

Analisis Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kepentingan Penghuni Perumahan BTN Kelurahan Mautapaga Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende

*)Dian Fitriawati Mochdar¹

¹ Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Flores Ende

*) Correspondence e-mail : dianflomochdar@gmail.com

ABSTRAK

Rumah merupakan dambaan setiap insan yang hidup di dunia ini. Bagaimanapun kondisinya, kehidupan seseorang sebagian besar diawali, dilakoni, dan diakhiri di rumah. Kebutuhan rumah yang layak, sehat, aman, serasi dan teratur selain sebagai kebutuhan dasar juga merupakan faktor penting dalam peningkatan harkat dan martabat, mutu kehidupan serta kesejahteraan dari masyarakat sebagai pemilik. Tujuan yang ingin dicapai dalam studi ini adalah mengidentifikasi karakteristik dan perilaku masyarakat perumahan BTN untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyediaan dan pengelolaan sarana serta prasarana, dan mengetahui tingkat kepentingan sarana dan prasarana dalam pemanfaatan aktifitas kehidupan sehari-hari masyarakat perumahan. Penyebaran kuisioner di Perumahan BTN adalah sebanyak 31 sampel, di mana untuk tipe kecil adalah sebanyak 5 sampel, untuk tipe sedang adalah sebanyak 13 sampel dan untuk tipe besar adalah sebanyak 13 sampel. Berdasarkan teori dan standar perumahan dan permukiman yang ada maka ditemukan variabel-variabel pertanyaan atau atribut untuk tingkat Kepuasan sebanyak 46 pertanyaan dan tingkat Kepentingan sebanyak 46 pertanyaan, dibagi dalam kelompok pertanyaan berdasarkan 3 kelompok yaitu Fisik (Dasar dan Binaan) Kawasan Perumahan, Fisik (Dasar dan Binaan) Unit Rumah dan Sosial, Ekonomi. Tingkat Kepuasan dilambangkan dengan (X) dan Tingkat Kepentingan dilambangkan dengan (Y) merupakan tujuan dari Metode IPA. Hasil analisa IPA untuk masing-masing tipe yaitu semua variabel perlu diperbaiki, karena belum mencapai standar atau belum optimal.

Kata Kunci : Kepuasan, Kepentingan, Penghuni Perumahan, Metode IPA

PENDAHULUAN

Salah satu tujuan pembangunan nasional yaitu tercapainya kesejahteraan masyarakat yang tercermin dari ketersediaan salah satu kebutuhan pokok manusia yaitu "papan" atau rumah. Tuntutan akan kebutuhan rumah terus bertambah seiring dengan peningkatan bertambahnya penduduk khususnya di daerah perkotaan. Tentu saja kebutuhan rumah mempunyai persamaan arti yaitu membutuhkan ruang.

Kebutuhan rumah yang layak, sehat, aman, serasi dan teratur selain sebagai kebutuhan dasar juga merupakan faktor penting dalam peningkatan harkat dan martabat, mutu kehidupan serta kesejahteraan dari masyarakat sebagai pemilik rumah. Di Indonesia khususnya pada kota-kota besar, lingkungan bermukim menjadi salah satu faktor yang menjadi jurang pemisah perbedaan status dan tingkat sosial di masyarakat. Selain itu, permukiman tidak lagi memperhatikan aspek kenyamanan dan keharmonisan antar struktur ruang di dalamnya. Maka sangat dibutuhkan suatu perencanaan yang matang tentang revitalisasi bahkan rancangan permukiman masa depan yang ideal secara estetis, psikis dan sosial.

Pembangunan perumahan di perkotaan yang cenderung komersial tanpa memperhitungkan tingkat kepuasan dan kepentingan dari penghuni rumah, akan mencerminkan kurangnya pemenuhan akan sarana dan prasarana perumahan. Sehingga diperlukan suatu kajian khusus tentang persepsi karakteristik dan perilaku dari penghuni suatu perumahan tentang tingkat kepuasan dan kepentingan.

