

KAJIAN KEPUASAN PENGHUNI BERDASARKAN KUALITAS LINGKUNGAN DI PERUMNAS BUKIT SENDANGMULYO SEMARANG

Oleh:
Yudhi Widiastomo¹ dan Nany Yuliasuti²

¹Mahasiswa Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro

²Dosen Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro

Email: iyudhh@gmail.com

Abstrak

Perumnas Bukit Sendangmulyo merupakan salah satu perumnas yang dibangun oleh Perum Perumnas Regional V di pinggir Kota Semarang pada tahun 1994. Perumnas ini dibangun dengan jumlah unit 2081 dan dilengkapi dengan infrastruktur yang lengkap. Tidak adanya pengelolaan dari pihak Perum Perumnas mengakibatkan perumnas yang sudah berumur 19 tahun tersebut mengalami penurunan kualitas lingkungan. Pada perumnas ini ditemui berbagai permasalahan seperti rusaknya jalan utama, drainase yang tidak terawat, buruknya kualitas air bersih, dan sarana lingkungan yang kurang lengkap. Dengan adanya berbagai permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi kinerja Perumnas Bukit Sendangmulyo menggunakan indikator kepuasan penghuni. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan penghuni berdasarkan kualitas lingkungan di Perumnas Bukit Sendangmulyo. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan diketahui bahwa tingkat kepuasan penghuni berdasarkan kualitas lingkungan termasuk dalam kategori sedang, dengan nilai indeks kepuasan sebesar 58,1% (dengan nilai tengah adalah 60%). Tingkat kepuasan tersebut paling tinggi dipengaruhi oleh variabel kualitas hubungan masyarakat dengan nilai indeks 73,4%, variabel kualitas prasarana lingkungan 57,6%, variabel kualitas fisik rumah 51,6%, dan paling rendah adalah variabel kualitas sarana lingkungan dengan nilai indeks 49,8%. Oleh karena itu pemerintah perlu menangani kondisi air bersih yang buruk serta perlu memperbaiki prasarana yang sudah rusak seperti jalan dan drainase utama perumnas. Pemerintah juga perlu menyediakan sarana yang lengkap di Perumnas Bukit Sendangmulyo seperti sekolah, pasar, sarana kesehatan, dan lain-lain sesuai dengan rencana pada siteplan pembangunan Perumnas Bukit Sendangmulyo agar perumnas tersebut dapat semakin berkembang.

Kata kunci : perumnas, kualitas lingkungan, kepuasan penghuni

Abstract

Perumnas Sendangmulyo is one of housing that was built by the National Housing Authority (PERUMNAS) Regional V at the Semarang's suburban in 1994. Perumnas has built 2081 units at Sendangmulyo and equipped with complete infrastructure. Perumnas has no maintenance for that, so influenced environmental degradation. On this housing, it's found various issues such as the destruction of the main roads, drainage which is not maintained, poor water quality, and facilities are not complete. Based on these problems, it is important to study and evaluate the performance of Perumnas Sendangmulyo using indicators of residents satisfaction. Therefore, the aim of this study is to measure the satisfaction level of residents based on environmental quality in Perumnas Sendangmulyo. Based on the analysis that has been made, known that the level of residents satisfaction based on the quality of the environment, is in the medium category, with a satisfaction's index score is 58.1% (the median is 60%). The satisfaction is affected by the variable quality of the relationship with an index value is 73.4%, quality of environmental infrastructure is 57.6%, physical quality of the home is 51.6%, and the lowest is the quality of the facilities with an index value 49, 8%. Therefore, the government needs to address and maintenance clean water conditions as well as the need to improve the condition of damaged infrastructure such as roads and main drainage. The government also needs to provide a facilities completely in Perumnas Sendangmulyo such as schools, markets, medical, and others in accordance with the development plan of the site plan, so that Perumnas Bukit Sendangmulyo can develop.

