

KAJIAN KINERJA PENGELOLAAN RUMAH SUSUN SEWA OLEH PEMERINTAH PUSAT, PEMERINTAH DAERAH, DAN BUMN DI DKI JAKARTA

Bagus Yuli Arianto¹, Nurahma Tresani², Nasiruddin Mahmud³

¹ Magister Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Tarumanagara Jakarta

Email: bagusyuliarianto@gmail.com

² Magister Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Tarumanagara Jakarta

Email: ntresani@gmail.com

³ Magister Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Tarumanagara Jakarta

Email: nasir.prodeva@gmail.com

Masuk: 22-01-2023, revisi: 30-03-2024, diterima untuk diterbitkan: 16-04-2024

ABSTRAK

Peningkatan jumlah penduduk di Jakarta telah memunculkan kebutuhan mendesak akan hunian yang layak. Pemerintah merespons dengan memfasilitasi pembangunan rumah susun, terutama untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 13 tahun 2021 pasal 15, penyelenggaraan rumah susun dapat dilakukan oleh berbagai pihak, termasuk Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan swasta. Penelitian ini memilih tiga rumah susun, yaitu Rusunawa Rempoa (dikelola oleh Kementerian PUPR), Rusunawa Cipinang Muara (dikelola oleh Pemerintah DKI), dan Rusunawa Seruni (dikelola oleh Perumnas). Ketiganya memiliki karakteristik yang berbeda, termasuk sumber dana pengelolaannya. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi kinerja masing-masing pengelola serta mengevaluasi kelebihan dan kekurangan pengelolaannya. Metode yang digunakan adalah *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mendapatkan penilaian dari penghuni terhadap kinerja pengelolaan rumah susun. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Rusunawa Cipinang Muara memiliki kinerja unggul dalam semua dimensi yang dievaluasi, diikuti oleh Rusunawa Seruni dan Rusunawa Rempoa. Penelitian ini berpotensi memberikan manfaat bagi penyelenggara rumah susun sewa, penghuni, serta peneliti lainnya dengan meningkatkan optimalisasi pengelolaan, partisipasi, dan kontribusi dalam pengembangan program serta penelitian selanjutnya. Diharapkan hasil penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang efektivitas pengelolaan rumah susun, serta menginspirasi perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam penyediaan hunian yang layak bagi MBR di Jakarta.

Kata Kunci: Rusunawa; Kinerja pengelolaan; *Servqual*; IPA

ABSTRACT

The increase in Jakarta's population has led to a pressing need for adequate housing. The government responded by facilitating the construction of apartment buildings, especially for Low-Income Communities (MBR). According to Government Regulation No. 13 of 2021, Article 15, the provision of apartment buildings can be carried out by various parties, including the Central Government, Local Governments, State-Owned Enterprises (BUMN), and private entities. This study selected three apartment buildings: Rempoa Apartment (managed by the Ministry of Public Works and Public Housing), Cipinang Muara Apartment (managed by the Jakarta Provincial Government), and Seruni Apartment (managed by Perumnas). Each has different characteristics, including their sources of funding. The aim of this research is to identify the performance of each manager and evaluate the strengths and weaknesses of their management. The methods used are *Servqual* and *Importance Performance Analysis* (IPA) to assess residents' perceptions of the management performance of the apartment buildings. The evaluation results show that Cipinang Muara Apartment has superior performance in all evaluated dimensions, followed by Seruni Apartment and Rempoa Apartment. This study has the potential to benefit apartment building operators, residents, and other researchers by improving management optimization, participation, and contribution to program development and further research. It is hoped that the results of this research will enhance understanding of the effectiveness of apartment building management and inspire further improvement and development in providing adequate housing for MBR in Jakarta.