Tujuan yang ingin dicapai dalam studi ini adalah mengidentifikasi karakteristik dan perilaku masyarakat perumahan BTN untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyediaan dan pengelolaan sarana serta prasarana, dan mengetahui tingkat kepentingan sarana dan prasarana dalam pemanfaatan aktifitas kehidupan sehari-hari masyarakat perumahan.

LANDASAN TEORI

Pada bab ini menampilkan teori-teori dan standart-standart yang berkaitan dengan permukiman dan persepsi mesyarakat terhadap tingkat kepuasan serta tingkat kepentingan

sarana dan prasarana, di mana dari teori-teori tersebut akan dihasilkan variabel-variabel sebagai acuan dalam penelitian.

Teori yang digunakan adalah teori permukiman dari Ebenezer Howard, Rappoport, Altman Turgut, Norberg Schulz dan Turner. Sedangkan standart yang digunakan adalah Standar Nasional Indonesia (SNI) tentang petunjuk perencanaan kawasan perumahan kota (SNI 03-1733-1989).

METODE PENELITIAN

Dalam metodologi meliputi perhitungan dan pengambilan sampel untuk penyebaran quisioner ke masyarakat Perumahan BTN dan metodologi yang akan digunakan dalam menganalisa persepsi tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana serta tingkat kepentingan sarana dan prasarana terhadap kehidupan masyarakat.

Pengambilan Sampel Penelitian

Quisioner disebarakan kepada masyarakat penghuni Perumahan BTN di mana populasi yang identifikasi adalah unit rumah. Metode yang digunakan adalah *Cluster Sampling* dan *Random Sampling*.

Metode *Cluster Sampling* menghendaki adanya kelompok-kelompok dalam pengambilan sampel berdasarkan atas kelompok-kelompok yang ada pada populasi. Jadi populasi sengaja dipandang berkelompok-kelompok, kemudian kelompok itu tercermin dalam sampel. Dalam studi ini pembagian sampel *Cluster Sampling* dikelompokkan berdasarkan masing-masing jenis tipe rumah yang ada di Perumahan BTN. Pada Perumahan BTN dibagi menjadi tipe besar, tipe sedang dan tipe kecil.

Metode *Random Sampling* adalah teknik pengambilan sampel di mana semua unit rumah dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. *Random Sampling* yang juga diberi istilah pengambilan sampel secara rambang atau acak yaitu pengambilan sampel tanpa pilih atau tanpa pandang bulu, didasarkan atas prinsip-prinsip matematis yang telah diuji dalam praktek. Karenanya dipandang sebagai teknik *sampling* paling baik dalam penelitian.

Untuk menentukan sampel digunakan rumus :

$$n = \frac{N z^2 \sigma^2}{E^2 (N - 1) + z^2 \sigma^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah anggota populasi

Z = Nilai yang diperoleh dari tabel z pada *level of confidence* tertentu (*level of confidence* untuk penelitian-penelitian sosial biasanya 95% atau 99%)

σ = Standard deviasi dari populasi

E = *Error of estimate*. Kesalahan yang dapat ditoleransi dalam *level of confidence* tertentu

Berdasarkan hasil perhitungan, total penyebaran quisioner di Perumahan BTN adalah sebanyak 31 sampel, di mana untuk tipe kecil adalah sebanyak 5 sampel, untuk tipe sedang adalah sebanyak 13 sampel dan untuk tipe besar adalah sebanyak 13 sampel.

Quisioner

Quisioner disebarakan kepada masyarakat sebagai penghuni Perumahan BTN. Quisioner dibagi dalam dua jenis pertanyaan yaitu pertama, untuk mengetahui penilaian masyarakat mengenai sarana dan prasarana. Kedua, untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepentingan sarana dan prasarana tersebut dimanfaatkan oleh masyarakat selaku penghuni Perumahan BTN.