Kata kunci : National Housing, environmental quality, residents satisfaction

PENDAHULUAN

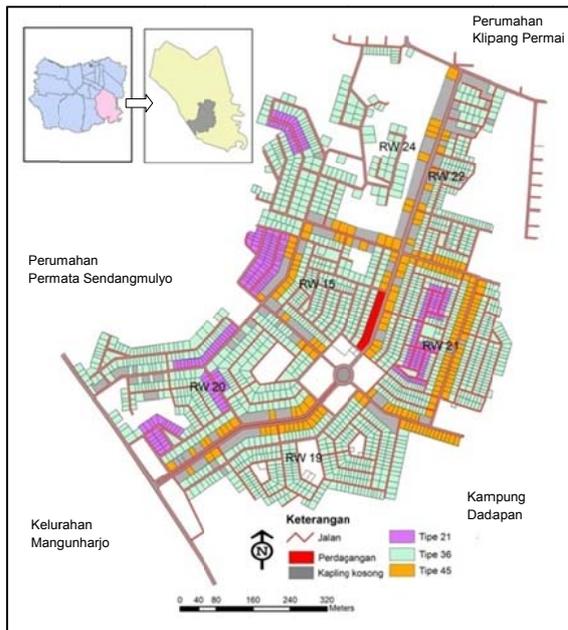
Kota Semarang merupakan salah satu salah satu wilayah pengembangan dari Perum Perumnas Regional V karena jumlah penduduknya yang tinggi. Berdasarkan data BPS Kota Semarang tahun 2011 diketahui bahwa jumlah penduduk di Kota Semarang adalah 1.544.358 jiwa. Pertumbuhan penduduk yang tinggi menyebabkan kebutuhan rumah di kota tersebut sangat tinggi pula. Tingginya kebutuhan rumah ini ditandai dengan banyaknya pembangunan perumahan di daerah pinggiran meliputi Perumnas Banyumanik (1979), Perumnas Pucang Gading (1992), Perumnas Sendangmulyo (1994), dan perumahan swasta lainnya. Sebagai perumahan yang dibangun secara formal dan terencana, perumnas tersebut dilengkapi dengan sarana dan prasarana lingkungan yang lengkap untuk mendukung penduduk untuk melakukan kegiatan sosial ekonominya. Semakin lengkap prasarana dan sarana yang disediakan, maka semakin puas juga masyarakat untuk tinggal di dalamnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Brazil oleh Pina dan Kowaltowski et al (2005), faktor utama yang berhubungan dengan kepuasan penghuni perumahan meliputi prasarana umum seperti jalan, sistem saluran drainase, dan utilitas dasar yang ada dalam kawasan perumahan (Mohit dan Azim, 2012).

Adanya kelengkapan fasilitas seperti fasilitas pendidikan, peribadatan, kesehatan, olahraga, dan juga transportasi membuat perumnas tersebut semakin laku di pasaran sehingga menjadi cepat berkembang. Hal itu dapat terlihat dari padatnya bangunan, tingginya pergerakan, dan banyaknya aktivitas seperti yang ada di Perumnas Banyumanik dan Pucanggading. Ketika perumnas pinggiran kota seperti Perumnas Banyumanik dan Pucanggading memiliki banyak aktivitas seperti kegiatan komersial, pendidikan, dan kesehatan, dan lain-lain, di Perumnas Sendangmulyo justru sepi dari kegiatan tersebut. Pada perumnas ini hanya ditemui beberapa pertokoan dan juga warung-warung sebagai sarana perdagangan untuk mencukupi kebutuhan masyarakatnya. Perumnas Sendangmulyo yang telah berumur 19 tahun tersebut memiliki perkembangan yang sangat lamban (stagnansi pembangunan) dibanding dengan perumnas yang lain di pinggiran Kota Semarang. Menurut Said (2012) sebagai

perumahan yang dibangun secara massal melalui Perum Perumnas, kondisi Perumnas Sendangmulyo tidak terlepas dari permasalahan penurunan kualitas lingkungan. Kondisi tersebut dapat dilihat dari banyaknya kerusakan pada prasarana drainase, jalan, air bersih, dan lapangan olahraga.

Menurut Rosenbaum (1995) yang terkenal dengan studi kepuasan penghuni perumahan di Gautreaux menemukan bahwa penduduk perumahan lebih suka tinggal di pinggiran kota daripada di perumahan pusat kota. Akan tetapi munculnya berbagai permasalahan lingkungan berpengaruh juga terhadap minat masyarakat untuk tinggal di daerah pinggiran kota seperti pada Perumnas Bukit Sendangmulyo. Hal ini dapat terlihat dengan masih banyaknya rumah kosong (5,5%) dan juga lahan yang belum terbangun dan tidak terawat mencapai 14,5% di lingkungan perumnas. Dengan adanya berbagai permasalahan tersebut maka perlu dilakukan penelitian guna untuk mengevaluasi kinerja Perumnas Bukit Sendangmulyo. Kepuasan penghuni merupakan salah satu indikator yang paling banyak dikembangkan dalam mengevaluasi kinerja perumahan (Teck-Hong, 2011). Francescato et al (1979 dalam Mohit dan Azim, 2012) mendefinisikan kepuasan perumahan sebagai respon emosional seseorang terhadap hunian, perasaan positif atau negatif penghuni pada tempat tinggal mereka. Oleh karena itu penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan penghuni berdasarkan kualitas lingkungan di Perumnas Bukit Sendangmulyo berdasarkan variabel yang telah ditetapkan.

Kawasan yang akan dijadikan objek penelitian yaitu Perumnas Bukit Sendangmulyo yang terletak di Kelurahan Sendangmulyo, Kecamatan Tembalang, Kota Semarang. Perumnas ini memiliki jarak sekitar 4,5 km ke kantor Kecamatan Tembalang dan berjarak 11 km ke pusat Kota Semarang yaitu kawasan Simpanglima. Perumnas tersebut merupakan salah satu pembangunan perumnas dalam Regional V di Kota Semarang yang dibangun sejak tahun 1994 oleh pemerintah pusat dengan jumlah unit 2081. Untuk lebih jelasnya objek kawasan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1 di bawah ini.



