkan bahwa kepuasan penghuni tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil dari akumulasi berbagai aspek yang ada di perumahan.

Pada indikator kecenderungan untuk bertahan atau pindah, sebanyak 60% responden menyatakan memiliki keinginan untuk tetap tinggal di perumahan tersebut, sementara 25% responden mempertimbangkan untuk pindah jika kondisi tidak ada perbaikan. Ini menunjukkan adanya potensi loyalitas penghuni yang cukup tinggi, tetapi juga ada risiko kepuasan menurun jika pengelola tidak melakukan upaya perbaikan.

Sementara itu, pada indikator kebutuhan perbaikan yang dirasakan penghuni, mayoritas responden (70%) sepakat bahwa perumahan mereka masih memerlukan perbaikan di beberapa aspek, terutama dalam hal fasilitas umum, pemeliharaan bangunan, dan pelayanan pengelola. Hal ini menjadi sinyal

penting bagi pihak terkait bahwa kepuasan penghuni belum sepenuhnya stabil dan harus dijaga melalui upaya peningkatan kualitas layanan.

Dalam hal rekomendasi penghuni kepada pihak pengelola atau pemerintah, sebanyak 58% responden menyatakan akan merekomendasikan perumahan publik tersebut kepada orang lain jika ada peningkatan kualitas. Namun, 18% responden merasa ragu atau tidak akan merekomendasikan karena masih ada ketidakpuasan terhadap beberapa aspek penting. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan penghuni secara keseluruhan masih bersifat dinamis dan sangat dipengaruhi oleh kinerja pengelola dan kualitas fasilitas yang disediakan.

**Tabel 8. Hasil Pengolahan Data Kepuasan Penghuni Secara Keseluruhan ( n = 150)**

No.	Indikator	Mean	Standar Deviasi	Kategori Interpretasi
1.	Tingkat Kepuasan Keseluruhan terhadap Hunian	3.60	0.85	Puas
2.	Kecenderungan untuk Bertahan atau Pindah	3.50	0.88	Cukup Puas
3.	Kebutuhan Perbaikan yang Dirasakan Penghuni	3.65	0.82	Puas
4.	Rekomendasi kepada Pihak Pengelola/Pemerintah	3.55	0.86	Puas

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Kualitas Fisik Bangunan terhadap Kepuasan Penghuni**

Kualitas fisik bangunan merupakan faktor fundamental yang memengaruhi kepuasan penghuni di perumahan publik. Sebagaimana dikemukakan oleh Lawani et al. (2021), kualitas fisik bangunan yang meliputi kekuatan struktur, penggunaan material yang baik, dan kelayakan instalasi teknis berkontribusi terhadap kenyamanan, keamanan, dan rasa aman penghuni. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun mayoritas penghuni merasa cukup puas dengan kondisi fisik bangunan, masih terdapat sejumlah keluhan terkait kerusakan minor, kualitas material, dan sistem instalasi. Hal ini sejalan dengan temuan Aluko et al. (2019) yang menyatakan bahwa ketidaksesuaian antara kualitas fisik yang diharapkan dengan kenyataan di lapangan sering menjadi pemicu ketidakpuasan penghuni perumahan publik.

Lebih lanjut, aspek kualitas material menjadi sorotan penting yang tidak hanya berdampak pada kenyamanan, tetapi juga terhadap biaya perawatan dan keamanan jangka panjang. Studi oleh Putri dan Widodo (2020) menyebutkan bahwa kualitas material konstruksi yang rendah pada perumahan bersubsidi di Indonesia berdampak pada meningkatnya kebutuhan perbaikan oleh penghuni di tahun-tahun awal masa hunian. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini, di mana penghuni menilai kualitas material masih berada pada tingkat “cukup puas” dan memerlukan perhatian lebih. Penggunaan material yang tidak tahan lama tidak hanya berpotensi merugikan penghuni secara ekonomi, tetapi

juga dapat menurunkan citra perumahan publik sebagai program pemerintah yang berorientasi pada kesejahteraan.

