

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah atau tempat tinggal merupakan sebuah bangunan yang dipergunakan oleh manusia sebagai tempat tinggal selama jangka waktu tertentu, dan juga merupakan salah satu kebutuhan manusia yang harus terpenuhi setelah sandang (pakaian) dan pangan (makan dan minum). Menurut Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1992, rumah adalah sebuah bangunan yang berfungsi sebagai tempat tinggal atau hunian, dan sebagai sarana pembinaan keluarga.

Terdapat beberapa jenis perumahan yang ada di Indonesia yaitu: 1) Rumah Tapak; 2) Rumah Cluster; 3) Apartemen, dan; 4) Rumah Susun (Rusun). Saat ini, permintaan akan hunian terus meningkat, terutama di wilayah perkotaan, yang sebagian besar disebabkan oleh meningkatnya urbanisasi (Pandelaki, dkk. 2015: 91). Meningkatnya jumlah penduduk dan tempat tinggal menyebabkan pertumbuhan yang terjadi di perkotaan semakin tidak terkendali dan tidak teratur, sehingga berakibat pada pertumbuhan kota yang tidak efektif dan juga tidak efisien (Vásquez, dkk. 2014: 102).

Di sisi lain, jika dilihat dari aspek penyediaan hunian, pemenuhan kebutuhan rumah bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) masih belum memadai, yang mengakibatkan terjadinya backlog atau kesenjangan dalam kebutuhan tempat tinggal. Menurut Ramadhani (2017: 6), sekitar 3,4 juta rumah tinggal yang dibangun dan dihuni oleh masyarakat yang berstatus Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) berada dalam kondisi yang tidak layak huni.

Permasalahan dalam penyediaan tempat tinggal telah menjadi fokus utama dalam agenda publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan perumahan bagi masyarakat,

bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan melalui peningkatan kualitas hunian secara merata (Zhi, dkk 2015: 46). Penanganan permasalahan perumahan dan permukiman, khususnya untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR), merupakan tanggung jawab pemerintah sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman.

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Rumah Susun, rumah susun adalah bangunan gedung bertingkat yang dibangun dalam satu lingkungan, yang terbagi dalam bagian-bagian yang distrukturkan secara fungsional dalam arah horisontal maupun vertikal dan juga merupakan satuan-satuan yang masing-masing dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah, terutama untuk tempat hunian, yang dilengkapi dengan bagian-bersama, benda-bersama dan tanah-bersama. Selain satuan-satuan yang penggunaannya terpisah, ada bagian-bersama dari bangunan tersebut serta benda-bersama dan tanah-bersama yang di atasnya didirikan rumah susun karena sifat dan fungsinya harus digunakan dan dinikmati bersama dan tidak dapat dinikmati secara perorangan.

Menurut Pandelaki (2015: 87), pembangunan rumah susun dianggap sebagai alternatif terbaik dalam upaya pemenuhan kebutuhan akan permukiman tempat tinggal di daerah perkotaan. Selain karena pertimbangan efisiensi lahan dan dapat menampung dalam jumlah besar dengan pola kampung vertikal, juga sebagai upaya dalam membatasi bahkan menghentikan kegiatan pemekaran kota secara sporadis (tidak merata) dengan menggunakan lahan-lahan pertanian dan ruang terbuka hijau di pinggiran kota.

Pelaksanaan penyediaan rumah susun tentunya memiliki beberapa tantangan, terutama terkait dengan kelayakan hunian, terutama dalam hal aksesibilitas dan

pemenuhan sarana serta prasarana. Permasalahan ini merupakan pokok yang perlu segera diatasi karena berpotensi memengaruhi stabilitas keuangan keluarga dan kualitas hidup penghuni di masa mendatang (Jun, 2013: 399). Terlebih lagi, kebutuhan dasar juga mencakup aspek ekonomi serta jarak dekat antara tempat tinggal dengan fasilitas publik, tempat kerja, usaha, dan pusat perbelanjaan yang harus diperhatikan dan dipenuhi. Penting bagi pemerintah dan instansi lain yang memiliki kewenangan dalam penyediaan perumahan untuk memperhatikan aspek ini sehingga semua anggota masyarakat dapat memiliki akses ke rumah yang memenuhi standar kelayakan, berada dalam lingkungan yang sehat, aman, dan teratur (Zahro, 2016: 3).

Di Kota Semarang, pemerintah menyediakan salah satu Rusunawa untuk mengatasi masalah perumahan dan permukiman di Kota Semarang, yaitu Rusunawa Kudu yang dibangun pada tahun 2013 dengan tujuan untuk menyediakan hunian bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) terutama yang terdampak bangunan pemerintah. Rusunawa Kudu adalah salah satu kompleks perumahan yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Semarang sebagai solusi terhadap permasalahan perumahan dan permukiman di wilayah tersebut.

Proyek ini dimulai pada tahun 2013 dengan fokus utama memberikan tempat tinggal kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR), terutama yang terpengaruh oleh kebijakan pembangunan pemerintah. Rusunawa Kudu juga merupakan rusunawa yang dilengkapi dengan sejumlah sarana dan prasarana yang cukup lengkap sehingga dapat dikatakan rusunawa ini jauh dari kata kumuh sebagaimana stigma yang diberikan oleh masyarakat terhadap Rusunawa (Mahendra, 2018: 134).

Namun dalam pemanfaatannya, masih terdapat beberapa permasalahan di

Rusunawa Kudu yang berhubungan dengan akses terhadap fasilitas publik seperti sekolah, pasar, dan titik transportasi umum seperti BRT yang jauh dari lokasi rusunawa. Hal ini disebabkan karena lokasi rusunawa yang jauh dari jalan utama sehingga penghuni harus menempuh jarak sekitar lebih dari 1 km untuk mendapatkan angkutan umum dan menuju ke tempat-tempat seperti sekolah dan pasar. Kesulitan akses menuju fasilitas-fasilitas seperti sekolah, pasar, dan angkutan umum membuat Rusunawa Kudu belum memenuhi kriteria aksesibilitas layak huni berdasarkan akses terhadap pelayanan dan prasarana umum.

Rusunawa Kudu memiliki 9 bangunan gedung yang memiliki total unit sebanyak 761 unit, yang jika diuraikan berjumlah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Bangunan dan Jumlah Unit Rusunawa Kudu

(Sumber: UPTD Rusunawa Kota Semarang tahun 2024)

Blok Rusunawa	Tahun Pembangunan	Jumlah Unit
Blok A	2013	96
Blok B	2013	96
Blok C	2013	96
Blok D	2013	96
Blok E	2013	96
Blok F	2013	96
Blok G	2016	70
Blok H	2017	57
Blok I	2018	58

Menurut Putri (2021: 12), sebagian besar fasilitas pendidikan jenjang SD dan SMP berada dalam radius 1–2 km dari Rusunawa Kudu, sementara fasilitas SMA terletak lebih jauh, dengan jarak lebih dari 2 km. Kondisi ini belum memenuhi standar ideal, di mana fasilitas umum sebaiknya berada dalam jarak maksimal 400 meter agar dapat diakses dengan berjalan kaki (Wei et al., 2018: 111). Selain itu, terdapat beberapa fasilitas pendidikan SD dan SMP yang masih berlokasi lebih dari 1 km dari Rusunawa Kudu, yang mengindikasikan belum terpenuhinya kriteria kelayakan hunian terkait akses fasilitas pendidikan.

Di sisi lain, akses menuju fasilitas perdagangan seperti Pasar Banjardowo dan Pasar Genuk juga dinilai kurang memadai karena kedua pasar tersebut berjarak lebih dari 2 km dari Rusunawa Kudu, dan belum tersedia jalur transportasi umum yang langsung melayani rute dari rusunawa ke pasar-pasar tersebut. Hal ini menunjukkan ketidaksesuaian dengan standar SNI 03-1733-2004 tentang perencanaan lingkungan perumahan di perkotaan, yang menyatakan bahwa pasar tradisional harus dapat dijangkau menggunakan transportasi umum. Namun demikian, sebanyak 70% penghuni tetap memilih pasar tradisional untuk memenuhi kebutuhan mereka dibandingkan toko atau warung, dengan alasan harga yang lebih terjangkau dan ketersediaan barang yang lebih beragam.

Ketersediaan sarana transportasi menjadi elemen penting dalam mendukung aksesibilitas. Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas dari 78 penghuni Rusunawa Kudu menggunakan kendaraan pribadi untuk beraktivitas, terutama dari kelompok dengan pendapatan berkisar antara Rp 1.000.000 hingga Rp 2.700.000. Sebaliknya, hanya lima penghuni yang memanfaatkan angkutan umum, yang sebagian besar berasal dari

kelompok berpenghasilan di bawah Rp 1.000.000.

Pilihan moda transportasi yang didominasi oleh penggunaan kendaraan pribadi oleh penghuni Rusunawa Kudu dipengaruhi oleh jarak tempat kerja mereka yang relatif jauh. Sebagian besar penghuni bekerja di lokasi yang dekat dengan tempat tinggal sebelumnya, seperti di Tambakrejo, kawasan Pelabuhan Tanjung Emas, dan sekitar Sungai Banjir Kanal Timur. Jika dilihat dari jarak tempat tinggal ke lokasi kerja, mayoritas penghuni harus menempuh perjalanan lebih dari 2 km. Kondisi ini menunjukkan bahwa Rusunawa Kudu belum memenuhi kriteria hunian layak, di mana menurut Yudhohusodo (1991: 17), tempat tinggal idealnya berada dekat dengan lokasi kerja untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan akses bagi penghuni.

Fasilitas pendukung aksesibilitas lainnya adalah halte angkutan umum, yang idealnya berada dalam jarak yang nyaman untuk dijangkau dengan berjalan kaki, yaitu sekitar 400 meter (Wei dkk., 2018: 114). Halte atau shelter angkutan umum terdekat dari Rusunawa Kudu berada di Pasar Banjardowo, yang merupakan satu-satunya halte bus dan BRT di sekitar Kelurahan Karangroto dan Kudu. Namun, jika dibandingkan dengan jarak ideal menuju halte yang tidak boleh melebihi 400 meter, jarak antara halte dan Rusunawa Kudu belum memenuhi standar karena penghuni harus berjalan lebih jauh, yakni sekitar 5 km.

Ketidaksesuaian Rusunawa Kudu dengan standar hunian layak terlihat dari minimnya aksesibilitas ke fasilitas pendidikan, pasar, dan angkutan umum. Kondisi ini mencerminkan bahwa kriteria aksesibilitas terhadap sarana dan prasarana umum belum sepenuhnya terpenuhi (Wang dkk., 2018: 6).

Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan. Aksesibilitas merupakan bagian dari kehidupan manusia dalam kehidupannya sehingga aksesibilitas sangat penting karena untuk memadai aktivitas manusia. Aksesibilitas adalah kemampuan suatu sistem, produk, layanan, atau lingkungan untuk dapat digunakan oleh siapapun, termasuk mereka yang memiliki berbagai jenis disabilitas.

Aksesibilitas mencakup berbagai aspek, seperti fisik, digital, dan komunikasi, yang memungkinkan semua individu, terlepas dari kemampuan atau disabilitas mereka, untuk berpartisipasi sepenuhnya dalam masyarakat. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 tahun 2017, aksesibilitas diartikan sebagai ketersediaan fasilitas yang mempermudah pengguna jasa dengan kebutuhan khusus untuk mencapai kesetaraan peluang bagi semua individu.

Menurut Sammeng (2000: 10), Aksesibilitas adalah suatu alat yang dapat memberikan kemudahan bagi seseorang yang akan melakukan perjalanan. Sedangkan menurut Yoeti (dalam Suryatina, 2010: 17) menyatakan bahwa pengertian aksesibilitas adalah merupakan unsur-unsur kemudahan yang disediakan bagi pengunjung yang ingin berkunjung kesuatu tempat dan untuk itu mereka harus membayar dengan harga yang wajar.

Soekadijo (2003: 15) berpendapat bahwa persyaratan aksesibilitas terdiri dari akses informasi di mana fasilitas mudah ditemukan dan mudah dicapai, harus memiliki akses kondisi jalan yang dapat dilalui dan sampai ke tempat wisata serta harus ada akhir dari tempat suatu perjalanan. Oleh karena itu, harus selalu ada:

1. Akses informasi. Dengan adanya kemajuan, manusia untuk menyalurkan segala

bentuk keinginannya telah menjadikan dunia ini sebagai suatu tempat tanpa batas.

2. Akses kondisi jalan menuju objek yang dituju, dan akses jalan tersebut harus bisa terhubung dengan transportasi umum.
3. Akses tempat akhir perjalanan (tempat parkir).

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2009: 45), sedangkan menurut Lupioadi, (2008: 148) Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja.

Aksesibilitas melibatkan evaluasi interaksi antara sistem kegiatan dan infrastruktur transportasi yang dipakai untuk mengilustrasikan keterjangkauan suatu lokasi berdasarkan elemen-elemen yang terdapat di dalamnya (Park, dkk 2019: 299). Keterjangkauan dalam konteks ini adalah suatu tindakan untuk meningkatkan fasilitas umum di perkotaan, yang seharusnya lebih memperhatikan populasi yang belum mendapatkan pelayanan dari fasilitas yang ada di dalam lingkungan tempat tinggal mereka, agar dapat memenuhi keperluan sehari-hari mereka (Sunarti, dkk 2020: 252). Keterjangkauan tersebut mencakup aspek kemudahan dalam mengakses transportasi umum, yang terkait dengan faktor-faktor lain seperti pelayanan fasilitas umum, variasi pilihan moda transportasi, dan aktivitas penduduk yang beragam sesuai dengan kegiatan

ekonomi dan sosial mereka (Krivo, dkk 2013: 144).

Berdasarkan fenomena tersebut, dibutuhkan adanya upaya optimalisasi yang dapat mengatasi permasalahan aksesibilitas fasilitas umum yang layak di Rusunawa Kudu. Hal tersebut sesuai dengan tujuan penelitian ini, yaitu untuk menganalisis aksesibilitas fasilitas umum Rusunawa Kudu berdasarkan aspek layak huni. Di samping itu, penelitian ini berfokus pada aspek layak huni dalam hal aksesibilitas terhadap fasilitas umum (sekolah, pasar, dan transportasi umum) sesuai dengan permasalahan utama yang ada di Rusunawa Kudu.

1.2 Identifikasi Masalah

Terkait dengan permasalahan yang akan dibahas nantinya hal tersebut mengarahkan kepada penulis tentang masalah apa yang menjadi pertanyaan, yaitu “Apakah terdapat keluhan antara aksesibilitas dan fasilitas di Rusunawa Kudu dan berhubungan dengan kepuasan penghuni?”

1.3 Rumusan Masalah

Terkait dengan permasalahan yang akan dibahas nantinya hal tersebut mengarahkan kepada penulis untuk mencapai tujuan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan aksesibilitas dengan kepuasan penghuni di Rusunawa Kudu?
2. Apakah fasilitas yang dimiliki oleh Rusunawa Kudu berhubungan dengan tingkatan kepuasan penghuni?
3. Apakah terdapat hubungan aksesibilitas dan fasilitas terhadap kepuasan penghuni di Rusunawa Kudu?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari adanya sumber pokok dari permasalahan tersebut, maka penulis menuliskan tujuan utama dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Menganalisis apakah terdapat hubungan antara tingkat aksesibilitas dengan kepuasan penghuni di Rusunawa Kudu;
- 2) Menganalisis apakah terdapat hubungan antara ketersediaan fasilitas dengan kepuasan penghuni di Rusunawa Kudu.
- 3) Menganalisis apakah terdapat hubungan antara tingkat aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas secara bersamaan dengan kepuasan penghuni di Rusunawa Kudu.

1.5 Kegunaan dan Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan untuk menciptakan sebuah kota lebih baik lagi yaitu dengan membangun sebuah rumah susun yang nantinya akan dijadikan sebagai tempat tinggal bagi masyarakat dan disertai dengan aksesibilitas dan fasilitas yang memadai agar penduduk yang tinggal di rusunawa tidak kesulitan dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

1.6 Kajian Pustaka

1.6.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Judul Penelitian dan Sumber	Pendekatan	Hasil Penelitian
1.	S. Sunarti, N. Y. (2020, May 29). Penyediaan Fasilitas Hunian di Perumahan KORPRI	Kuantitatif	Perumahan KORPRI di Kota Salatiga adalah salah satu bentuk penyediaan rumah murah untuk mengatasi masalah backlog bagi pegawai negeri sipil yang belum memiliki rumah. Sejak dibangun pada tahun 2014, hingga saat ini belum 100% pembangunan terealisasi, terutama dalam penyediaan fasilitas hunian. Studi ini bertujuan untuk mengkaji lingkungan fisik hunian berdasarkan penyediaan fasilitas di perumahan KORPRI, Praja Mulia, dalam perspektif neighbourhood unit sebagai konsep penataan fisik lingkungan hunian ideal. Metoda yang digunakan yakni kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan cara observasi dan interpretasi citra, data sekunder berasal dari dokumen dan studi literatur terkait pembangunan perumahan KORPRI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan konsep <i>neighborhood</i> unit, sebagai perumahan murah, Perumahan Praja Mulia dengan jumlah penduduk rencana sebanyak 1.380 jiwa memiliki fasilitas unit lingkungan yang tidak ideal. Fasilitas yang ada hanya ruang terbuka berupa taman lingkungan dan lapangan olahraga yang terletak di 3 lokasi (3% dari total luas perumahan) dan fasilitas umum lainnya masih dalam rencana. Novelty penelitian ini bahwa perumahan untuk PNS tidak menggunakan teori neighborhood unit tetapi hanya memperhatikan rumah sebagai benda (noun) yang digunakan untuk investasi dan komoditas.

2.	Bintang Siwi Mahendra, N. S. (2018). ANALISIS EFEKTIVITAS PENYEDIAAN RUSUNAWA BAGI MASYARAKAT BERPENGHASILAN RENDAH DI KOTA SEMARANG (STUDI KASUS RUSUNAWA JRAKAH, KARANGROTO BARU, DAN KUDU). <i>Jurnal Ilmiah Arsitektur</i> , 6.	Kuantitatif	Tujuan dari pembangunan rumah susun sederhana sewa adalah untuk menunjang kehidupan penghuni dan masyarakat serta memenuhi kebutuhan sosial dan ekonomi dengan tetap mengutamakan kelayakan huni, khususnya bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Kota Semarang merupakan salah satu kota yang mendapatkan bantuan Rusunawa dari pemerintah pusat, sebanyak tujuh Rusunawa telah dibangun dari rentang tahun 1993-2015 dengan jumlah total unit mencapai 2346 unit. Namun seiring berjalannya waktu terdapat permasalahan-permasalahan yang terjadi di Rusunawa yang kini telah menjadi hak milik dari Pemkot Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat efektivitas penyediaan Rusunawa di Kota Semarang. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan tiga variabel, yaitu kesesuaian target penghuni, aksesibilitas, dan kelayakan huni. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah tiga Rusunawa yaitu Rusunawa Jraakah, Karangroto Baru, dan Kudu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyediaan Rusunawa di Kota Semarang dengan studi kasus Rusunawa Jraakah, Karangroto Baru, dan Kudu telah berada pada kriteria efektif dilihat berdasarkan variabel kesesuaian target penghuni, aksesibilitas, dan kelayakan huni dengan nilai rata-rata 0,904 dari skor ideal 1,0.
3.	Edward Endrianto Pandelaki, E. P. (2015). FAKTOR-FAKTOR PEMBENTUK KINERJA SPASIAL RUMAH SUSUN SUSUN KAITANNYA DENGAN KEPUASAN PENGHUNI . <i>ejournal undip</i> , 22.	Kuantitatif	Permasalahan pengadaan perumahan bagi golongan menengah bawah berawal dari masalah keterbatasan dalam penyediaan lahan, yang berkaitan erat dengan jumlah penduduk yang semakin padat. Masalah keterbatasan penyediaan lahan di perkotaan merupakan masalah yang dialami oleh semua kota-kota di Indonesia termasuk kota Salatiga. Sebab itu, menurut pemerintah penyediaan perumahan bagi masyarakat tidak lagi

			dapat dibuat ke arah horisontal, tetapi ke arah vertikal, yaitu rumah susun bagi masyarakat menengah bawah. Rumah susun sewa sederhana atau rusunawa yang menjadi objek penelitian ini terletak di Kelurahan Cabean, Kecamatan Sidomukti, Kota Salatiga. Bangunan yang terdiri 196 unit ruang dengan luas 24m² dan terdiri empat lantai ini diperuntukkan bagi masyarakat Kota Salatiga, khususnya bagi mereka yang belum memiliki tempat tinggal. Rusunawa ini mempunyai kamar tamu, satu kamar tidur, satu kamar mandi, satu dapur serta balkon dan mulai dihuni pada tahun 2012.
4.	Mety Titin Herawaty, Z. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Rusunawa Flamboyan Cengkareng Terhadap Kepuasan Penghuni. <i>Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis</i>, 239-240.	Kuantitatif	Permasalahan yang ditemukan, penghuni rusunawa Flamboyan cengkareng merasa masih ada kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen. Kekurangan ini bisa berkaitan dengan fasilitas, perbaikan kerusakan, maupun interaksi dengan staf. Pihak manajemen Rusunawa Flamboyan Cengkareng belum melakukan evaluasi secara teratur terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Evaluasi ini penting untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan sehingga dapat dijadikan dasar untuk melakukan perbaikan. Rusunawa Flamboyan Cengkareng belum memiliki standar kualitas pelayanan yang jelas. Hal ini menyebabkan sulitnya menentukan kriteria dan ukuran untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan.
5.	Aulia Ardhian Ayuningtyas, W. P. (2013). Evaluasi Pengembangan Rusanawa Kaligawe Sebagai Fasilitas Hunian Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah Ditinjau Dari Kelengkapan Fasilitas . <i>ejournal undip</i> , 11.	Kuantitatif	Keterbatasan lahan dan tingginya kebutuhan akan perumahan menjadikan pemenuhan akan permintaan perumahan tidak dapat dipenuhi, terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Pengembangan perumahan bagi masyarakat berpenghasilan rendah tidak dilirik investor karena dianggap kurang menguntungkan. Guna menyelesaikan permasalahan