Sumber: Analisis Penyusun, 2013

GAMBAR 1
PETA DELINIASI WILAYAH STUDI

KAJIAN LITERATUR

Rumah dan Perumahan

Rumah adalah tempat yang membantu untuk memenuhi kebutuhan fisiologis dasar, dan membantu manusia untuk mempertahankan hidupnya (Hablemitoglu dkk, 2010). Turner (1976 dalam Said, 2012) menyebutkan bahwa rumah harus dikaitkan dengan manusia yang menempatinnya, dan rumah tidak dapat hanya dilihat dari segi fisiknya saja, melainkan juga proses berkembang dan berkaitan dengan mobilitas sosial-ekonomi penghuninya. Perumahan didefinisikan sebagai tempat sosial, psikologis dan emosional, dan dianggap sebagai alat bagi individu untuk menetap, bersama keluarga dan mempertahankan keberadaan mereka di seluruh generasi (Erzen, 2006 dalam Hablemitoglu dkk, 2010).

Aspek Kepuasan Terhadap Perumahan

Beberapa konsep dari para ahli telah menunjukkan bahwa perumahan merupakan salah satu faktor untuk menilai pembangunan manusia dan juga peradapan sosial. Model konseptual untuk mengevaluasi kualitas perumahan merupakan bagian model umum untuk mengevaluasi kualitas hidup. Mulai tahun 1980, kepuasan perumahan telah menjadi alat kunci untuk menilai dan meningkatkan kinerja pengembang perumahan, dan juga kebijakan pemerintah

yang terkait dengan perumahan (Amerigo & Aragones, 1997).

Kepuasan Penghuni Perumahan

Francescato et al (1979 dalam Mohit dan Azim, 2012) mendefinisikan kepuasan perumahan sebagai respon emosional seseorang terhadap hunian, perasaan positif atau negatif penghuni pada tempat tinggal mereka. Kepuasan perumahan merupakan sebuah konsep yang digunakan untuk mengevaluasi persepsi dan perasaan warga tentang rumah dan lingkungan mereka (Ogu, 2002 dalam Lara dan Bekker, 2012). Rumah tangga menilai kondisi perumahan mereka berdasarkan situasi yang sebenarnya dan mereka cenderung mengekspresikan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap perumahannya jika situasi perumahan tersebut sudah memenuhi standar kenyamanan tinggal (Teck-Hong, 2011).

Kualitas Lingkungan

Kualitas merupakan atribut mental atau moral suatu hal yang dapat digunakan ketika menggambarkan sifat, kondisi atau properti benda tertentu. Kualitas lingkungan perumahan adalah nilai yang mempresentasikan atribut terukur maupun tidak terukur dari unit perumahan dan lingkungan termasuk hubungan ketetanggaan dan juga komunitas di dalamnya (Ha dan Weber, 1991). Menurut Catanese (1996 dalam Said, 2012) bahwa beberapa penilaian kualitas lingkungan perumahan di kawasan perumahan meliputi beberapa hal, yaitu kualitas lingkungan fisik, kualitas dan kelengkapan sistem pelayanan kota, dan adanya perilaku anti-sosial seperti kejahatan, kerusakan, ataupun gangguan sejenis yang tidak terlalu serius.

METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai kepuasan penghuni berdasarkan kualitas lingkungan di Perumnas Bukit Sendangmulyo ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2012) menjelaskan bahwa metode kuantitatif merupakan metode ilmiah yang bersifat konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis, dan metode ini menggunakan data-data penelitian berupa angka-angka dan analisis yang statistik. Pengumpulan data merupakan prosedur yang

sistematis dalam suatu penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua cara, yaitu pengumpulan data sekunder dan pengumpulan data primer. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan kuesioner, observasi lapangan, dan wawancara, sedangkan untuk pengumpulan data sekunder dilakukan dengan studi literatur dan survei instansi.

Dalam suatu penelitian jenis survei, tidak selalu diperlukan untuk meneliti semua individu dalam populasi, karena disamping memakan biaya yang besar juga memakan waktu yang lama. Teknik sampling dilakukan dengan pengambilan sampel, sampel merupakan sebagian populasi atau mewakili populasi yang diambil harus betul-betul representatif untuk dijadikan sumber informasi bagi peneliti (Sugiyono, 2012). Teknik sampling yang digunakan untuk kuesioner dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *simple random sampling*. Ukuran sampel pada penelitian ini akan diukur dengan rumus Slovin (Sevilla et. al, 1960 dalam Said, 2012) dan untuk lebih jelasnya penentuan jumlah sampel dapat dilihat dari perhitungan yang telah dilakukan pada Tabel 1 dibawah ini.