Sistem instalasi listrik dan air menjadi bagian tak terpisahkan dari aspek kualitas fisik bangunan yang mempengaruhi persepsi kenyamanan penghuni. Instalasi yang aman, efisien, dan berfungsi dengan baik menciptakan rasa aman dan puas. Ismail et al. (2022) menegaskan bahwa sistem instalasi yang buruk menjadi salah satu penyebab utama keluhan penghuni di perumahan bersubsidi di Malaysia dan Indonesia. Dalam penelitian ini, sekitar sepertiga responden masih mengeluhkan gangguan sistem instalasi, seperti tekanan air yang lemah atau pemasangan listrik yang tidak stabil. Temuan ini menunjukkan adanya kebutuhan pengawasan mutu instalasi yang lebih ketat dalam pembangunan dan pengelolaan perumahan publik di Indonesia.

Selain itu, aspek pencahayaan dan ventilasi juga menjadi indikator penting dalam kenyamanan tinggal. Pencahayaan alami dan ventilasi udara yang baik tidak hanya memengaruhi kenyamanan, tetapi juga kesehatan penghuni. Nurhadi et al. (2023) menemukan bahwa desain bangunan yang memperhatikan pencahayaan dan sirkulasi udara berdampak signifikan terhadap kepuasan penghuni, terutama di kawasan perumahan padat. Dalam penelitian ini, indikator pencahayaan dan ventilasi mendapat penilaian paling tinggi dibandingkan indikator lain pada variabel kualitas fisik, namun tetap perlu perbaikan di beberapa unit tertentu, khususnya di bagian yang kurang mendapatkan cahaya alami. Hal ini menunjukkan bahwa pencahayaan dan ventilasi menjadi faktor kritical yang tidak boleh diabaikan dalam desain perumahan publik.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa kualitas fisik bangunan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan penghuni perumahan publik. Aspek struktural, material, instalasi, serta pencahayaan dan ventilasi menjadi elemen yang saling terkait dan membentuk persepsi penghuni terhadap kenyamanan dan keamanan hunian. Temuan ini sejalan dengan berbagai studi terdahulu yang menekankan pentingnya pengendalian mutu bangunan dan pengawasan konstruksi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dan evaluasi berkala terhadap kualitas fisik bangunan guna memastikan perumahan publik benar-benar menjadi solusi bagi masyarakat berpenghasilan rendah dan mampu meningkatkan kualitas hidup mereka.

### **Pengaruh Fasilitas Umum, Lingkungan Sosial dan Pelayanan Pengelola Terhadap Kepuasan Penghuni**

Fasilitas umum menjadi elemen penting dalam mendukung kenyamanan penghuni perumahan publik. Ketersediaan air bersih, sistem kebersihan lingkungan, jalan lingkungan, dan ruang terbuka berkontribusi secara langsung terhadap kepuasan penghuni. Seperti dikemukakan oleh Yusuf et al. (2021), akses terhadap fasilitas dasar seperti air bersih dan sistem pengelolaan sampah yang baik merupakan komponen esensial dalam menentukan kualitas hidup di lingkungan hunian. Dalam penelitian ini, fasilitas umum berada dalam kategori “cukup puas” hingga “puas”, namun masih ada responden yang mengeluhkan keterbatasan perawatan fasilitas atau pengelolaan yang tidak merata. Hal ini menunjukkan pentingnya pemerataan fasilitas dan pengelolaan berkelanjutan di seluruh lingkungan perumahan.

Lingkungan sosial yang kondusif berperan besar dalam meningkatkan kenyamanan penghuni di perumahan publik. Keamanan lingkungan, hubungan antar penghuni, dan suasana sosial yang harmonis menciptakan rasa aman dan rasa memiliki terhadap lingkungan tempat tinggal. Menurut Rakhmawati dan Harani (2018), lingkungan sosial yang positif berpengaruh langsung terhadap loyalitas penghuni dan keinginan mereka untuk bertahan di lingkungan tersebut. Hasil penelitian ini

memperlihatkan bahwa penghuni umumnya puas dengan kondisi sosial di lingkungan mereka, namun masih terdapat keluhan terkait konflik antar penghuni dan masalah kebisingan. Hal ini memperkuat argumen bahwa pembangunan perumahan publik tidak hanya berfokus pada fisik, tetapi juga perlu memperhatikan pembinaan sosial masyarakatnya.