			tersebut, sudah saatnya Pemerintah Kota Semarang beralih ke pengembangan kawasan hunian vertikal, terutama di kawasan pinggiran mengingat ketersediaan lahan di pusat kota sudah sangat terbatas. Peneliti mengambil studi kasus Rusunawa Kaligawe karena Rusunawa Kaligawe merupakan sebuah kawasan hunian vertikal yang disediakan oleh Pemerintah Kota Semarang bagi masyarakat berpenghasilan rendah yang berlokasi di kawasan pinggiran, serta kawasannya berada dekat dengan berbagai fasilitas umum perkotaan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa pengembangan Rusunawa Kaligawe memiliki kelebihan yang menjadi daya tarik tersendiri, yaitu lokasinya yang strategis, ketersediaan fasilitas umum perkotaan yang dikembangkan di sekitar kawasan Rusunawa Kaligawe, dan biaya sewanya yang dapat dijangkau oleh masyarakat berpenghasilan rendah. Kekurangan Rusunawa Kaligawe yang sering dikeluhkan adalah permasalahan mengenai kondisi fisik bangunan dan kelengkapan fasilitas di Rusunawa Kaligawe itu sendiri.
6.	Hidayati, M. K. (2017). TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI RUSUNAWA TERHADAP FISIK DAN LINGKUNGAN RUSUNAWA DI SURAKARTA. <i>Jurnal Masturina</i> , 6.	Kualitatif	Kebutuhan hunian untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) semakin meningkat dan untuk menjangkau harga hunian, MBR semakin merasa kesulitan. Untuk mengatasi masalah hunian bagi MBR, pemerintah membuat program hunian vertikal, yaitu rumah susun sederhana sewa (rusunawa). Fungsi rusunawa yang diharapkan dapat memberikan hunian yang nyaman dan meningkatkan kualitas hidup penghuni rusunawa kenyataannya belum tercapai karena hanya melihat bentuk fisik bangunan tanpa melihat

			persepsi penghuni. Makalah ini memiliki tujuan untuk melihat tingkat kepuasan penghuni terhadap hunian mereka. Metode yang digunakan adalah deduktif kualitatif. Hasil yang didapatkan hasil yang cukup yang artinya belum dapat memberikan kepuasan secara optimal
7.	PRAMUDITO, A. (2023). RUANG BERMAIN ANAK DI KOMPLEKS RUSUNAWA KUDU, SEMARANG. 1-10.	Kualitatif	Kebutuhan akan hunian yang layak bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) di kota Semarang berusaha diakomodir oleh Pemerintah melalui Kementerian PUPR dengan menambah jumlah rusun terbangun di kompleks Rusunawa Kudu, Kota Semarang. Tujuannya agar masyarakat MBR tersebut dapat menempati hunian yang layak dengan harga yang terjangkau, serta sebagai salah satu solusi penanganan <i>backlog</i> perumahan yang menjadi perhatian pemerintah saat ini. Bentuk hunian vertikal tentunya mempunyai keterbatasan ruang yang berdampak pada aktivitas penghuninya termasuk aktivitas bermain bagi anak-anak di rusunawa tersebut. Bermain bagi anak-anak merupakan kegiatan yang menjadi kebutuhan mutlak dan berperan penting dalam mendukung tumbuh kembang fisik, sosial, kecerdasan serta emosial anak.
8.	Kalesaran, R. C. (2013). ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PEMILIHAN LOKASI PERUMAHAN DI KOTA MANADO. <i>Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.3</i> , 170-184.	Kuantitatif	Perumahan dan permukiman merupakan permasalahan yang akan selalu berkembang sejalan dengan pertambahan penduduk. Intensitas pembangunan dikota yang semakin meningkat menyebabkan kebutuhan lahan untuk pembangunan perumahan, fasilitas umum, prasarana maupun kebutuhan lainnya akan semakin meningkat. Sementara itu kebutuhan akan hunian bagi penduduk kota harus dipenuhi mengakibatkan lokasi hunian bergeser kearah pinggiran kota. Demikian juga dengan keberadaan Kota Manado yang merupakan ibukota Provinsi Sulawesi Utara yang selain sebagai pusat

			pemerintahan, juga menjadi pusat kegiatan perekonomian, pendidikan, perdagangan dan sektor informal lainnya. Dengan kondisi demikian maka banyak pendatang dari daerah sekitar maupun dari luar daerah yang datang ke kota Manado dengan tujuan untuk bekerja, berdagang, sekolah dan lain-lain. Banyak faktor yang menjadi pertimbangan dari pembeli rumah/konsumen dalam memilih lokasi perumahan yang diinginkan. Dari setiap penghuni tentu memiliki alasan yang berbeda-beda sesuai dengan keinginannya.
9.	Malik Ibrahim, S. M. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. <i>Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT Vol.4, No.1</i> , 178.	Kuantitatif	Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen sebanyak 50 responden yang diambil dengan teknik purposive. Regresi berganda digunakan untuk pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Namun kualitas layanan belum dapat membuktikan hubungan terhadap kepuasan pelanggan.
10.	PutriT., & SunartiS. (2021, June 30). AKSESIBILITAS FASILITAS UMUM YANG LAYAK DI RUSUNAWA KUDU KOTA SEMARANG. <i>Jurnal Ilmiah Arsitektur</i> , 11(1), 9-16.	Kuantitatif	Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, terdapat kesenjangan antara kondisi ideal dengan kondisi aktual dalam penyediaan fasilitas umum yang layak di Rusunawa Kudu khususnya dalam hal aksesibilitas menuju fasilitas umum. Hal tersebut berarti bahwa diperlukan adanya upaya optimalisasi untuk meningkatkan kinerja pelayanannya. Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat tiga kategori prioritas yang perlu dipertahankan dan dioptimalkan dalam penyediaan fasilitas umum Rusunawa Kudu, yaitu kategori <i>keep up the good work</i> , <i>low priority</i> , dan <i>possibly overkill</i> .
11.	Annisa Nur Ramadhani, M. A. (2017). The Effectiveness Of Rental Housing Finance For Low-Income Households	Kualitatif	Efektifitas pembiayaan perumahan sewa dapat diukur dengan berbagai indikator dari perbandingan dan penjabaran tinjauan

	In Sombo Rental Flats, Surabaya . <i>INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH VOLUME 6, 6.</i>		pustaka. Beberapa indikator tersebut adalah tugas dan fungsi pengelola; rencana dan program pembiayaan; peraturan dan ketentuan; tujuan dan kondisi ideal; produktivas; kemampuan memperoleh keuntungan; stabilitas dan pertumbuhan; keterpaduan; dan adaptasi. Hasil dari beberapa analisis deskriptif kualitatif menunjukkan bahwa efektifitas pembiayaan rumah susun sewa pada aspek maksud dan tujuan untuk memfasilitasi kebutuhan bermasyarakat berpenghasilan rendah akan tempat tinggal cukup tercapai. Selain itu, organisasi juga terstruktur dan memiliki sumber daya manusia yang efisien. Namun, efektivitas Rusunawa Sombo relatif rendah dalam aspek kemampuan memperoleh keuntungan, program pembiayaan sewa, dan penegakan peraturan dan ketentuan. Masalah utama adalah tunggakan pembayaran sewa penghuni dan kekurangan pemeliharaan yang harus bergantung pada subsidi pemerintahan kota.
12.	Seo, Wonseok, and Hyung Kwon Nam. 2019. Trade-off Relationship between Public Transportation Accessibility and Household Economy : Analysis of Subway Access Values by Housing Size.” <i>Cities</i> 87	Kuantitatif	Studi ini meneliti hubungan timbal balik antara aksesibilitas transportasi umum dan ekonomi rumah tangga dengan menganalisis nilai akses <i>subway</i> berdasarkan ukuran rumah. Dengan menggunakan model harga hedonic dan model kombinasi autoregresi spasial, penelitian ini mengeksplorasi bagaimana aksesibilitas <i>subway</i> mempengaruhi harga apartemen di Seoul, yang dikategorikan berdasarkan ukuran sebagai ukuran ekonomi. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun aksesibilitas <i>subway</i> menjadi faktor positif dalam keputusan lokasi perumahan untuk sebagian besar kelas sosial-ekonomi, efek positif ini tidak seragam secara spasial. Rumah tangga dengan stabilitas ekonomi yang lebih kuat cenderung memilih lokasi perumahan yang lebih jauh dari stasiun <i>subway</i> demi lingkungan tempat tinggal yang lebih menarik.