Keywords: Rental flats; Management performance; *Servqual*; IPA

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pengembangan perumahan di kota besar memiliki tantangan yang kompleks. Penyebabnya antara lain karena pengadaan tanah yang relatif sulit, terbatas dan mahal, sehingga pengembangan hunian hanya berupa rumah susun (Subkhan, 2008). Sebagai hasilnya, pembangunan apartemen menawarkan Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) sebuah alternatif untuk menciptakan permukiman yang layak huni untuk mengatasi masalah permukiman dengan lahan yang semakin menipis di daerah perkotaan. Gagasan di balik pembangunan apartemen terutama untuk mengatasi masalah kualitas perumahan yang buruk yang disebabkan oleh peningkatan urbanisasi setiap tahunnya. Mereka tinggal di lingkungan yang tidak layak dalam kondisi seperti itu (Modul 4 Pengelolaan Rumah Susun, 2016). Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara atau Daerah, Koperasi, Badan Usaha Milik Swasta yang bergerak di bidang tersebut, dan Badan Keswadayaan Masyarakat merupakan beberapa badan yang dapat menyelenggarakan pembangunan rumah susun (PP No. 13 Tahun 2021 Pasal 15). Dalam penelitian ini dipilih tiga rusunawa yang memiliki karakteristik berbeda yaitu Rusunawa Rempoa, Rusunawa Cipinang Muara, dan Rusunawa Seruni.

Pemerintah Pusat di bawah Kementerian PUPR turut membangun Rusunawa Rempoa di Pesanggrahan untuk PNS muda Kementerian PUPR guna memberikan hunian yang layak (Wartakotalive, 2018), sebagai bagian dari upaya membangun rumah idaman yang terjangkau bagi pegawai negeri. Di sisi lain, Rusunawa Cipinang Muara, yang awalnya ditujukan bagi guru yang belum memiliki rumah, saat ini dihuni oleh mereka yang sudah mapan, menimbulkan pertanyaan tentang kesesuaian sasaran hunian tersebut dengan tujuan aslinya. Rusunawa Cipinang Muara dikelola oleh UPRS VIII Dinas Perumahan Rakyat dan Permukiman DKI Jakarta, sementara Rusunawa Seruni, dibangun oleh Perumnas untuk pemukim sekitar Pulogebang, mengalami kendala perawatan karena kenaikan tarif sewa yang menyebabkan protes dan tunggakan pembayaran.

Pengelolaan rumah susun yang tidak optimal akan menjadikan rumah susun tersebut menjadi kawasan kumuh baru yang terjadi secara vertikal dan menimbulkan masalah di kemudian hari. Peran organisasi pengelola yang kurang tegas dalam memberikan sanksi terhadap pelanggaran yang terjadi di rumah susun juga mempengaruhi penurunan kualitas lingkungan rumah susun (Subkhan, 2008). Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dilihat bahwa adanya perbedaan tujuan dan sasaran rusun yang dikembangkan oleh Kementerian PUPR, Pemda DKI Jakarta, dan Perumnas. Karena perbedaan peruntukan tersebut maka akan berpengaruh pada karakter pengelolaan rusunawa. Oleh karena itu, penulis hendak mengkaji lebih lanjut terkait Kinerja Pengelolaan Rumah Susun Sewa oleh Pemerintah Pusat Kementerian PUPR, Pemerintah DKI Jakarta, dan BUMN. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan rumah susun sewa bagi Kementerian PUPR, Pemerintah DKI Jakarta, dan BUMN. Selain itu, diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada penghuni rumah susun sewa untuk turut serta dalam mendukung program pengelolaan dengan optimal. Terakhir, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi peneliti lain dalam mengembangkan penelitian lebih lanjut.