Pelayanan pengelola menjadi faktor yang tidak kalah penting dalam mendukung kepuasan penghuni. Kecepatan respon terhadap keluhan, ketersediaan layanan perbaikan, transparansi biaya, dan profesionalitas petugas menjadi bagian dari pelayanan yang dinilai penghuni. Seperti diungkapkan oleh Ling et al. (2020), pelayanan pengelola yang responsif dan profesional meningkatkan kepercayaan penghuni terhadap sistem pengelolaan perumahan. Dalam penelitian ini, hasil menunjukkan bahwa pelayanan pengelola masih berada di kategori “cukup puas” dengan beberapa aspek, seperti transparansi biaya, memerlukan perbaikan. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan pengelola yang efektif dapat menjadi faktor pendorong utama dalam menjaga loyalitas penghuni.

Interaksi antara fasilitas umum, lingkungan sosial, dan pelayanan pengelola memberikan pengaruh kolektif terhadap kepuasan penghuni. Penghuni cenderung menilai pengalaman tinggal mereka sebagai satu kesatuan yang melibatkan fasilitas fisik, kenyamanan sosial, dan pelayanan administratif. Chen et al. (2019) menjelaskan bahwa sinergi antara fasilitas lingkungan, kualitas layanan, dan interaksi sosial yang harmonis menciptakan kepuasan kolektif di perumahan publik. Hal ini tercermin dalam penelitian ini, di mana semua faktor tersebut memiliki kontribusi yang saling memperkuat dalam membentuk kepuasan penghuni, meskipun tingkat pengaruhnya bisa berbeda-beda tergantung pada konteks lokal dan karakteristik komunitas.

Secara keseluruhan, pembahasan ini memperlihatkan bahwa fasilitas umum, lingkungan sosial, dan pelayanan pengelola merupakan pilar utama yang menopang tingkat kepuasan penghuni perumahan publik. Meskipun secara umum berada di kategori cukup memuaskan, masih terdapat ruang untuk perbaikan di berbagai aspek, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan fasilitas, pengawasan keamanan, dan pelayanan yang berorientasi pada penghuni. Oleh karena itu, pengelolaan perumahan publik di Indonesia perlu diintegrasikan dengan sistem pelayanan yang berkelanjutan dan pendekatan pembangunan masyarakat, agar perumahan publik benar-benar menjadi lingkungan hunian yang nyaman, aman, dan layak huni bagi semua penghuni.

### **Kepuasan Penghuni Secara Keseluruhan dan Implikasinya Terhadap Kebutuhan Perbaikan**

Kepuasan penghuni secara keseluruhan merupakan indikator akhir yang mencerminkan penilaian penghuni terhadap kualitas perumahan publik secara komprehensif. Sebagaimana dinyatakan oleh Mohit dan Azim (2019), kepuasan penghuni bukan hanya dipengaruhi oleh satu faktor tunggal, tetapi merupakan hasil dari akumulasi pengalaman mereka terhadap berbagai aspek lingkungan fisik, sosial, dan pelayanan. Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan keseluruhan berada pada kategori “puas”, yang menunjukkan adanya penerimaan positif dari mayoritas penghuni. Namun, masih terdapat kelompok penghuni yang merasa bahwa kualitas hunian belum sepenuhnya memenuhi harapan, terutama dalam hal perbaikan fasilitas dan layanan.

Kecenderungan penghuni untuk bertahan atau pindah menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur loyalitas mereka terhadap lingkungan hunian. Menurut Amin et al. (2017), penghuni yang merasa puas cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi dan keinginan untuk tetap tinggal dalam jangka waktu lama. Dalam penelitian ini, sebanyak 60% penghuni mengungkapkan keinginan

untuk bertahan, sementara sebagian lainnya mempertimbangkan pindah jika kondisi perumahan tidak segera diperbaiki. Fakta ini menunjukkan bahwa loyalitas penghuni bersifat dinamis dan dapat berubah seiring dengan perbaikan atau penurunan kualitas layanan dan fasilitas.

Kebutuhan perbaikan yang dirasakan oleh penghuni menjadi salah satu sinyal penting bagi pengelola perumahan publik. Sejalan dengan penelitian oleh Yung et al. (2018), permintaan penghuni terhadap perbaikan fasilitas dan layanan menunjukkan adanya gap antara ekspektasi dan kenyataan yang harus segera ditindaklanjuti oleh pihak pengelola. Dalam penelitian ini, lebih dari 70% penghuni menyatakan masih ada aspek-aspek yang perlu diperbaiki, terutama yang berkaitan dengan fasilitas umum dan pelayanan pengelola. Hal ini menjadi catatan penting bahwa kepuasan tidak hanya diukur dari kondisi saat ini, tetapi juga dari respon pengelola dalam menangani kebutuhan penghuni.