			Sebaliknya, rumah tangga dengan stabilitas ekonomi yang lebih rendah cenderung memilih lingkungan dengan biaya perumahan yang lebih rendah dan aksesibilitas transportasi umum yang lebih besar. Temuan ini mengonfirmasi adanya <i>trade-off</i> antara aksesibilitas transportasi umum dan ukuran perumahan di Seoul, serta menunjukkan bahwa preferensi aksesibilitas subway bervariasi tergantung pada status ekonomi konsumen.
13.	Sojung Park, J. C.-C. (2019). Geoforum Subsidized Housing and Geographic Accessibility to Neighborhood Resources for Low-Income Older People : From Later Year Social Exclusion Perspective. <i>Geoforum 106</i> , 297-304.		Berdasarkan perspektif pengucilan di usia lanjut, penelitian ini menjelaskan: (1) menilai aksesibilitas geografis terhadap layanan kesehatan dan sosial di perumahan lansia bersubsidi di Chicago. (2) mengkaji hubungan antara aksesibilitas perumahan lansia terhadap layanan kesehatan/sosial dan eksklusivitas sosial di tingkat lingkungan.
14.	Zongcai Wei, R. L. (2018). Livability of subsidized housing estates in marketized socialist China: An institutional interpretation. <i>Cities</i> , 1-10.		Untuk mengatasi masalah ketidakterjangkauan perumahan yang semakin parah akibat reformasi pasar, pemerintah sosialis pasar Cina telah mengadopsi kebijakan nasional untuk membangun perumahan bersubsidi berskala besar. Namun, kelayakan huni dari perumahan-perumahan ini masih harus diteliti. Peningkatan kelayakan huni perumahan ini harus didasarkan pada pemahaman yang mendalam tentang kekuatan kelembagaan dan proses. Sebuah survei rumah tangga terhadap 11 perumahan bersubsidi menunjukkan bahwa kualitas lingkungan yang kurang baik, sebagian besar disebabkan oleh lokasi yang terisolasi secara spasial dan sosial, tidak dapat memenuhi kebutuhan aktual masyarakat berpenghasilan rendah. Warisan dari ekonomi terencana sosialis, termasuk sistem administrasi birokratis birokratis, negosiasi yang terbatas dan tidak efisien antara departemen pemerintah, dan pasokan terbatas dan tidak stabil, serta pasokan tanah yang

			berakar dari reformasi pasarisasi tanah, telah secara signifikan mempengaruhi penyediaan perumahan bersubsidi serta kelayakan huniannya.
15.	Khotim Fadhli, N. D. (2021). PENGARUH DIGITAL MARKETING, KUALITAS PRODUK, DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN POSKOPI ZIO JOMBANG. <i>Jurnal Inovasi Penelitian</i> , 606.	Kuantitatif	Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh digital marketing, kualitas produk dan emosional terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Data yang dikumpulkan penelitian ini menggunakan kuesioner atau memberi beberapa lembar pernyataan untuk mengumpulkan data responden dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Responden diambil dari konsumen dari Poskopi Zio Jombang. Data diolah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digital marketing tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, sementara kualitas produk memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan emosional juga memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan, semua variabel yakni digital marketing, kualitas produk, dan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Poskopi Zio Jombang.

Kontribusi Penelitian:

1. Judul: AKSESIBILITAS FASILITAS UMUM YANG LAYAK DI
RUSUNAWA KUDU KOTA SEMARANG

Jurnal ini memberikan inspirasi dan acuan bagi penelitian ini karena dapat dijadikan sebagai kontribusi tentang aksesibilitas dan fasilitas di Rusunawa Genuk secara lengkap.

2. Judul: FAKTOR-FAKTOR PEMBENTUK KINERJA SPASIAL RUMAH
SUSUN SUSUN KAITANNYA DENGAN KEPUASAN PENGHUNI

Jurnal ini memberikan inspirasi dan acuan bagi penelitian ini karena jurnal ini menjelaskan tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan penghuni rumah susun.

3. Judul: Trade-off Relationship between Public Transportation Accessibility and
Household Economy : Analysis of Subway Access Values by Housing Size.

Jurnal ini memberikan inspirasi dan acuan bagi penelitian ini karena dapat dijadikan sebagai acuan untuk membandingkan penghasilan dari penghuni Rusunawa Kudu dengan harga transportasi umum dan kendaraan pribadi untuk menunjang aktivitas warga di rusunawa.

4. Judul: Evaluasi Pengembangan Rusanawa Kaligawe Sebagai Fasilitas Hunian
Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah Ditinjau Dari Kelengkapan Fasilitas

Jurnal ini memberikan acuan tentang pembahasan mengenai kepuasan penghuni di rusunawa dan membahas tentang fungsi dibangunnya rusunawa sebagai tempat tinggal bagi masyarakat berpenghasilan rendah.

5. Judul: PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.

Jurnal ini memberikan acuan kepada penulis mengenai indikator-indikator kepuasan yang dipengaruhi oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan.

1.6.2 Administrasi Publik

Syaffie (2003:7) mengemukakan, administrasi disebut sebagai ilmu bahkan kini menjadi suatu disiplin ilmu pengetahuan yang berdiri sendiri karena memenuhi syarat yang diminta oleh suatu disiplin ilmu sebagai ilmu pengetahuan yang mandiri. Administrasi disebut sebagai seni adalah karena dalam administrasi juga dikenal berbagai cipta, rasa, dan karsa seorang administrator. Hal tersebut memengaruhi masyarakat untuk membuat perubahan administrasi secara baik, benar dan indah penyelenggaraannya, rekayasa keadaan, yang mengikat tanpa paksaan. Administrasi memiliki seni merencanakan, seni membiayai, seni mengatur, seni mengurus, seni menyelenggarakan berbagai kegiatan baik rutin maupun insidental.

Administrasi Publik juga merupakan ilmu yang bisa digunakan untuk memperbaiki dan mempermudah kegiatan administrasi, dan juga merupakan kewajiban pemerintah agar administrasi bisa berjalan dengan baik dan benar, salah satunya adalah pemenuhan kebutuhan akan tempat tinggal Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan mendirikan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa). Pemerintah Kota Semarang menyediakan pelayanan publik dengan memberikan fasilitas Rusunawa Kudu di daerah Kecamatan Genuk dengan tujuan agar Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) bisa memiliki hunian yang layak dengan harga sewa yang terjangkau.

1.6.3 Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Marjoni (2021: 63), manajemen pelayanan publik adalah pelayanan yang memiliki orientasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Pelayanan publik dituntut untuk dapat melayani masyarakat dengan tulus dan transparan agar dapat memenuhi kepercayaan publik terhadap pemerintah. Adapun karakteristik dari

pelayanan sektor publik yaitu:

1. Dalam pelayanan publik harus mementingkan kepentingan publik. Setiap pelayanan yang diberikan harus diberikan kepada publik dan juga harus memudahkan publik tidak boleh mementingkan individu tau golongan tertentu. Keputusan yang dibuat oleh para pembuat kebijakan juga harus menguntungkan publik dengan cara mendengar permasalahan-permasalahan yang ada di publik itu sendiri.
2. Pemberi layanan juga harus sekali lagi tidak boleh berpihak kepada golongan lain, mereka harus berpihak kepada masyarakat.
3. Pentingnya etika dan moral dalam pelayanan publik. Karena para pelaku pelayanan publik juga tidak boleh seenaknya dalam memberi pelayanan kepada publik karena itu akan mencoreng lembaga institusi publik yang dinaungi oleh pemerintah dan menyebabkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan menurun.
4. Pelayanan publik juga sama sekali tidak berorientasi kepada laba atau keuntungan.
5. Dalam sektor publik semua aspirasi wajib didengar dan menjadi kewajiban sebagai organisasi publik untuk meresponnya dengan membuat kebijakan-kebijakan yang pro publik.

Di dalam teori manajemen pelayanan publik, terdapat sebuah teori yaitu *New Public Management* (NPM), NPM menurut Hughes dkk (dalam Mahmudi, 2003: 70) adalah teori manajemen publik yang beranggapan bahwa praktik manajemen sektor

swasta adalah lebih baik dibandingkan dengan praktik manajemen pada sektor publik. Oleh karena itu, untuk memperbaiki kinerja sektor publik perlu diadopsi beberapa praktik dan teknik manajemen yang diterapkan di sektor swasta ke dalam organisasi sektor publik, seperti pengadopsian mekanisme pasar, kompetisi tender atau CCT (*Compulsory Competitive Tendering*), dan privatisasi perusahaan-perusahaan publik. Penerapan konsep *New Public Management* telah menyebabkan terjadi perubahan manajemen sektor publik yang drastis dari sistem manajemen tradisional yang kaku, birokratis, dan hierarkis menjadi model manajemen sektor publik yang fleksibel dan lebih mengakomodasi pasar. Penerapan konsep NPM dapat dipandang sebagai suatu bentuk modernisasi atau reformasi manajemen dan administrasi publik, depolitisasi kekuasaan, atau desentralisasi wewenang yang mendorong demokrasi.

Dalam konteks penelitian ini sesuai dengan teori NPM maka bisa dikatakan teori ini memiliki kaitan dengan bagaimana Pemerintah Kota Semarang bekerja sama dengan KemenPUPR untuk membangun Rusunawa Kudu agar memenuhi kebutuhan Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) yang sebelumnya tinggal di daerah permukiman kumuh agar bisa tinggal di tempat yang lebih layak dan tentunya lebih nyaman.

1.6.4 Kepuasan Penghuni (Y)

Menurut Richard Oliver (dalam Prasajo, 2014: 56), kepuasan adalah hasil penilaian dari penghuni bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan yang mana tingkat pemenuhan ini bias lebih atau kurang, sedangkan menurut Khairil (dalam Herawaty, 2023: 240), Kepuasan Penghuni adalah suatu keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan penghuni rusunawa menurut Ernawati

(2019: 30) yaitu:

1. Lokasi Rusunawa. Faktor lokasi memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan penghuni rusunawa karena lokasi yang strategis akan sangat memudahkan penghuni untuk beraktivitas sehari-hari
2. Faktor Ekonomi, faktor ini memiliki pengaruh dalam kepuasan penghuni karena terkait dengan keterjangkauan harga sewa rusunawa dan juga biaya operasional bulanan. Hal ini bisa terjadi karena mayoritas penduduk rusunawa merupakan golongan Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR).
3. Teknis Bangunan, hal ini meliputi ketersediaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) dan fasilitas umum yang memudahkan penghuni dalam melakukan aktivitas sehari-hari di rusunawa
4. Faktor emosional, hal ini juga memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan penghuni karena biasanya sesama penghuni rusun memiliki perasaan yang sama hingga mereka memiliki hubungan yang erat seperti keluarga.

Menurut Greene dan Ortúzar (dalam Ernawati, 2019: 25), faktor kepuasan penghuni memiliki enam variabel, yaitu:

1. Lokasi yang strategis akan memudahkan penghuni beraktivitas sehari-hari
2. Sanitasi dan kenyamanan penghuni karena terkait dengan kesehatan dan keberlangsungan hidup para penghuni rusunawa
3. Fasilitas yang tersedia, hal ini menjadi penilaian yang berpengaruh karena terkait dengan pelayanan dan kelebihan yang di berikan kepada penghuni

4. Layanan jasa, penghuni akan merasa puas jika terdapat layanan jasa yang bisa terpenuhi seperti kesehatan dan keamanan
5. Bentuk hunian, hal ini menjadi penilaian karena bentuk hunian akan berpengaruh terhadap isi bangunan yang ada
6. Kecukupan ruang hunian, hal ini meliputi luas bangunan yang nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan penghuni karena penghuni rusunawa mayoritas adalah orang yang sudah berkeluarga

Setelah menjelaskan faktor-faktor yang terkait dengan kepuasan penghuni, terdapat indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan (Fadhli, dkk. 2021: 606), yaitu:

1. Kualitas produk yang dihasilkan, hal ini sangat penting karena sangat menentukan apakah konsumen merasa puas atau tidak. Kualitas produk yang semakin bagus akan memenuhi ekspektasi konsumen. jika kualitas produk semakin bagus kepuasan konsumen juga akan meningkat, maka perusahaan harus memperhatikan kualitas produk agar kepuasan konsumen selalu meningkat.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan, konsumen kembali menggunakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan bila pelayanan perusahaan juga melakukan pelayanan yang baik, ramah serta memuaskan konsumen.
3. Harga produk, kualitas produk yang perusahaan tawarkan adalah kualitas terbaik dan harga yang sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan merasakan kepuasan walau nantinya perusahaan memasang harga yang lebih tinggi tapi kualitas yang diberikan tetap kualitas yang terbaik ini tidak akan

mengurangi rasa kepuasan padan konsumen.