Rumusan Masalah

Berdasarkan perbedaan terkait pengelolaan rumah susun sewa di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana perbedaan kinerja pengelolaan rumah susun yang dikelola oleh Pemerintah Pusat Kementerian PUPR, Pemerintah DKI Jakarta, dan BUMN. Apakah masing –

masing lembaga telah melakukan pengelolaan secara optimal dan bagaimana persepsi penghuni rumah susun sewa terhadap pengelolaan di rumah susun masing-masing penghuni.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menggambarkan kejadian secara objektif, dengan jumlah populasi dan sampel yang diambil secara proporsional dari tiga rusun, yaitu Rusunawa Rempoa, Rusunawa Cipinang Muara, dan Rusunawa Seruni. Data primer dan sekunder diperoleh melalui observasi lapangan, kuesioner, wawancara, serta dari penelitian sebelumnya, jurnal, dan dokumen resmi instansi terkait. Pendekatan *servqual* digunakan sebagai teknik analisis untuk mengevaluasi kinerja pengelolaan rusunawa, dengan menerapkan 21 item pertanyaan kuisisioner yang dikembangkan oleh Parasuraman (1988) untuk melihat kesenjangan antara harapan klien dan kinerja perusahaan berdasarkan lima dimensi *servqual*.

Tabel 1. Item Pertanyaan Evaluasi Kinerja Pengelolaan Rusunawa
Sumber : Diadaptasi dari Permen PUPR No. 24/PRT/M/2008, Balathandayutham (2016), Reboso, (2021)

Variabel	Atribut	Pertanyaan	Kode
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Pemeliharaan dan perawatan gedung (Permen PUPR No. 24/PRT/M/2008)	Pemeliharaan Gedung Rusunawa	T1
		Pemeliharaan tangga atau <i>lift</i>	T2
		Pemeliharaan air bersih dan sanitasi	T3
		Pemeliharaan instalasi listrik	T4
		Pemeliharaan area parkir	T5
		Pemeliharaan jalan di lingkungan rusunawa	T6
	Kebersihan gedung (Permen PUPR No. 24/PRT/M/2008)	Pemeliharaan kebersihan lingkungan rusunawa	T7
		Keamanan lingkungan rusunawa	T8
<i>Empathy</i> (Empati)	Layanan pelanggan (Permen PUPR No. 24/PRT/M/2008)	Pengelola memberikan pelayanan dengan baik	E9
		Pengelola merespon keluhan penghuni dengan cepat dan tepat	E10
		Pengelola mudah untuk dihubungi ketika terjadi masalah	E11
<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	Daya tanggap pengelola (Balathandayutham, 2016)	Pengelola bersedia membantu penghuni ketika terjadi masalah	R12
		Pengelola selalu berperilaku sopan saat memberikan pelayanan	R13
		Pengelola memiliki pengetahuan yang cakap dalam menghadapi keluhan penghuni	R14
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Administrasi dan keuangan (Permen PUPR No. 24/PRT/M/2008)	Syarat penerimaan penghuni sudah sesuai dengan peraturan	X15
		Pengelola memiliki data yang akurat perihal data penghuni	X16
		Harga sewa rusun sesuai dengan peraturan	X17
		Tata tertib di rusunawa berlaku dengan tegas	X18
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Manajemen servis selama <i>Covid-19</i> (Reboso, 2021)	Pengelola tanggap terhadap penghuni yang sedang isolasi mandiri	A19
		Pengelola tanggap dalam menganani pelaporan kasus <i>Covid -19</i> dan melakukan <i>tracing</i>	A20
		Pengelola menerapkan protokol kesehatan dan keselamatan penghuni selama <i>Covid-19</i> (misalnya penyemprotan disinfektan, kampanye protokol kesehatan, penyediaan tempat cuci tangan) dengan baik	A21

Skor *servqual* untuk setiap pasang pernyataan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan persamaan:

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

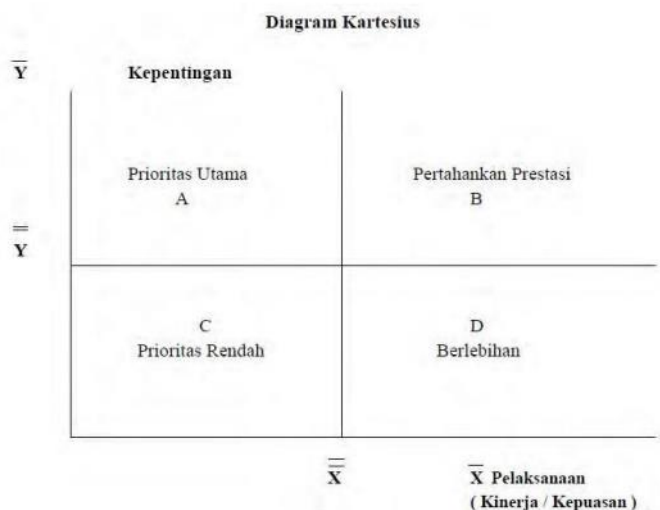
Pengalaman layanan yang sesuai dengan harapan dianggap berkualitas tinggi, sementara jika layanan di bawah ekspektasi, dianggap tidak memadai. Penelitian ini menggunakan skala 1-5 untuk mengukur tingkat kepuasan berdasarkan selisih antara harapan dan kinerja, dengan rentang kesenjangan atau rentang kepuasan dari -4 hingga 4.

Tabel 2. Rentang Kepuasan Pelayanan

Sumber: Parasuraman (1990)

Interval	Klasifikasi	Kualitas Pelayanan
$(-4) - (-2,4)$	Sangat Rendah	Sangat Tidak Baik
$(>-2,4) - (-0,8)$	Rendah	Kurang Baik
$(>-0,8) - 0,8$	Sedang	Cukup Baik
$(>0,8) - 2,4$	Tinggi	Baik
$(>2,4) - 4$	Sangat Tinggi	Sangat Baik

Diperlukan *Importance Performance Analysis* untuk mengatasi celah dalam metode *Servqual* yang kurang memahami harapan konsumen, dengan menggunakan teknik *Importance Performance Method* untuk mengevaluasi kepuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan melalui diagram kartesius yang memetakan faktor-faktor pengaruh kepuasan konsumen ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan.



Gambar 1. Matriks *Importance Performance Analysis* (Sumber: Ghazali,2011)

Interpretasi dari empat kuadran dalam analisis *Importance Performance* adalah sebagai berikut: Kuadran "Prioritas Utama" menunjukkan elemen-elemen yang dianggap penting oleh konsumen namun kinerja perusahaan belum memadai, sehingga perlu difokuskan untuk peningkatan. "Pertahankan Prestasi" menunjukkan elemen-elemen yang mendukung kepuasan pelanggan dan perlu dipertahankan. "Prioritas Rendah" menunjukkan aspek yang dianggap rendah oleh pelanggan dan tidak dieksekusi dengan baik oleh perusahaan. Sedangkan kuadran "Berlebihan" menunjukkan elemen yang mungkin terlalu banyak diarahkan sumber daya, karena tidak begitu penting atau diantisipasi oleh pelanggan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kinerja Pengelolaan Rusunawa Rempoa

Hasil kuesioner penghuni terhadap harapan dan kinerja pengelola Rusunawa Rempoa dapat kita lihat pada tabel 3. Dimana pemeliharaan lift mempunyai kesenjangan terbesar dan kesenjangan terkecil terdapat pada harga sewa rusun yang sudah sesuai dengan peraturan.

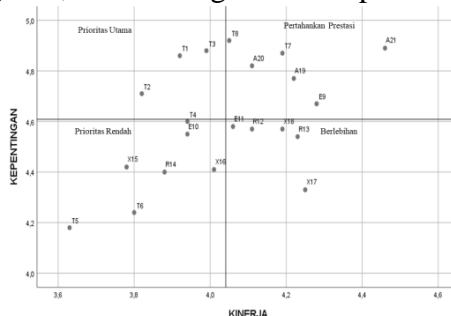
Tabel 3. Perhitungan *Servqual* per Atribut pada Rusunawa Rempoa
Sumber: Diolah Peneliti (2024)