TABEL I
JUMLAH SAMPEL DARI JUMLAH POPULASI

RW	Jumlah KK	Jumlah Sampel
RW 15	320	18
RW 19	336	18
RW 20	301	16
RW 21	508	28
RW 22	161	9
RW 24	202	11
Total	1828	100

Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2013

Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menstabilisasi data, menyajikan data, melakukan perhitungan untuk menjawab masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan (Sugiyono, 2012). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya (Sugiyono, 2012). Adapun analisis yang

digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kepuasan penghuni berdasarkan kualitas fisik rumah, kualitas prasarana, kualitas sarana, dan kualitas hubungan kemasayarakatan. Dari masing-masing analisis kemudian akan disintesis untuk mengukur tingkat kepuasan penghuni berdasarkan kualitas lingkungan di Perumnas Bukit Sendangmulyo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kepuasan Kualitas Fisik Rumah

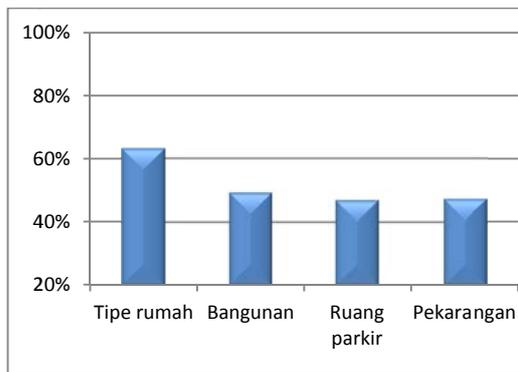
Tipe rumah di Perumnas Bukit Sendangmulyo bervariasi mulai dari yang tipe terkecil yaitu tipe 21, tipe 36, dan tipe yang terbesar yaitu tipe 45. Masing-masing tipe rumah memiliki jumlah kamar yang berbeda dari yang terkecil hanya 1 kamar hingga yang terbesar terdapat 5 kamar. Masing-masing tipe tersebut sebagian besar sudah direnovasi, akan tetapi kondisinya beragam dari yang terawat hingga yang sudah rusak dan tidak dihuni oleh pemiliknya.



Sumber: Hasil Observasi Peneliti, 2013

GAMBAR 2
TIPE RUMAH 36 DI JALAN BUKIT CEMPAKA IX RT 4
RW 21

Pada awalnya, rumah di Perumnas Bukit Sendangmulyo dibangun menggunakan bahan bangunan batako yang bertujuan untuk menekan biaya konstruksi rumah. Kecilnya ukuran rumah mengakibatkan tidak semua rumah di Perumnas Bukit Sendangmulyo memiliki ruang parkir dan pekarangan yang cukup. Berdasarkan pengolahan kuesioner ditemukan bahwa 56% masyarakat sudah tidak memiliki pekarangan lagi. Misalnya untuk rumah tipe kecil yang berukuran 21m² hanya mampu digunakan untuk tinggal keluarga sehingga tidak memiliki ruang parkir dan pekarangan lagi.



Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2013

GAMBAR 3
GRAFIK KEPUASAN KUALITAS FISIK RUMAH

Berdasarkan hasil pembobotan pada grafik diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan berdasarkan kualitas fisik rumah di Perumnas Bukit Sendangmulyo termasuk dalam kategori sedang dengan nilai indeks kepuasan sebesar 51,6%. Nilai indeks kepuasan tertinggi dihasilkan dari faktor tipe rumah yaitu sebesar 63,2% dan terendah yaitu 46,8% yang didapatkan dari indikator kualitas ruang parkir rumah. Kepuasan terhadap kualitas fisik yang cukup rendah ini menunjukkan bahwa secara umum penyediaan rumah di Perumnas Bukit Sendangmulyo berdasarkan masing-masing tipenya belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan penghuninya. Hal ini dapat dilihat dari observasi lapangan yang menunjukkan bahwa jumlah rumah yang sudah direnovasi lebih banyak dibanding yang belum direnovasi. Selain itu berdasarkan observasi juga telah ditemukan banyak rumah yang sudah kosong dan rusak yang mencapai 114 unit atau sebesar 5,5% dari total rumah di Perumnas Bukit Sendangmulyo yaitu 2081 unit. Banyaknya jumlah kosong tersebut menunjukkan bahwa masyarakat perumnas merasa kurang puas terhadap kualitas fisik rumah mereka sehingga banyak rumah yang tidak dihuni dan ditinggalkan.

Analisis Kepuasan Kualitas Prasarana Lingkungan

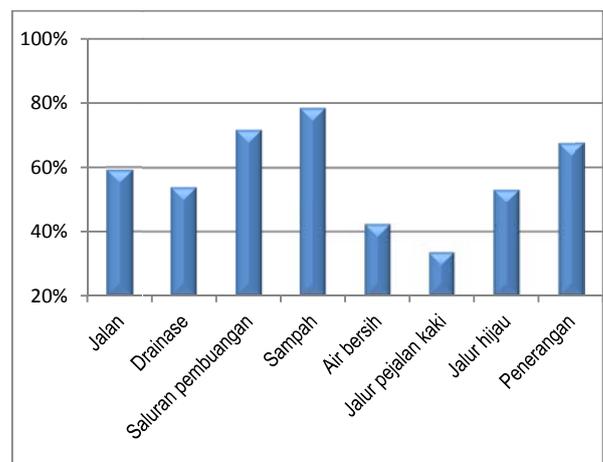
Jalan pada perumnas ini memiliki lebar yang bervariasi mulai yang paling kecil berukuran 2-3 m, 3-4 m, 5-6 m, dan 7-8 m untuk jalan yang paling besar. Sebagian besar jalan ini sudah perkerasan yang terbuat dari *paving block* meskipun di beberapa titik ditemukan kondisi jalan yang sudah rusak dan berlubang. Kerusakan paling parah terdapat pada jalan utama perumnas di bagian pintu masuk.