4. Kemudahan Mengakses Produk, memesan produk melalui internet dengan cara yang tidak terlalu rumit serta tanpa adanya biaya tambahan juga dapat meningkatkan kepuasan tersendiri bagi konsumen. karena adanya pengalaman tersebut pada konsumen akan percaya dan membeli produk tersebut secara berulang.
5. Cara Mengiklankan Produk, cara mengiklankan produk juga harus diperhatikan dalam menjaga kepuasan konsumen. produk yang dihasilkan juga harus sesuai dengan keadaan yang sebenarnya agar konsumen tidak merasa kecewa karena produk tersebut tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh perusahaan. Bahasa yang digunakan harus sederhana dan jujur agar dimengerti oleh konsumen.

Tjiptono (dalam Ibrahim, 2019: 178), memiliki pendapat terkait dengan kepuasan konsumen, yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan (*Dimensions of Consumer Satisfaction*)
3. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectation*)
4. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)
5. Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)

Dari tujuh teori mengenai kepuasan penghuni yang sudah di tuliskan diatas, maka kepuasan penghuni di rusunawa dapat dilihat dari berbagai faktor dan juga indikator, yaitu adalah lokasi rusunawa, fasilitas yang tersedia, kenyamanan dan

keamanan, karakteristik hunian rusunawa, ketersediaan untuk merekomendasikan, kualitas pelayanan, dan kualitas bangunan.

1.6.5 Aksesibilitas (X1)

Menurut Sammeng (2000: 10), Aksesibilitas adalah suatu alat yang dapat memberikan kemudahan bagi seseorang yang akan melakukan perjalanan. Kemudian menurut Agustina (2018: 53), aksesibilitas adalah derajat kemudahan yang bisa dicapai oleh orang terhadap suatu objek, pelayanan ataupun lingkungan. Kemudahan akses tersebut diimplementasikan pada bangunan gedung, lingkungan dan fasilitas umum lainnya.

Aksesibilitas mempunyai dua dimensi menurut Sheth dan Sisodia (dalam Prawira, 2020: 4), yaitu:

1. Ketersediaan : dalam kasus penelitian ini, merujuk pada faktor ketersediaan angkutan umum dan sejauh mana penghuni rusunawa untuk mencapai lokasi angkutan umum.
2. Kenyamanan : dalam kasus penelitian ini, merujuk kepada waktu dan upaya yang diperlukan penghuni Rusunawa Kudu yang ingin melakukan aktivitas sehari-hari di luar rusunawa seperti pergi bekerja, sekolah, ke pasar dan lain-lain.

Selain itu menurut Sefaji (dalam Prawira, 2020: 5), tingkat aksesibilitas dapat diukur dengan beberapa indikator seperti ketersediaan transportasi dan dengan jarak pencapaian yang singkat. Selain faktor jarak, tingkat kemudahan pencapaian tujuan juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti faktor waktu tempuh faktor biaya atau ongkos perjalanan, faktor intensitas guna lahan, dan faktor pendapatan orang yang

melakukan perjalanan.

Dari empat teori mengenai aksesibilitas indikator yang tepat digunakan untuk mengukur penelitian terkait dengan pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan penghuni di Rusunawa Kudu adalah kemudahan, ketersediaan, dan kenyamanan

1.6.6 Fasilitas (X2)

Fasilitas merupakan jenis sarana yang dirancang secara khusus untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan pengguna saat menggunakan layanan yang disediakan oleh perusahaan dengan cara yang efektif dan efisien. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2009: 45). Youti (dalam Mardiyani & Murwatiningsih, 2015: 24) menjelaskan bahwa fasilitas mencakup seluruh elemen, baik benda maupun layanan, yang terkait dengan pelayanan yang disediakan oleh perusahaan, seperti perusahaan jasa, dagang, atau industri.

Menurut Lupioadi (dalam Nurpratama, 2022: 39), fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi serta fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan. Lupioadi juga menyebutkan empat indikator fasilitas, yaitu:

1. Sarana
2. Penampilan Sarana
3. Kemampuan Sarana
4. Kemampuan Prasarana

Menurut Suyanto (dalam Nurpratama, 2022: 39), fasilitas adalah segala sesuatu yang

dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha yang dapat berupa benda-benda maupun uang.

Dari empat teori mengenai fasilitas, indikator yang tepat untuk digunakan terkait dengan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penghuni di Rusunawa Kudu adalah kenyamanan, keamanan, dan ketersediaan terutama dalam bentuk fisik.

1.6.7 Hubungan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Penghuni

Salah satu komponen penting dalam memberikan kepuasan terhadap penghuni rusunawa adalah aksesibilitas yang memadai serta memudahkan untuk penghuni ataupun pengunjung yang ingin menuju ke Rusunawa Kudu, untuk memudahkan akses tersebut dibutuhkan alat transportasi atau sarana transportasi agar bisa melakukan perjalanan tersebut (Prawira, 2020: 5). Apabila aksesibilitas yang dimiliki bisa memudahkan bahkan mempercepat akses penghuni untuk bisa bepergian atau beraktivitas sehari-hari maka penghuni akan merasakan rasa puas setelah merasakan kemudahan aksesibilitas tersebut. Namun, apabila penghuni merasa aksesibilitas yang dimiliki tidak sesuai atau bahkan menyulitkan penghuni maka penghuni akan muncul perasaan tidak puas terhadap aksesibilitas tersebut.

Aksesibilitas merupakan ukuran kemudahan lokasi untuk dijangkau dari lokasi lainnya melalui sistem transportasi. Ukuran keterjangkauan atau aksesibilitas meliputi kemudahan waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antar tempat-tempat atau kawasan. Apabila muncul perasaan puas dari kemudahan aksesibilitas yang dimiliki maka penghuni akan lebih mudah dan lebih cepat dalam melakukan kegiatan sehari-hari begitu pula apabila muncul perasaan tidak puas dengan aksesibilitas yang dimiliki maka akan menyulitkan penghuni yang ingin melakukan aktivitas. Aksesibilitas yang baik akan

menimbulkan perasaan puas bagi penghuni apabila hal tersebut dapat memudahkan kegiatan sehari-hari.

1.6.8 Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penghuni

Menurut Lupioadi (dalam Nurpratama, 2022: 39), fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi serta fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan. Dalam topik pembahasan ini, jika sebuah tempat tinggal memiliki fasilitas yang mumpuni dan beroperasi dengan baik maka para penghuni akan merasa puas dan juga nyaman ketika menghuni tempat tinggal tersebut, bahkan akan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya bila fasilitas yang dimiliki kurang atau bahkan tidak mumpuni dan juga tidak beroperasi dengan baik atau sering menimbulkan masalah yang mempersulit penghuni, maka akan mengakibatkan perasaan tidak puas dan tidak nyaman terhadap penghuni. Bahkan penghuni akan lebih memilih untuk pergi meninggalkan tempat tinggal tersebut.

Fasilitas merupakan suatu sarana dan prasarana yang bertujuan untuk memudahkan pengguna untuk melakukan kegiatan atau aktivitas sehari-hari. Dalam memberikan rasa kepuasan bagi penghuni Rusunawa Kudu maka pemerintah harus membangun fasilitas yang mumpuni dan bisa beroperasi dengan baik, hal ini dikarenakan agar penghuni akan merasa puas dan juga memiliki rasa nyaman ketika menghuni di Rusunawa Kudu serta penghuni akan merekomendasikannya kepada orang lain untuk menghuni rusunawa tersebut. Apabila fasilitas tersebut memiliki kendala atau tidak layak maka penghuni akan merasa tidak puas ketika tinggal di Rusunawa Kudu dan para

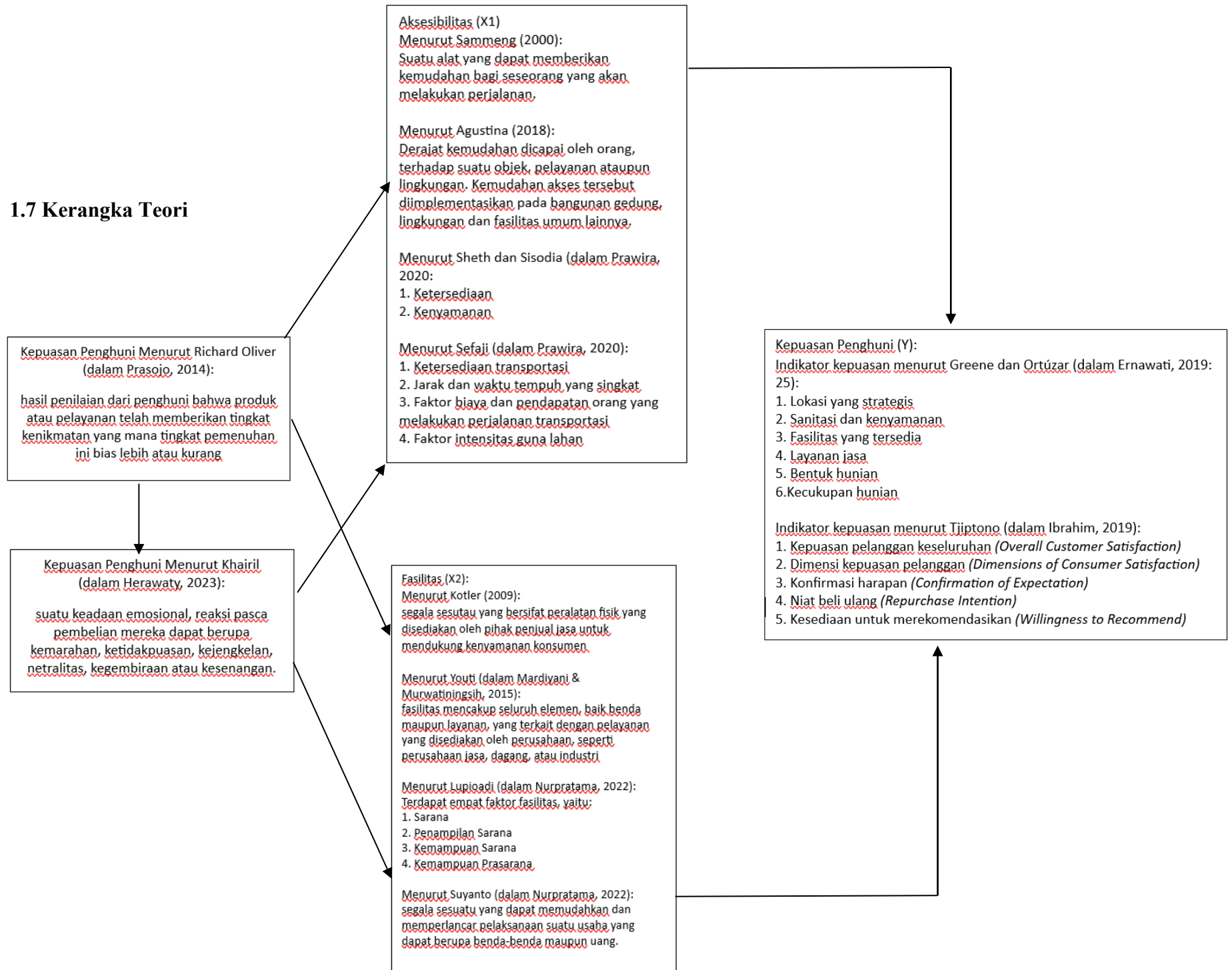
penghuni tidak akan merekomendasikan Rusunawa Kudu untuk dijadikan tempat tinggal, bahkan penghuni akan pergi meninggalkan Rusunawa Kudu serta mencari tempat hunian baru yang lebih layak.