Pernyataan	Harapan	Kinerja	GAP	Pernyataan	Harapan	Kinerja	GAP
	<i>Average Importance</i>	<i>Average Performance</i>			<i>Average Importance</i>	<i>Average Performance</i>	
T1	4,95	3,74	-1,21	R12	4,82	3,68	-1,14
T2	4,95	3,12	-1,84	R13	4,84	4,18	-0,66
T3	4,95	3,66	-1,29	R14	4,81	3,81	-1,00
T4	4,91	3,99	-0,92	X15	4,42	3,84	-0,59
T5	4,62	3,61	-1,01	X16	4,39	3,56	-0,82
T6	4,62	3,75	-0,87	X17	4,45	4,14	-0,31
T7	4,93	4,06	-0,87	X18	4,22	3,86	-0,36
T8	4,98	4,12	-0,86	A19	4,48	3,66	-0,82
E9	4,92	3,87	-1,05	A20	4,47	3,56	-0,91
E10	4,89	3,64	-1,26	A21	4,51	3,89	-0,61
E11	4,92	3,79	-1,13				

Secara keseluruhan dapat disimpulkan gap antara harapan dan kinerja pada Rusunawa Rempoa berada pada rentang klasifikasi rendah atau dapat diartikan kualitas pelayanan Rusunawa Rempoa kurang baik/kurang memuaskan. Untuk perhitungannya sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor } \textit{Servqual} &= \text{Rata-rata kinerja} - \text{Rata-rata Harapan} \\
 &= 3,79 - 4,72 \\
 &= -0,93
 \end{aligned}$$

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) membagi dalam 4 kuadran, menunjukkan fokus utama perbaikan pada rusun rempoa, termasuk pemeliharaan gedung, lift, air bersih, respons terhadap keluhan penghuni, dan dukungan terhadap masalah penghuni.



Gambar 2. Hasil analisis IPA pada Rusunawa Rempoa
Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Analisis Kinerja Pengelolaan Rusunawa Cipinang Muara

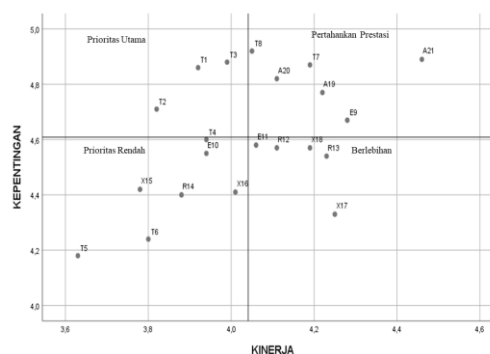
Hasil kuesioner menunjukkan kesenjangan terbesar pada pemeliharaan gedung dan kesenjangan terkecil pada harga sewa rusun yang sesuai peraturan di Rusunawa Cipinang Muara. Secara keseluruhan, gap antara harapan dan kinerja berada pada klasifikasi sedang, menunjukkan kualitas pelayanan yang cukup baik atau memuaskan.

$$\begin{aligned}\text{Skor } \textit{Servqual} &= \text{Rata-rata kinerja} - \text{Rata-rata Harapan} \\ &= 4,04 - 4,61 \\ &= -0,57\end{aligned}$$

Tabel 4. Perhitungan *Servqual* per Atribut pada Rusunawa Cipinang Muara
Sumber: Diolah Peneliti (2024)

Pernyataan	Harapan	Kinerja	GAP	Pernyataan	Harapan	Kinerja	GAP
	<i>Average Importance</i>	<i>Average Performance</i>			<i>Average Importance</i>	<i>Average Performance</i>	
T1	4,86	3,92	-0,94	R12	4,57	4,11	-0,46
T2	4,71	3,82	-0,89	R13	4,54	4,23	-0,31
T3	4,88	3,99	-0,89	R14	4,40	3,88	-0,52
T4	4,60	3,94	-0,66	X15	4,42	3,78	-0,64
T5	4,18	3,63	-0,55	X16	4,41	4,01	-0,40
T6	4,24	3,80	-0,45	X17	4,33	4,25	-0,07
T7	4,87	4,19	-0,67	X18	4,57	4,19	-0,37
T8	4,92	4,05	-0,87	A19	4,77	4,22	-0,55
E9	4,67	4,28	-0,40	A20	4,82	4,11	-0,71
E10	4,55	3,94	-0,61	A21	4,89	4,46	-0,43
E11	4,58	4,06	-0,52				

Jika dilihat dari analisis IPA nya, yang menjadi fokus utama perbaikan pada Rusunawa Cipinang Muara yaitu pemeliharaan gedung, pemeliharaan tangga, dan pemeliharaan air bersih.