Sumber: Hasil Observasi Peneliti, 2013

GAMBAR 4
JALAN BUKIT BOUGENVILLE YANG MENGALAMI KERUSAKAN PARAH

Drainase di Perumnas Bukit Sendangmulyo terdiri atas 2 tipe yaitu drainase terbuka dan drainase tertutup. Drainase tertutup berada pada sebagian jalan utama perumnas, khususnya di kawasan perdagangan dan jasa di Jalan Bukit Bougenville, sedangkan untuk drainase terbuka berada pada jalan-jalan lingkungan perumnas. Sampah di Perumnas Bukit Sendangmulyo rata-rata sudah diangkut oleh petugas yang dibayar melalui iuran dana sosial setiap bulannya. Pada perumnas ini juga terdapat 2 TPS yang berfungsi untuk menampung sampah dari warga yang terletak di RW 21 dan RW 19. Pelayanan Air bersih termasuk dalam kategori buruk karena meskipun air PDAM di perumnas ini sudah lancar setiap harinya, akan tetapi air bersih tersebut kondisinya keruh dan banyak mengandung zat kapur sehingga tidak dapat dikonsumsi oleh masyarakat.



Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2013

GAMBAR 5
GRAFIK KEPUASAN KUALITAS PRASARANA LINGKUNGAN

Berdasarkan hasil pembobotan pada grafik diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan penghuni Perumnas Bukit Sendangmulyo berdasarkan kualitas prasarana termasuk dalam kategori sedang, yaitu dengan nilai indeks kepuasan sebesar 57,6%. Dari seluruh indikator prasarana, indeks kepuasan tertinggi didapatkan dari faktor pelayanan persampahan dengan indeks 78,4%, sedangkan untuk indeks terendah dihasilkan dari faktor jalur pejalan kaki dengan indeks 33,6%. Indeks kepuasan penghuni berdasarkan pelayanan persampahan dapat menghasilkan nilai tinggi dikarenakan pelayanan persampahan di Perumnas Bukit Sendangmulyo sudah cukup baik, yaitu sudah tersedia 2 fasilitas TPS dan sampah warga sudah diangkut secara rutin. Sedangkan untuk jalur pedestrian yang dihasilkan indeks kepuasan terendah disebabkan karena di perumnas belum disediakan prasarana jalur pejalan kaki yang memadai. Selain itu kondisi air bersih buruk karena mengandung zat kapur tinggi mengakibatkan kepuasan penghuninya rendah pula.

Analisis Kepuasan Kualitas Sarana Lingkungan

Sarana peribadatan di Perumnas Bukit Sendangmulyo berdasarkan observasi sudah cukup lengkap. Terdapat 13 mushola yang tersebar di masing-masing RW dan juga terdapat satu buah masjid yaitu Masjid Jami' Al-Qodar yang menjadi sarana peribadatan utama masyarakat Perumnas Bukit Sendangmulyo. Sarana perdagangan di Perumnas Bukit Sendangmulyo terdiri dari warung, pertokoan, dan juga Pasar *Krempeyeng*.

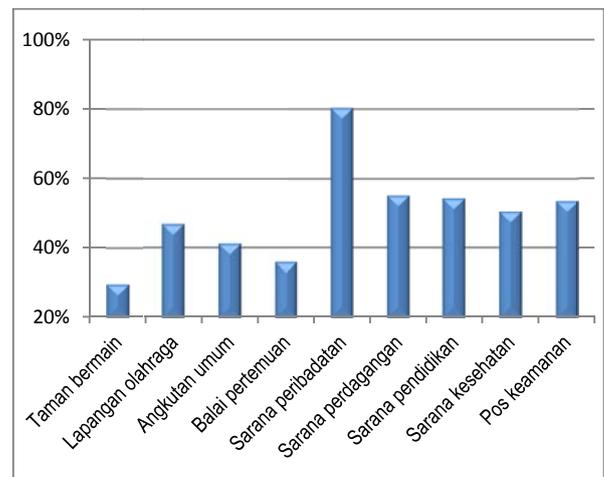


Sumber: Hasil Observasi Peneliti, 2013

GAMBAR 6
BALAI PERTEMUAN DI RW 21 YANG BERFUNGSI
SEBAGAI PUSAT KEGIATAN DARI WARGA

Di Perumnas Bukit Sendangmulyo tidak semua RW memiliki balai pertemuan,

berdasarkan observasi balai pertemuan hanya terdapat di RW 19 dan juga RW 21 yang masing-masing dimanfaatkan secara baik oleh masyarakat. Berdasarkan observasi juga ditemukan bahwa di Perumnas Bukit Sendangmulyo hanya terdapat Taman Kanak-kanak (TK) dan juga PAUD yaitu sebanyak 5 unit yang tersebar di RW 20 dan RW 21. Selain itu pada perumnas ini juga sudah terdapat praktek dokter, bidan, dan juga balai kesehatan yang ada di depan Masjid Jami' Al-Qodar. Pos keamanan sudah ada di masing-masing RW dimana pos tersebut dibangun oleh masyarakat secara swadaya.



Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2013

GAMBAR 7
GRAFIK KEPUASAN KUALITAS SARANA
LINGKUNGAN

Berdasarkan grafik hasil pembobotan di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan penghuni Perumnas Bukit Sendangmulyo terhadap kualitas sarana termasuk dalam kategori rendah, yaitu dengan nilai indeks kepuasan 49,7%. Dari seluruh indikator sarana, indeks kepuasan terendah dihasilkan dari indikator sarana taman bermain anak, sedangkan untuk indeks tertinggi dihasilkan dari sarana peribadatan. Taman bermain memiliki nilai indeks paling rendah yaitu 29,6% disebabkan karena taman bermain ini belum disediakan di Perumnas Bukit Sendangmulyo, sehingga anak-anak lebih banyak bermain di jalan dan lapangan. Sarana yang termasuk dalam kategori kepuasan tinggi adalah sarana peribadatan karena sarana ini jumlahnya cukup banyak yaitu 13 mushola dan 1 masjid dimana persebarannya sudah merata di masing-masing RW. Sarana pendidikan yang ada di Perumnas

Bukit Sendangmulyo hanya PAUD dan TK, padahal pada *siteplan* perencanaannya sudah disediakan alokasi lahan untuk pendidikan dasar hingga SMA yang sampai sekarang belum dibangun. Begitu pula untuk sarana kesehatan, pada perumahan ini hanya terdapat balai pengobatan, praktik dokter, dan bidan yang dibantu oleh posyandu. Seharusnya pada perumahan ini sudah direncanakan akan dibangun *medical centre*, akan tetapi sampai sekarang pihak Perum Perumnas hanya menyediakan alokasi lahannya saja. Selain itu, sebetulnya angkutan umum berupa bus berukuran sedang sudah melayani perumahan ini akan tetapi bus tersebut hanya lewat 5-8 kali saja dalam sehari sehingga kepuasan penghuni terhadap sarana ini termasuk dalam kategori rendah.

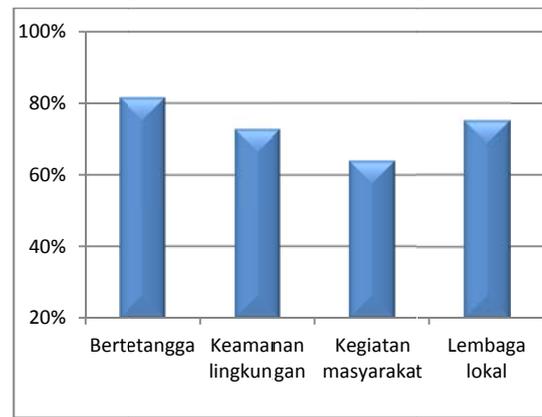
Analisis Kepuasan Kualitas Hubungan Masyarakat

Berdasarkan pengolahan kuesioner didapatkan hasil yaitu 74% responden menyatakan mereka mengenal banyak tetangga hingga keluar RT. Adanya kegiatan dalam lingkup RT setiap bulannya menjadikan warga semakin akrab sehingga mereka dapat mengenal satu sama lain. Jenis kegiatan yang ada di Perumnas Bukit Sendangmulyo ada banyak, dan berbeda antar satu RW dengan RW yang lain. Kegiatan masyarakat yang banyak dilakukan antara lain arisan, rukun kematian (rukem), pengajian, taman toga, ronda malam, posyandu, kerja bakti, dan penghijauan lingkungan. Dari kegiatan-kegiatan tersebut masing-masing RW memiliki karakteristik yang berbeda, ada yang masih rutin dilakukan, ada juga yang jarang dilakukan.



Sumber: Hasil Observasi Peneliti, 2013

GAMBAR 9
KEGIATAN POSYANDU DI RW 21 YANG MASIH RUTIN DILAKUKAN SETIAP BULAN



Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2013

GAMBAR 8
GRAFIK KEPUASAN KUALITAS HUBUNGAN MASYARAKAT

Berdasarkan grafik hasil pembobotan di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan penghuni Perumnas Bukit Sendangmulyo terhadap kualitas hubungan kemasyarakatan termasuk dalam kategori tinggi, yaitu dengan nilai indeks kepuasan 73,4%. Dari seluruh indikator yang digunakan, indeks kepuasan terendah dihasilkan dari indikator kegiatan masyarakat, sedangkan untuk indeks tertinggi dihasilkan dari indikator hubungan bertetangga. Hubungan bertetangga yang baik ini dapat dilihat dari jumlah warga yang mampu dikenali dimana rata-rata mereka mengenali warga hingga diluar RT. Selain itu baiknya hubungan masyarakat juga tercermin dari masih aktifnya kegiatan masyarakat seperti kerja bakti, posyandu, arisan, dan juga pengajian yang dilakukan pada masing-masing lingkungan RT dan RW. Hubungan bertetangga dan kegiatan masyarakat yang masih sangat baik ini tidak terlepas dari kinerja lembaga lokal di Perumnas Bukit Sendangmulyo dimana rata-rata dinilai oleh masyarakat sudah berkerja dengan baik.