1.6.9 Hubungan Aksesibilitas dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penghuni

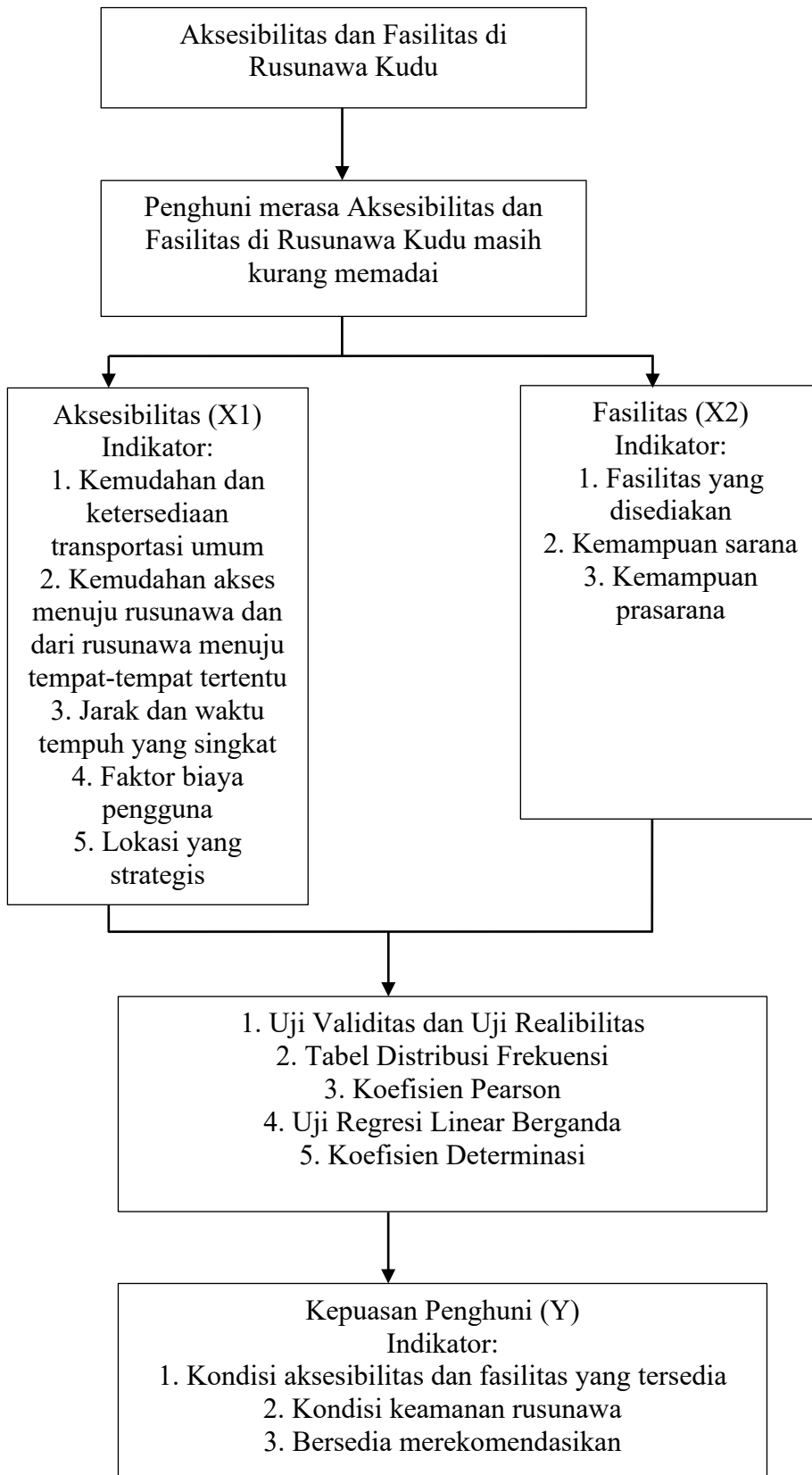
Aksesibilitas (Agustina, 2018: 53) adalah derajat kemudahan dicapai oleh orang, terhadap suatu objek, pelayanan ataupun lingkungan. Kemudahan akses tersebut diimplementasikan pada bangunan gedung, lingkungan dan fasilitas umum lainnya. Sedangkan fasilitas (Lupioadi dalam Nurpratama, 2022: 39) adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi serta fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan.

Kedua hal tersebut saling berkaitan terhadap kepuasan penghuni karena apabila aksesibilitas bisa mempermudah dan mempercepat kegiatan sehari-hari dan juga fasilitas penunjang yang diberikan bekerja dan beroperasi dengan normal maka penghuni akan merasa puas ketika menempati hunian tersebut, bahkan penghuni akan menceritakan dan merekomendasikan tempat hunian tersebut. Namun sebaliknya jika aksesibilitas yang ada di sana malah menyulitkan dan memperlambat kegiatan sehari-hari dan juga fasilitas penunjang yang diberikan tidak bekerja dan beroperasi dengan baik dan normal maka akan memberikan rasa tidak puas bagi penghuni ketika menempati hunian tersebut, bahkan cepat atau lambat penghuni bisa saja akan meninggalkan hunian tersebut dan mencari hunian baru yang lebih layak bagi mereka.

1.7 Kerangka Teori



1.8 Kerangka Berpikir



1.9 Hipotesis

Menurut Rogers (dalam Yam dan Taufik, 2021: 97), hipotesis adalah dugaan tentatif tunggal digunakan menyusun teori atau eksperimen dan diuji. Sedangkan menurut Creswell & Creswell (dalam Yam dan Taufik, 2021: 97) menyatakan bahwa hipotesis adalah pernyataan formal menyajikan hubungan yang diharapkan antara variabel independen dan variabel dependen, dan menurut Abdullah (2015) menyatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara yang hendak diuji kebenarannya melalui penelitian. Berdasarkan uraian definisi dari beberapa ahli, bisa ditarik kesimpulan bahwa dalam hipotesis terdapat beberapa komponen penting, yakni dugaan sementara, hubungan antar variabel dan uji kebenaran. Pemahaman atas hipotesis mencakup tiga proses utama, yakni

- 1) Mencari media landasan menyusun hipotesis;

- 2) Menyusun dalil atau teori terkait yang menjadi jembatan antara variabel dependen dan variabel independen, dalam rangka membangun analisis;
- 3) Memilih statistika yang tepat sebagai alat uji sehingga dengan demikian, substansi hipotesis adalah pernyataan sementara berbasis norma-norma terkait pada suatu fenomena atau kasus penelitian dan akan diuji dengan suatu metode atau statistika yang tepat

Kebenaran dari dugaan harus dibuktikan melalui penelitian ilmiah yang dilakukan. Hipotesis penelitian ini terdapat hipotesis minor dan mayor, yaitu:

Ho: Ada hubungan yang positif antara hubungan aksesibilitas terhadap kepuasan penghuni rusunawa

Ha: Tidak ada hubungan yang positif antara hubungan aksesibilitas terhadap kepuasan penghuni rusunawa

Ho: Ada hubungan positif antara hubungan fasilitas terhadap kepuasan penghuni

rusunawa

Ha: Tidak ada hubungan positif antara hubungan fasilitas terhadap kepuasan penghuni rusunawa

Ho: Ada hubungan positif antara hubungan aksesibilitas dan fasilitas terhadap kepuasan penghuni rusunawa

Ha: Tidak ada hubungan positif antara hubungan aksesibilitas dan fasilitas terhadap kepuasan rusunawa

Untuk teori yang akan diuji oleh penulis adalah teori kepuasan dari Greene dan Ortúzar (2002) (dalam Ernawati, 2019: 25), teori aksesibilitas dari Agustina (2018: 53), dan teori fasilitas dari Lupioadi (dalam Nurpratama, 2022: 39).

1.10 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

1.10.1 Kepuasan Penghuni

Kepuasan penghuni adalah respon penghuni terhadap evaluasi ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan atau harapan yang dirasakan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.

1.10.2 Rumah Susun

Rumah Susun adalah bangunan gedung bertingkat yang dibangun dalam suatu lingkungan yang terbagi dalam bagian-bagian yang distrukturkan secara fungsional, baik dalam arah horizontal maupun vertikal dan merupakan satuan- satuan yang masing-masing dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah, terutama untuk tempat hunian yang dilengkapi dengan bagian bersama, benda bersama, dan tanah bersama.

1.10.3 Aksesibilitas & Fasilitas

Aksesibilitas adalah sebuah konsep yang memadukan dua sistem yang berbeda: sistem penggunaan lahan secara geografis dengan sistem jaringan transportasi yang menghubungkannya. Ketika terjadi perubahan dalam penggunaan lahan,

yang menghasilkan zona-zona tertentu dan jarak geografis yang berbeda di dalam suatu wilayah atau kota, kemudahan untuk menghubungkan lokasi-lokasi tersebut dibentuk oleh prasarana atau sarana angkutan yang tersedia. Sedangkan fasilitas merupakan jenis sarana yang dirancang secara khusus untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan penumpang saat menggunakan layanan yang disediakan oleh perusahaan dengan cara yang efektif dan efisien.