Rekomendasi yang diberikan oleh penghuni kepada pihak pengelola atau pemerintah turut menjadi cerminan dari tingkat kepuasan yang dirasakan. Penghuni yang puas cenderung merekomendasikan hunian mereka kepada orang lain, sebaliknya ketidakpuasan dapat menurunkan citra perumahan di mata publik. Hal ini sesuai dengan temuan Hwang et al. (2020) yang menegaskan bahwa kepuasan pelanggan di sektor perumahan memiliki hubungan positif dengan word of mouth dan rekomendasi sosial. Dalam penelitian ini, 58% penghuni bersedia merekomendasikan perumahan publik mereka, namun sisanya menunjukkan keraguan akibat adanya ketidakpuasan terhadap aspek-aspek tertentu.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa kepuasan penghuni tidak bersifat statis dan sangat dipengaruhi oleh kinerja pengelola serta kondisi fasilitas yang ada. Kepuasan penghuni dapat menjadi modal penting dalam menciptakan lingkungan hunian yang harmonis dan berkelanjutan. Namun demikian, jika pengelola tidak merespons kebutuhan perbaikan dan aspirasi penghuni, maka potensi penurunan loyalitas dan ketidakpuasan akan semakin besar. Oleh karena itu, perumahan publik perlu dikelola dengan sistem yang adaptif, berbasis umpan balik penghuni, dan terintegrasi dengan program perbaikan berkelanjutan agar mampu mempertahankan tingkat kepuasan penghuni secara konsisten.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas fisik bangunan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penghuni perumahan publik di Indonesia. Aspek-aspek seperti kondisi struktur bangunan, kualitas material, sistem instalasi listrik dan air, serta pencahayaan dan ventilasi menjadi faktor utama yang dinilai penghuni. Walaupun sebagian besar penghuni merasa cukup puas, terdapat kebutuhan mendesak terhadap pengawasan mutu bangunan dan pemeliharaan berkala agar kualitas hunian tetap terjaga dan dapat memberikan kenyamanan jangka panjang.

Selain kualitas fisik, fasilitas umum, lingkungan sosial, dan pelayanan pengelola juga turut memberikan pengaruh penting terhadap tingkat kepuasan penghuni. Ketersediaan fasilitas dasar, keamanan lingkungan, hubungan sosial antar penghuni, serta pelayanan yang profesional dari pihak pengelola menjadi faktor pendukung yang memperkuat kenyamanan penghuni. Meskipun sebagian besar indikator berada pada kategori cukup puas hingga puas, beberapa aspek seperti pengelolaan layanan, fasilitas sosial, dan kebersihan masih memerlukan perhatian dan perbaikan yang berkelanjutan.

Kepuasan penghuni secara keseluruhan merupakan hasil akumulasi dari persepsi mereka terhadap seluruh faktor yang ada, baik dari segi fisik, fasilitas, sosial, maupun pelayanan. Temuan ini memperlihatkan bahwa loyalitas penghuni terhadap perumahan publik dipengaruhi oleh kualitas

lingkungan tempat tinggal dan bagaimana pengelola merespon kebutuhan dan keluhan penghuni. Kepuasan tidak hanya diukur dari kenyamanan saat ini, tetapi juga dari harapan terhadap perbaikan yang berkelanjutan di masa depan.