Analisis Kepuasan Penghuni Berdasarkan Kualitas Lingkungan

Penilaian kepuasan penghuni berdasarkan kualitas lingkungan secara keseluruhan di Perumnas Bukit Sendangmulyo diukur berdasarkan nilai indeks kepuasan yang diperoleh dari setiap variabel terkait. Variabel tersebut adalah kualitas fisik rumah, kualitas prasarana lingkungan, kualitas sarana lingkungan, dan kualitas hubungan masyarakat. Dari seluruh variabel tersebut di sintesiskan untuk mendapatkan indeks kepuasan penghuni

berdasarkan kualitas lingkungan di Perumnas Bukit Sendangmulyo.

TABEL II
SINTESIS PEMBOBOTAN KEPUASAN
BERDASARKAN KUALITAS LINGKUNGAN

Variabel	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Indeks Kategori
Kualitas Fisik Rumah	258	51.6	Sedang
Kualitas Prasarana Lingkungan	288	57.6	Sedang
Kualitas Sarana Lingkungan	249	49.8	Rendah
Kualitas Hubungan Masyarakat	367	73.4	Tinggi
Rata-rata	290.5	58.1	Sedang

Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2013

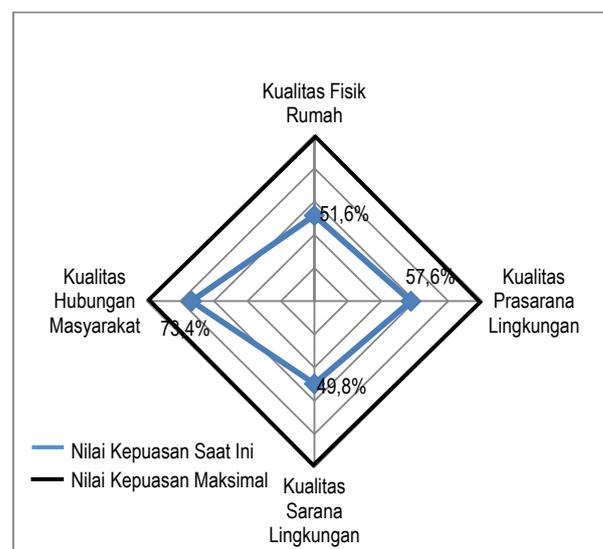
Berdasarkan pembobotan yang telah dilakukan untuk keseluruhan indikator kepuasan didapatkan total skor perhitungan 290,5 dengan nilai indeks kepuasan 58,1 %. Dengan nilai indeks 58,1 berarti tingkat kepuasan penghuni berdasarkan kualitas lingkungan di Perumnas Bukit Sendangmulyo termasuk dalam kategori **sedang** (dengan nilai indeks medium adalah 60%). Kepuasan tertinggi dihasilkan dari variabel kualitas hubungan masyarakat dan terendah dihasilkan dari variabel kualitas sarana lingkungan. Oleh karena itu secara keseluruhan rata-rata kepuasan penghuni Perumnas Bukit Sendangmulyo Semarang tergolong dalam wilayah kepuasan rendah karena nilai indeks yang dihasilkan kurang dari 60%.

TABEL III
SINTESIS PEMBOBOTAN KEPUASAN BERDASARKAN KUALITAS LINGKUNGAN
DIRINCI PER-RW

Variabel	Indeks Kepuasan (%)					
	RW 15	RW 19	RW 20	RW 21	RW 22	RW 24
Kualitas Fisik Rumah	47.8	51.1	60.0	43.6	60.0	60.0
Kualitas Prasarana Lingkungan	54.2	55.8	55.6	58.0	79.4	65.5
Kualitas Sarana Lingkungan	56.0	52.1	46.4	51.6	49.1	41.6
Kualitas Hubungan Masyarakat	75.0	68.9	65.6	78.2	74.4	76.4
Rata-rata	58.2	57.0	56.9	57.9	65.8	60.9

Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2013

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat tingkat kepuasan penghuni berdasarkan kualitas lingkungan pada masing-masing RW. Tingkat kepuasan paling tinggi berada pada pada RW 22 dengan nilai indeks sebesar 65,8% dan paling rendah berada pada RW 19 dengan nilai indeks sebesar 57,9%. Rumah tangga menilai kondisi perumahan mereka berdasarkan situasi yang sebenarnya dan mereka cenderung mengekspresikan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap perumahannya jika situasi perumahan tersebut sudah memenuhi standar kenyamanan tinggal (Teck-Hong, 2011). Oleh karena itu cukup rendahnya tingkat kepuasan penghuni di Perumnas Bukit Sendangmulyo ini menunjukkan bahwa sebetulnya lingkungan Perumnas Bukit Sendangmulyo tersebut belum sepenuhnya memenuhi standar kenyamanan tinggal bagi penghuninya.



Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2013

GAMBAR 10
DIAGRAM PENGARUH VARIABEL TERHADAP
KEPUASAN PENGHUNI PERUMNAS BUKIT
SENDANGMULYO SEMARANG

Apabila masing-masing variabel kepuasan tersebut dapat menghasilkan nilai indeks maksimal yaitu 100%, maka nilai kepuasan maksimal dari luas bidang hitam yang dapat dihasilkan adalah 20.000. Sedangkan untuk nilai kepuasan penghuni Perumnas Bukit Sendangmulyo saat ini dari luas bidang biru berdasarkan penelitian yang telah dilakukan adalah 6641. Apabila nilai kepuasan saat ini tersebut dibandingkan dengan nilai maksimalnya, maka kepuasan penghuni Perumnas Bukit Sendangmulyo masih mencapai 33,2%. Dari prosentase tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk mencapai kepuasan yang maksimum terhadap kualitas lingkungan, tingkat kepuasan penghuni di Perumnas Bukit Sendangmulyo masih jauh dari nilai kepuasan maksimalnya.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan penilaian tingkat kepuasan penghuni berdasarkan kualitas lingkungan di Perumnas Bukit Sendangmulyo termasuk dalam kategori **sedang** dengan nilai indeks sebesar 58,1% (dengan nilai tengah adalah 60%). Tingkat kepuasan di Perumnas Bukit Sendangmulyo paling tinggi dipengaruhi oleh variabel kualitas hubungan masyarakat dengan indeks 73,4% sehingga termasuk dalam kategori **tinggi**. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akibat kurang lengkapnya sarana lingkungan seperti sekolah, sarana kesehatan, pasar, dan taman bermain di Perumnas Bukit Sendangmulyo, maka tingkat kepuasan penghuninya terhadap kualitas sarana termasuk dalam kategori **rendah** dengan nilai indeks sebesar 49,8%. Buruknya kualitas air bersih karena keruh dan mengandung zat kapur, rusaknya jalan utama perumahan, dan tidak terawatnya drainase di Perumnas Bukit Sendangmulyo mengakibatkan tingkat kepuasan penghuni berdasarkan kualitas prasarana di Perumnas Bukit Sendangmulyo termasuk dalam kategori **sedang** dengan nilai indeks sebesar 57,6%. Berdasarkan penelitian juga didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan penghuni berdasarkan kualitas fisik rumah termasuk dalam kategori **sedang** dengan nilai indeks sebesar 51,6%. Oleh karena itu tingkat kepuasan di Perumnas Bukit Sendangmulyo secara berurutan mulai dari paling besar dipengaruhi oleh kualitas

hubungan masyarakat, kualitas prasarana lingkungan, kualitas fisik rumah, dan dan terendah dipengaruhi oleh kualitas sarana lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amerigo, M., & Aragonés, J. I. 1997. "A theoretical and methodological approach to the study of residential satisfaction", *Journal of Environmental Psychology*. Vol. 17, pp. 47–57.
- Ha, Mikyoung and Margaret J. Weber. 1991. "The Determinants of Residential Environmental Qualities and Satisfaction: Effect of Financing, Housing Programs, and Housing Regulations." *Housing and Society*. Vol. 18, pp. 65-76
- Hablemitoglu, Sengul. 2010. "The Assessment of the Housing in the Theory of Maslow's Hierarchy of Needs." *European Journal of Social Sciences*. Volume 16, Number 2, pp. 214-220
- Lara, T. and M.C. Bekker. 2012. "Resident Satisfaction as a Project Quality Measure: The Case of Nova Vida Housing Project, Angola." *Jurnal of Contemporary management*. Vol. 9, pp. 364-381
- Mohit, Mohammad Abdul and Mohamed Azim. 2012. "Assesment of Residential Satisfaction with public Housing in Hulhumale, Maldives." *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. Vol. 50, pp. 756–770
- Rosenbaum, James E. 1995. "Changing the Geography of Opportunity by Expanding Residential Choice: Lessons from the Gautreaux Program". *Housing Policy Debate* Vol. 6,1. pp. 231-69.
- Said, Farah Rara Dipta. 2012. "Penilaian Kualitas Lingkungan Perumahan Massal berdasarkan Peran *Community Cohesion* (Studi Kasus Perumnas Bukit Sendangmulyo Semarang). Tugas Akhir, Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Teck-Hong, Tan. 2011. "Housing Satisfaction in Medium and High-cost Housing: The Case of Greater Kuala Lumpur, Malaysia." *Habitat International*. Vol. 36, pp. 108-116