Gambar 3. Hasil analisis IPA pada Rusunawa Cipinang Muara
Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Analisis Kinerja Pengelolaan Rusunawa Seruni

Hasil kuesioner penghuni terhadap harapan dan kinerja pengelola Rusunawa Seruni dapat kita lihat pada tabel 6. Dimana pemeliharaan gedung mempunyai kesenjangan terbesar dan kesenjangan terkecil terdapat pada syarat penerimaan penghuni yang sudah sesuai dengan peraturan.

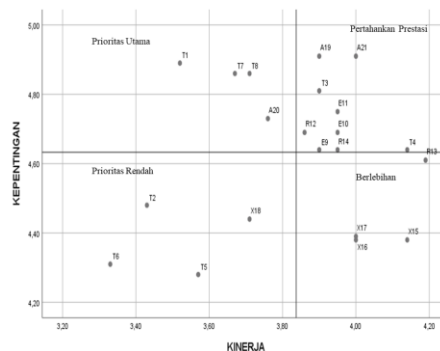
Tabel 6. Perhitungan *Servqual* per Atribut pada Rusunawa Seruni
Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Pernyataan	Harapan	Kinerja	GAP	Pernyataan	Harapan	Kinerja	GAP
	<i>Average Importance</i>	<i>Average Performance</i>			<i>Average Importance</i>	<i>Average Performance</i>	
T1	4,89	3,52	-1,37	R12	4,69	3,86	-0,83
T2	4,48	3,43	-1,06	R13	4,61	4,19	-0,42
T3	4,81	3,90	-0,91	R14	4,64	3,95	-0,69
T4	4,64	4,14	-0,50	X15	4,38	4,14	-0,23
T5	4,28	3,57	-0,71	X16	4,38	4,00	-0,38
T6	4,31	3,33	-0,98	X17	4,39	4,00	-0,39
T7	4,86	3,67	-1,19	X18	4,44	3,71	-0,72
T8	4,86	3,71	-1,15	A19	4,91	3,90	-1,00
E9	4,64	3,90	-0,74	A20	4,73	3,76	-0,97
E10	4,69	3,95	-0,74	A21	4,91	4,00	-0,91
E11	4,75	3,95	-0,80				

Secara keseluruhan dapat disimpulkan gap antara harapan dan kinerja pada rusun Seruni berada pada rentang klasifikasi sedang atau dapat diartikan kualitas pelayanan Rusunawa Seruni cukup baik/cukup puas (tabel Parasuraman, 1990). Untuk perhitungan nya sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor } Servqual &= \text{Rata-rata kinerja} - \text{Rata-rata Harapan} \\
 &= 3,84 - 4,63 \\
 &= -0,79
 \end{aligned}$$

Jika dilihat dari analisis IPA nya, yang menjadi fokus utama perbaikan pada rusun seruni yaitu pemeliharaan gedung, kebersihan lingkungan, keamanan, dan tanggap terhadap pelaporan *Covid-19*.