Oleh karena itu, pengelolaan perumahan publik di Indonesia perlu lebih responsif terhadap hasil evaluasi penghuni. Pemerintah dan pengelola perumahan harus berfokus pada perbaikan kualitas fisik, peningkatan fasilitas, pembinaan lingkungan sosial, dan optimalisasi pelayanan. Dengan manajemen yang adaptif dan berbasis kebutuhan penghuni, perumahan publik dapat menjadi solusi hunian yang layak, nyaman, dan berkelanjutan bagi masyarakat berpenghasilan rendah di Indonesia.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aluko, O., Olanrewaju, A., & Aziz, A. R. A. (2019). Assessment of housing satisfaction in public housing schemes: Lessons from low-income housing estate in Nigeria. *International Journal of Housing Markets and Analysis*, 12(5), 835–854.
- Amin, M., Isa, Z., Fontaine, R., & Sin, L. Y. M. (2017). The effect of residents' satisfaction on retention intention in public housing: Evidence from Malaysia. *Habitat International*, 66, 85–94.
- Aritonang, M., & Purba, D. (2021). Towards better social housing policy based on residents' satisfaction: The case of Sendangmulyo Housing. *Journal of Sustainable Development*, 8(2), 145–162.
- Chen, J., Wang, Y., & Dong, J. (2019). The impact of community facilities and social interaction on residential satisfaction in public housing. *Habitat International*, 86, 27–35.
- Firmansyah, R., & Kurniawan, H. (2023). Community participation in evaluating public housing quality in Indonesia. *Journal of Urban and Regional Development*, 5(1), 45–58.
- Hwang, H., Lee, M., & Choi, J. (2020). The influence of housing satisfaction on word of mouth in urban residential complexes. *Journal of Housing and the Built Environment*, 35(2), 393–415.
- Ismail, Z., Mohamed, Z., & Harun, W. M. W. (2022). Public housing satisfaction and infrastructure performance in subsidized housing projects. *Journal of Housing and the Built Environment*, 37(1), 253–271.
- Lastiur, C. B., & Septanaya, I. D. M. F. (2024). Assessing resident satisfaction in subsidized housing in Indonesia: A case study of FLPP-subsidized housing in Bekasi Regency. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1353(1), 012033.
- Lawani, A. O., Egbu, C. O., & Edwards, D. J. (2021). An assessment of residential building quality and user satisfaction in affordable housing delivery. *International Journal of Building Pathology and Adaptation*, 39(2), 257–274.
- Ling, L. H., Zawawi, D., & Yasin, N. M. (2020). The relationship between property management services and resident satisfaction in public housing. *International Journal of Real Estate Studies*, 14(1), 13–22.
- Mohit, M. A., & Azim, M. N. (2019). Assessment of residential satisfaction in public low-cost housing in Malaysia. *Journal of Building Performance*, 10(1), 17–29.
- Nasution, R. N., & Siregar, D. (2022). Socioeconomic factors influencing public housing satisfaction in Medan. *Journal of Social and Economic Research*, 7(2), 101–115.
- Nurhadi, A., Prasetyo, H., & Mulyadi, R. (2023). The effect of natural lighting and ventilation on residents' satisfaction in dense housing areas. *Journal of Housing Research*, 32(1), 75–88.
- Pranoto, W. A. (2021). Identifikasi tingkat kepuasan penghuni perumahan Puri Bukit Hijau: Analisis

- IPA dan CSI. *Prosiding Seminar Intelektual Muda*, 6(1), 77–84.
- Putra, B. K., & Adianto, J. (2022). Housing satisfaction, mobility, and adaptation of the Jakartans: A preliminary study. *International Journal of Built Environment and Scientific Research*, 6(2), 111–126.
- Putri, D. P. R., & Widodo, B. S. (2020). Evaluation of construction material quality in government-subsidized housing. *Journal of Construction Engineering and Management Research*, 7(2), 101–112.
- Rahman, A. F., & Ismail, Z. (2019). The impact of physical environment on residential satisfaction in affordable housing. *International Journal of Housing and Human Settlement*, 14(1), 22–35.
- Rakhmawati, N., & Harani, A. R. (2018). Residential satisfaction based on neighborhood characteristics in housing complexes. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 202, 012030.
- Sani, N. (2023). Status of livability in Indonesian affordable housing: Assessment of physical and social environment. *Housing and Architecture Journal*, 4(2), 17–30.
- Santosa, A., & Andhika, A. D. (2018). The relationship between housing affordability and quality in Indonesian subsidized housing. *Journal of Property and Regional Planning*, 6(2), 89–98.
- Sutrisno, E., & Maulana, H. R. (2020). Public housing facility management and its influence on resident satisfaction. *Journal of Housing Studies*, 9(1), 55–68.
- Yung, E. H. K., Ho, W. K. O., & Chan, E. H. W. (2018). An investigation of residents' satisfaction with public rental housing and its implications on sustainable urban development in Hong Kong. *Sustainable Cities and Society*, 42, 801–811.
- Yusuf, M., Prasetyo, E., & Wulandari, T. (2021). Assessment of community facilities provision in low-cost housing: Implications for resident satisfaction. *International Journal of Housing Policy*, 21(4), 501–520.