Tabel 1.2 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Definisi Operasional
1.	Aksesibilitas	Aksesibilitas adalah konsep yang memadukan dua sistem yang berbeda: sistem penggunaan lahan secara geografis dengan sistem jaringan transportasi yang menghubungkannya. Ketika terjadi perubahan dalam penggunaan lahan, yang menghasilkan zona-zona tertentu dan jarak geografis yang berbeda di dalam suatu wilayah atau kota, kemudahan untuk menghubungkan lokasi-lokasi tersebut dibentuk oleh prasarana atau sarana angkutan yang tersedia.	1. Kemudahan akses	1. Apa penilaian Anda terkait dengan aksesibilitas Rusunawa Kudu dari tempat kerja atau sekolah anda? 2. Apakah terdapat layanan transportasi khusus yang disediakan oleh pengelola Rusunawa Kudu untuk para penghuni?
			2. Luas jalan	3. Apakah trotoar di sekitar Rusunawa Kudu mempunyai kondisi yang cukup baik untuk pejalan kaki? 4. Apakah Anda sering

				mengalami kemacetan di jalan-jalan sekitar Rusunawa Kudu di hari dan jam kerja?
2.	Fasilitas	Fasilitas adalah jenis sarana yang dirancang secara khusus untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan penumpang saat menggunakan layanan yang disediakan oleh perusahaan dengan cara yang efektif dan efisien.	1. Akomodasi	1. Apakah Anda merasa fasilitas yang diberikan seperti air, listrik, dan gas berfungsi dengan baik di Rusunawa Kudu ini? 2. Apakah di Rusunawa Kudu ini memiliki fasilitas pengamanan seperti CCTV, pos keamanan, atau petugas keamanan yang memadai?
			2. Sarana dan Prasarana	3. Apakah sarana dan prasarana yang disediakan di Rusunawa Kudu di kelola dengan baik

				oleh pihak pengelola?
3.	Kepuasan Penghuni	Respon penghuni terhadap evaluasi ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan atau harapan yang dirasakan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.	1. Kepuasan Umum	1. Seberapa puas Anda secara keseluruhan dengan tinggal di Rusunawa Kudu? 2. Apa yang membuat Anda merasa puas atau tidak puas dengan tinggal di Rusunawa Kudu?
			2. Keamanan & Kenyamanan	3. Apakah Anda merasa aman tinggal di Rusunawa Kudu, terutama di malam hari? 4. Apakah Anda merasa nyaman dengan kondisi lingkungan sekitar (misal kebisingan, polusi)?

1.11 Metode Penelitian

1.11.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan metode kuantitatif yang mana penelitian dilakukan dengan pengukuran variabel menggunakan instrumen penelitian dimana data yang digunakan bersifat numerik dapat dianalisis secara statistik (Creswell, 2008: 95). Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mencari pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain dalam kondisi yang terkontrol secara ketat (Sugiyono, 2011: 44). Dalam penelitian kuantitatif, peneliti bebas membuat hipotesis terhadap penelitian yang dilakukan untuk memberi gambaran terhadap hasil penelitian dengan berpedoman pada variabel dan objek penelitian yang telah dirancang sebelumnya.

Penelitian ini berfokus pada jenis penelitian eksplanatori, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang menguatkan atau menolak hipotesis yang terdapat di dalam hasil penelitian yang sudah tersedia. Hal tersebut disebabkan karena dalam penelitian yang dilakukan peneliti mencantumkan hipotesis untuk melihat hubungan yang terjadi antar variabel, yaitu Aksesibilitas dan Fasilitas sebagai variabel X terhadap Kepuasan Penghuni sebagai variabel Y. Peneliti akan menghasilkan jawaban apakah hipotesis yang sudah dirumuskan sebelumnya memiliki hubungan atau tidak memiliki hubungan.

1.11.2 Populasi dan Sampel

1.11.2.1 Populasi

Sugiyono (dalam Amin, 2023: 17) mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang ada dalam penelitian. Wilayah ini meliputi tentang objek atau subjek yang bisa ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Rusunawa Kudu yang berjumlah 1800 orang.

1.11.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi. Menurut Arikunto (dalam Amin, 2023: 17) sampel adalah bagian kecil yang

terdapat dalam populasi yang dianggap mewakili populasi mengenai penelitian yang dilakukan. Jika subyek yang digunakan dalam penelitian kurang dari 100 disarankan untuk memasukkan seluruhnya dalam penelitian. Jika jumlah subjeknya banyak diambil sekitar 10%-15% atau 15%-25% atau lebih. Dalam menentukan sampel menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(N \times d^2) + 1}$$

Keterangan:

n = Banyak Sampel

N = Populasi

d^2 = Perbedaan antara rata-rata populasi dengan rata-rata sampel (*sampling error*) sama dengan 10% atau 0,1

Tingkat kesalahan yang biasanya digunakan untuk menentukan sampel, antara lain 1%, 5%, 10%. Perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= 1800 / (1800)(0.1)^2 + 1 \\ &= 94,7 = 95 \text{ responden} \end{aligned}$$

Sesuai dengan perhitungan, jumlah sampel yang akan digunakan untuk dijadikan sebagai responden adalah 95 orang, di mana jumlah sampel sebesar 95 responden tersebut adalah batas minimal.

1.11.3 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (dalam Febriyanti, 2021: 6), sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sedangkan teknik sampling adalah teknik yang digunakan untuk menentukan sampel yang akan digunakan.

Menurut Amir (dalam Febriyanti, 2021: 6), menegaskan bahwa sampling adalah proses pengambilan data dengan contoh atau sampel (sample) dari sebagian populasi. Jadi bagian yang

diambil dari populasi yang menjadi objek penelitian sesungguhnya disebut contoh atau sampel (sample), sedangkan metodologi atau proses untuk memilih dan mengambil individu-individu yang masuk menjadi sampel yang representatif dikatakan atau disebut dengan “sampling”.

Teknik pengambilan sampling menurut Medenhall, dkk (dalam Febriyanti, 2021: 10) terdiri dari dua jenis, yaitu *Probability Sampling* dan *Non-Probability Sampling*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Probability Sampling* dengan jenis *Stratified Random Sampling*, yaitu peneliti mengambil dan membagi orang-orang ke dalam beberapa strata atau kelompok yang terdiri dari blok, rantai, dan lama tinggal. Kemudian peneliti akan mengambil sampel secara acak dari setiap strata.

1.11.4 Jenis dan Sumber Data

1.11.4.1 Jenis Data

1. Data Kualitatif yaitu perolehan data dalam bentuk angka yang kemudian di proses dengan menggunakan rumus-rumus matematika atau analisis dengan menggunakan sistem statistika.
2. Data Kualitatif yaitu data dalam bentuk kalimat atau kata-kata melalui wawancara terhadap informan.

1.11.4.2 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2017: 225) terdapat dua jenis sumber data, yaitu:

1. Data Primer, yaitu informasi yang diperoleh secara langsung dan berasal dari sumber pertama.
2. Data Sekunder, yaitu informasi yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara

Pada penelitian data primer untuk mengetahui hubungan kualitas penghuni di Rusunawa Kudu. Data primer didapatkan melalui jawaban para responden melalui *platform*

online, yakni *google form*.

1.11.5 Skala Pengukuran

1. Skala Nominal, skala ini digunakan untuk mengklasifikasikan data ke dalam kategori tanpa urutan tertentu. Setiap kategori bersifat unik dan tidak memiliki nilai numerik. Contoh: jenis kelamin (laki-laki/perempuan), status pernikahan (menikah/belum menikah).
2. Skala Ordinal, skala ini mengurutkan data berdasarkan tingkatan atau peringkat, tetapi jarak antara tingkatannya tidak perlu sama. Contoh: tingkat pendidikan (SD, SMP, SMA, S1), kepuasan pelanggan (sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas).
3. Skala Interval, skala ini memiliki urutan yang jelas dengan jarak yang sama antar nilai, tetapi tidak memiliki nol mutlak. Contoh: suhu dalam Celsius atau Fahrenheit.
4. Skala Rasio, skala ini memiliki semua karakteristik skala interval, tetapi juga memiliki nol mutlak yang menunjukkan ketiadaan. Contoh: berat badan, tinggi badan, usia, pendapatan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala pengukuran ordinal, hal ini dikarenakan peneliti melakukan pembedaan terhadap kelompok data berdasarkan nilai atau tingkatan yang digunakan adalah Skala Guttman, yaitu jawaban “Ya” diberikan skor satu, sedangkan untuk jawaban “Tidak” diberikan skor dua.

Skala Guttman adalah skala yang didasarkan pada kenyataan bahwa relevansi tiap-tiap indikator terhadap variabel adalah berbeda; satu indikator mungkin lebih dapat mengukur variabel tersebut dengan lebih cepat. Yang hendak dipertahankan oleh skala Guttman adalah ketunggalan dimensi (*unidimensionality*), atau dengan kata lain sebuah skala sebaiknya hanya mengukur satu dimensi saja dari variabel yang memiliki beberapa dimensi. Untuk menilai ketunggalan dimensi suatu skala, dilakukan analisis skalogram untuk mendapatkan koefisien

reprodusibilitas atau Kr dan koefisien skalabilitas atau Ks .

Setelah membuat penilaian terhadap variabel, langkah selanjutnya adalah menilai skala dari variabel yang sudah di isi. Untuk hal ini, perlu dihitung jumlah kesalahan (e). Contohnya, jika terdapat sel-sel yang kosong dari jawaban 'Ya' yang menyeleweng atau keliru pada kolom-kolom pernyataan 1 sampai 7 dalam Tabel Guttman maka jumlah kesalahan adalah 6. Untuk contoh tabelnya adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1

Contoh tabel dengan menggunakan Skala Guttman

TABEL 6.4 Guttman untuk Skala 'Nilai Ekonomi Anak'

Responden	Pernyataan						
	3	1	2	7	4	6	5
A	Ya	Ya					
C		Ya	Ya				
D	Ya	Ya	Ya				
A	Ya	Ya	Ya				
G	Ya		Ya		Ya		
H	Ya	Ya	Ya	Ya			
E	Ya	Ya	Ya			Ya	
I	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya		
F	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	
K	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	
M	Ya	Ya		Ya	Ya	Ya	
N	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
J	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
L	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
O	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
e :	1	1	1	1	1	1	= 6
Tn :	14	14	13	9	9	8	4 = 71
n :	15 x 7 = 105						

Ketika terdapat skala yang memiliki 6 skala dari 34 kemungkinan kesalahan bisa digunakan atau tidak, maka cara menentukannya adalah mengadakan dua macam tes, yaitu tes reprodusibilitas (*test of reproducibility*) dan tes skalabilitas (*test of scalability*).