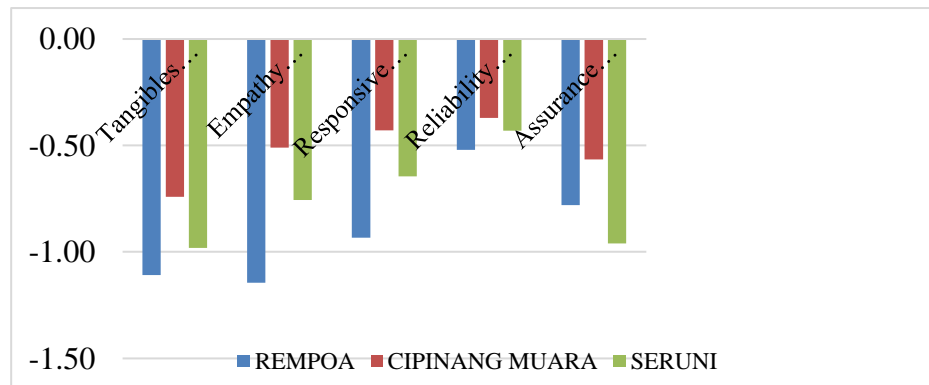


Gambar 4. Hasil analisis IPA pada Rusunawa Seruni
Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Perbandingan Hasil Kinerja Pengelolaan Ketiga Rusunawa

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa penghuni kurang puas terhadap pengelolaan. Hal tersebut dapat kita lihat dari nilai gap antara harapan dan kinerja ketiga pengelolaan tersebut yang memiliki nilai negatif. Hal tersebut terjadi karena persepsi penghuni atas kinerja pengelolaan rusunawa lebih kecil dibandingkan dengan tingkat harapan yang diharapkan oleh penghuni. Dapat dilihat pada diagram berikut, pengelolaan Rusunawa Cipinang Muara yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta unggul di semua dimensi, selanjutnya adalah

Rusunawa Seruni dan rempoa yang belum sebaik pengelolaan rusun cimura. Hal tersebut dikarenakan dalam pengelolaannya Rusunawa Seruni memiliki kendala terkait anggaran perawatan dimana sumber dana pengelolaan Rusunawa Seruni bersal dari anggaran internal Perumnas, berbeda dengan Rusunawa Rempoa yang mendapatkan bantuan dana pengelolaan dari APBN dan Rusunawa Cipinang Muara dari APBD. Sedangkan Rusunawa Rempoa dikelola oleh pihak kedua sehingga dalam penanganan komplain penghuni memerlukan waktu lebih lama.



Gambar 5. Perbandingan Hasil Kinerja Pengelolaan Rusunawa Rempoa, Cipinang Muara, dan Seruni

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Sehubungan dengan adanya pandemi *Covid-19*, dalam penelitian ini diperoleh pandangan responden tentang pentingnya pengelolaan dan bagaimana pengelola menangani situasi pandemi. Dapat kita lihat respon dari ketiga rusunawa bahwa manajemen servis selama masa pandemi menunjukan 74% sangat penting, hal tersebut menandakan bahwa penghuni sangat memperhatikan keselamatan dan kesehatan tinggal di rusunawa selama masa *Covid-19*.

Tabel 7. Persentase Harapan Pengelolaan Penanganan Situasi Pandemi *Covid-19*

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Atribut	Rusun	Kinerja				Total
		Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
Pengelola tanggap terhadap penghuni yang sedang isolasi mandiri	Rempoa	0%	41%	52%	7%	100%
	Cipinang Muara	5%	6%	52%	37%	100%
	Seruni	1%	41%	53%	5%	100%
Pengelola tanggap dalam menganani pelaporan kasus Covid -19 dan melakukan tracing	Rempoa	3%	44%	46%	7%	100%
	Cipinang Muara	0%	11%	67%	22%	100%
	Seruni	2%	52%	45%	1%	100%
Pengelola menerapkan protokol kesehatan dan keselamatan penghuni selama Covid-19 (misalnya penyemprotan disinfektan, kampanye protokol kesehatan, penyediaan tempat cuci tangan) dengan baik	Rempoa	4%	20%	60%	16%	100%
	Cipinang Muara	0%	7%	40%	53%	100%
	Seruni	6%	23%	63%	8%	100%
Keseluruhan		2%	27%	53%	17%	100%

Dari hasil survei yang dilakukan di Rusunawa Rempoa, Rusunawa Cipinang Muara, dan Rusunawa Seruni menilai kinerja pengelolaan rusunawa selama masa penanganan *Covid-19* sudah baik yaitu sebesar 53% dan Rusunawa Cipinang Muara memiliki penilaian terbaik terkait servis manajemen selama masa *Covid-19*.

Tabel 8. Persentase Kinerja Pengelolaan Rusunawa Selama Masa Penanganan *Covid-19*
Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Atribut	Rusun	Harapan			Total
		Cukup Penting	Penting	Sangat Penting	
Pengelola tanggap terhadap penghuni yang sedang isolasi mandiri	Rempoa	6%	40%	54%	100%
	Cipinang Muara	0%	23%	77%	100%
	Seruni	0%	9%	91%	100%
Pengelola tanggap dalam menganani pelaporan kasus Covid -19 dan melakukan tracing	Rempoa	3%	46%	51%	100%
	Cipinang Muara	0%	18%	82%	100%
	Seruni	0%	27%	73%	100%
Pengelola menerapkan protokol kesehatan dan keselamatan penghuni selama <i>Covid-19</i> (misalnya penyemprotan disinfektan, kampanye protokol kesehatan, penyediaan tempat cuci tangan) dengan baik	Rempoa	8%	33%	59%	100%
	Cipinang Muara	0%	11%	89%	100%
	Seruni	0%	9%	91%	100%
Keseluruhan		2%	24%	74%	100%

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Secara umum, pengelolaan Rusunawa Cipinang Muara menonjol dalam semua aspek, sedangkan Rusunawa Seruni dan Rusunawa Rempoa belum mencapai tingkat yang sama dengan Rusunawa Cipinang Muara. Meskipun demikian, penghuni secara keseluruhan masih cukup puas dengan pengelolaan ketiga rusun tersebut. Dalam hal penanganan keluhan, Rusunawa Cipinang Muara menunjukkan kinerja terbaik, sementara untuk penanganan kasus *Covid-19*, Rusunawa Cipinang Muara yang dikelola oleh Pemda DKI Jakarta dianggap sebagai yang terbaik, dengan Rusunawa Rempoa dan Rusunawa Seruni belum mencapai tingkat yang sama.

Sebagai saran dalam penelitian selanjutnya penilaian tentang perbaikan kualitas pengelolaan di Rusunawa Rempoa, Rusunawa Cipinang Muara, dan Rusunawa Seruni sebaiknya dilakukan secara berkala minimal monitoring setiap bulan sehingga dapat terus melakukan improvement dan evaluasi demi mempertahankan dan meningkatkan kepuasan penghuni, serta dapat mempertimbangkan skema pengelolaan yang tepat untuk mempertahankan maupun meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap layak untuk dihuni dan menjaga asas keberlanjutan, serta penyelesaian atau solusi sumber dana pengelolaan untuk MBR yang menjadi tugas Pemerintah.

REFERENSI

- Balathandayutham, P., & Sritharan, R. (2020). Factors Influencing Of Purchase Behavior: A Study Conducted Among The Purchasers Of Flat In Chidambaram. *International Journal of Research-Granthaalayah*, 8(7), 330-334.
- Kementerian PUPR. (2016). *Modul 4: Pengelolaan Rusunawa*. Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Peraturan Menteri PUPR No. 14 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Rusunawa
- Peraturan Menteri PUPR No. 24/PRT/M/2008 tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung
- Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Rumah Susun
- Reboso, R. C., & Castaño, M. C. D. (2021). Influence of Quality of Property Management Services on Property Value. *Asian Journal of Research in Business and Management*, 3(3), 78-93.
- Subkhan, M. (2008). *Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa di Cengkareng Jakarta Barat*. Tesis. Program Perencanaan Wilayah dan Kota. Semarang : Universitas Diponegoro.
- wartakotalive.com. (2018). *Waduh, Rusunawa Cipinang Muara Dihuni Orang Kaya*. Diakses tanggal 28 Maret 2024, di <https://wartakota.tribunnews.com/2018/03/19/waduh-rusunawa-cipinang-muara-dihuni-orang-kaya?page=all>