Koefisien reprodusibilitas (Kr) menunjukkan derajat ketepatan instrumen pengukur dan dihitung dengan menggunakan rumus berikut ini:

$$K_r = 1 - \frac{\text{Jumlah Kesalahan}}{\text{Jumlah pertanyaan} \times \text{Jumlah responden}}$$

atau bisa dengan:

$$K_r = 1 - e/n$$

Sebagai contoh, pada gambar di atas diketahui $K_r = 1 - 6/105 = 0,94$. Secara arbitrer ditentukan bahwa skala yang memiliki K_r 0,90 keatas dianggap cukup baik untuk digunakan

Setelah K_r diketahui, langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menghitung koefisien skalabilitas dengan menggunakan rumus berikut:

$$K_s = 1 - \frac{\text{Jumlah Kesalahan}}{\text{Jumlah kesalahan yang diharapkan}}$$

atau bisa dengan:

$$K_s = 1 - e/x$$

Keterangan:

e = Jumlah kesalahan

k = Jumlah kesalahan yang diharapkan atau $c(n - T_n)$ dan c adalah kemungkinan mendapatkan jawaban yang benar atau $c = 0,5$

n = Jumlah jawaban

T_n = Jumlah pilihan jawaban

K_s untuk contoh di atas adalah $1 - 6/0,5(105-71) = 0,65$. Skala yang memiliki $K_s = 0,60$ ke atas dianggap cukup baik untuk digunakan dalam survei. Sebagai informasi tambahan,

angka 0,5 merupakan rumus dasar dalam perhitungan Koefisien skalabilitas (Ks) karena Koefisien skalabilitas (Ks) pada skala Guttman berasal dari asumsi dasar skala kumulatif. Ini merepresentasikan peluang terjadinya kesalahan secara acak dalam menjawab item skala, atau dengan kata lain yaitu ambang batas kesalahan acak.

Lebih lanjut, dalam skala Guttman jika responden menjawab secara acak terhadap item yang disusun secara kumulatif, maka tingkat kesalahan yang diharapkan (*error rate*) adalah sekitar 50% atau 0,5. Angka ini mengasumsikan bahwa tanpa adanya keteraturan dalam jawaban responden, setengah dari jawaban akan menyimpang dari pola yang diharapkan.

Kesimpulannya adalah, Skala Guttman merupakan skala kumulatif yang digunakan untuk mengukur sikap atau opini dengan menyusun serangkaian pernyataan secara bertingkat, di mana ketika responden yang menyetujui pernyataan yang bobotnya lebih besar, maka diharapkan akan menyetujui pernyataan yang bobotnya lebih rendah. Perhitungannya menggunakan rumus Koefisien reproduibilitas (Kr) kemudian dilanjutkan dengan menghitung rumus Koefisien skalabilitas (Ks), ketika Kr berada di atas 0,90 dan Ks berada di atas 0,60 maka kedua hal itu dianggap cukup baik dan bisa digunakan untuk survei.

1.11.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melalui angket, yaitu dengan memberikan kumpulan pertanyaan kepada responden. Kemudian setelah melakukan pengisian, angket diserahkan atau dikembalikan kepada peneliti. Peneliti akan menyebarkan dan memberikan pertanyaan kepada responden yang tinggal di Rusunawa Kudu di Kota Semarang tepatnya di Kecamatan Genuk secara tidak langsung atau *online* melalui media *Google Form*

1.11.7 Instrumen Penelitian

Menurut Ridwan (dalam Makbul, 2021: 18), instrumen penelitian merupakan alat bantu peneliti dalam pengumpulan data, mutu instrumen akan menentukan mutu data yang dikumpulkan, sehingga tepatlah dikatakan bahwa hubungan instrumen dengan data adalah sebagai jantungnya penelitian yang saling terkait. Instrumen penelitian kuantitatif adalah

berupa angket. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan peneliti adalah angket jenis tertutup menggunakan Skala Guttman.

1.11.8 Teknik Analisis

Teknik analisis data memiliki kegunaan untuk memahami dan mengetahui terkait dengan hipotesis akan diterima atau ditolak ke depannya yang berasal dari variabel-variabel penelitian dan pengamatan yang sudah dilakukan sebelumnya oleh peneliti melalui data yang berjumlah besar serta sudah dilakukan pemisahan atau pengklasifikasian. Penerapan taraf kesalahan yang digunakan adalah 5%, 1%, dan 10%. Apabila hasil akhir menunjukkan jawaban yang sama atau melebihi taraf kesalahan yang digunakan, maka dapat dilakukan penarikan kesimpulan bahwa hipotesis dapat diterima. Apabila hasil akhir menunjukkan jawaban yang kurang dari taraf kesalahan yang digunakan, maka dapat dilakukan penarikan kesimpulan bahwa hipotesis ditolak. Dalam melakukan analisis data di dalam penelitian terdapat tahap-tahap yang harus di lalui, antara lain:

1. Uji Validitas, yaitu berkaitan dengan ketepatan instrumen di dalam pengukuran. Diuji menggunakan rumus *Product Moment Pearson*:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir soal

$\sum Y$ = jumlah skor total soal

$\sum X^2$ = jumlah skor kuadrat butir soal

$\sum Y^2$ = jumlah skor total kuadrat butir soal

Adapun kriteria yang harus dipenuhi di dalam uji validitas, antara lain:

- a. Nilai r hitung $> r$ tabel dinyatakan bahwa pertanyaan valid
 - b. Nilai r hitung $< r$ tabel dinyatakan bahwa pertanyaan tidak valid
2. Uji Reliabilitas, yaitu suatu tolak ukur untuk memberikan gambaran apakah alat ukur dapat diandalkan dan layak jika diperlukan untuk melakukan pengujian berulang. Diuji menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*:

$$r_{1.1} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{1.1}$ = Reliabilitas instrumen

k = jumlah pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

$\sum \sigma_t^2$ = Varian skor total

Jika perhitungan meyakinkan r hitung $> r$ tabel maka akan diterima

3. Tabel Distribusi Frekuensi

Tabel distribusi frekuensi memiliki kegunaan untuk menyederhanakan penyajian data dalam jumlah besar dan mempermudah pemahaman dengan mengelompokkan data dalam kategori tertentu yang dilengkapi dengan frekuensi masing-masing. Pembuatan tabel distribusi frekuensi berdasarkan kategori yang berkaitan dengan pertanyaan di dalam angket.

4. Koefisien *Pearson*

Uji Koefisien *Pearson* digunakan untuk mengukur keeratan hubungan di antara hasil-hasil pengamatan dari populasi yang mempunyai dua varian (bivariat). Perhitungan dalam teknik korelasi ini mensyaratkan bahwa populasi asal sampel mempunyai dua varian dan berdistribusi

normal. Selain itu teknik korelasi ini dalam aplikasinya digunakan untuk mengukur korelasi data interval atau rasio (Sigit, dkk. 2008: 374-375). Diuji dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{\sum (X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{\left[\left(\sum (X - \bar{X})^2 \right) \left(\sum (Y - \bar{Y})^2 \right) \right]^{\frac{1}{2}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi *Pearson*

$\sum$ = jumlah variabel

X = variabel independent X

Y = variabel independent Y

$\bar{x}$ = rata-rata variabel X

$\bar{y}$ = rata-rata variabel Y

5. Uji Regresi Linear Berganda

1) Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut terdistribusi normal atau tidak (Fahmeyzan, dkk. 2018: 32). Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan terdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang

banyaknya lebih dari 30 angka ($n > 30$), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal atau biasa disebut sebagai sampel besar.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Anggryreny (dalam Aziza, dkk. 2021: 64), multikolinearitas pertama kali diperkenalkan oleh Ragner Frisch, yaitu hubungan linier yang sangat tinggi pada model regresi di setiap variabel bebasnya. Terjadinya multikolinearitas dapat menyebabkan pemakaian metode regresi menjadi kurang tepat karena taksiran regresinya tidak stabil dan variabel koefisien regresinya sangat besar. Beberapa hal yang dapat dilihat untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, di antaranya:

1. Tingginya nilai R-squared serta nilai F-stat yang signifikan, namun sebagian besar dari t-stat tidak signifikan.
2. Korelasi antar dua variabel bebas cukup tinggi (biasanya $> 0,8$)
3. Nilai condition number lebih dari 20 atau 30

Selain ketiga hal di atas, data dikatakan terdapat kolinieritas tinggi apabila nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang dihasilkan lebih besar dari 10,00 dan nilai TOL yang dihasilkan lebih kecil dari 0,10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (dalam Aziza, dkk. 2021: 63) Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada model regresi, dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot atau dari nilai prediksi variabel terikat (SRESID) dengan residual error (ZPRED). Jika grafik tidak menunjukkan pola tertentu dan tidak menyebar di atas maupun di bawah angka nol sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, atau dapat diartikan

bahwa model penelitian yang digunakan sudah baik. Kriteria yang harus dipenuhi adalah hasil yang signifikan pada tingkat kesalahan di bawah 5% sehingga memiliki arti terdapat gejala heteroskedastisitas, sebaliknya jika hasil yang signifikan pada tingkat kesalahan diatas 5% sehingga memiliki arti bahwa tidak terdapat gejala heterokedastisitas

2) Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis

Uji stimultan (F) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari semua variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Uji stimultan mempunyai kegunaan dalam menegaskan atau menolak suatu hipotesis. Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis mempunyai pengaruh. Sebaliknya jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka hipotesis tidak adanya pengaruh.

b. Uji Parsial

Uji Parsial (T) mengidentifikasi pengaruh variabel independen masing-masing terhadap variabel dependen. Uji parsial mempunyai kegunaan dalam menegaskan atau menolak suatu hipotesis. Apabila nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka hipotesis mempunyai pengaruh. Sebaliknya jika nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka hipotesis tidak adanya pengaruh.

6. Koefisien Determinasi

Menurut Supangat (dalam Lutfi, dkk. 2023: 93), koefisien determinasi merupakan besaran untuk menunjukkan tingkat kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dalam bentuk persen. Berdasarkan dari pengertian diatas, maka koefisien determinasi merupakan bagian dari keragaman total dari variabel terikat yang dapat diperhitungkan oleh keragaman variabel bebas dihitung dengan koefisien determinasi dengan asumsi dasar faktor- faktor lain

diluar variabel dianggap konstan. Dengan kata lain, koefisien determinasi merupakan besaran nol negatif. Besarnya nilai koefisien determinasi adalah antara 0-1. Untuk menghitung koefisien determinasi menggunakan metode pengkuadratan hasil dari Koefisien Korelasi (R). Perhitungan untuk menyimpulkan sumbangan persentase dalam hubungan yang disediakan oleh Aksesibilitas (X), Fasilitas (X), dan Kepuasan Penghuni (Y). Koefisien determinasi dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

R = Koefisien Determinasi

r^2 = Kuadrat Korelasi