Berdasarkan teori dan standar perumahan dan permukiman yang ada maka ditemukan variabel-variabel pertanyaan atau atribut untuk tingkat Kepuasan sebanyak 46 pertanyaan dan tingkat Kepentingan sebanyak 46 pertanyaan, dimana variable pertanyaan adalah sama. Dari 46 pertanyaan dibagi dalam kelompok pertanyaan berdasarkan 3 kelompok yaitu Fisik (Dasar dan Binaan) Kawasan Perumahan, Fisik (Dasar dan Binaan) Unit Rumah dan Sosial, Ekonomi.

Tingkat Kepuasan dilambangkan dengan (X) dan Tingkat Kepentingan dilambangkan dengan (Y) merupakan tujuan dari Metode IPA. Untuk masing-masing tingkat kepuasan diukur dengan skala 1 sampai 5 yaitu 1= SANGAT TIDAK PUAS, 2= TIDAK PUAS, 3= CUKUP, 4= PUAS, 5= SANGAT PUAS. Sedangkan untuk tingkat kepentingan juga diukur dengan skala 1 sampai 5 yaitu 1= SANGAT TIDAK PENTING, 2= TIDAK PENTING, 3= CUKUP, 4= PENTING, 5= SANGAT PENTING. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1. yaitu Variabel Quesioner.

Tabel 1. Variabel Quesioner

Simbol	Nama Variabel
V1	Lokasi perumahan berdasarkan kondisi fisik alam (kemiringan, iklim dan cuaca)
V2	Ketersediaan atau kedekatan dengan Fasilitas Pendidikan
V3	Ketersediaan atau kedekatan dengan Fasilitas kesehatan
V4	Ketersediaan atau kedekatan dengan Fasilitas Peribadatan
V5	Ketersediaan atau kedekatan dengan Fasilitas Perdagangan atau Jasa
V6	Ketersediaan atau kedekatan dengan Fasilitas Perkantoran atau Tempat kerja
V7	Ketersediaan atau kedekatan dengan Fasilitas Rekreasi dan Olahraga
V8	Ketersediaan atau kedekatan dengan Fasilitas Umum (Unit Keamanan)
V9	Jumlah satuan petugas keamanan (SATPAM)
V10	Tingkat keamanan di lingkungan atau unit rumah
V11	Keberadaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) atau Taman di lingkungan perumahan
V12	Luas Taman yang tersedia
V13	Jenis vegetasi atau pepohonan di taman
V14	Kelengkapan Fasilitas pendukung di taman
V15	Ketersediaan jaringan listrik lingkungan atau unit rumah
V16	Penempatan gardu listrik di lingkungan perumahan
V17	Ketersediaan penerangan jalan di malam hari (Lampu Jalan)
V18	Ketersediaan jaringan telepon kabel (umum dan pribadi) serta kekuatan signal jaringan telepon selular
V19	Ketersediaan jaringan dan kelancaran air bersih di lingkungan perumahan atau unit rumah
V20	Ketersediaan Hidran kebakaran di lingkungan perumahan atau unit rumah
V21	Ketersediaan unit pewadahan sampah di lingkungan perumahan atau unit rumah
V22	Pengumpulan dan pengangkutan sampah di lingkungan perumahan atau unit rumah
V23	Ketersediaan dan kelancaran pembuangan saluran drainase di lingkungan perumahan atau unit rumah
V24	Kondisi perkerasan jalan lingkungan perumahan
V25	Kebersihan jalan di lingkungan perumahan atau unit rumah
V26	Lebar jalan di lingkungan perumahan
V27	Sirkulasi lalu lintas keluar masuk lingkungan perumahan
V28	Ketersediaan rute angkutan umum di lingkungan perumahan
V29	Jarak perumahan ke pusat kota
V30	Perbandingan luas kavling dengan bangunan rumah
V31	Design standar rumah dari developer perumahan
V32	Konstruksi unit rumah (jenis pondasi, struktur dan kekuatan bangunan)
V33	Kondisi Pencahayaan unit rumah
V34	Kondisi Sirkulasi udara di dalam rumah dan sekitarnya
V35	Kondisi Dinding (jenis material, warna/cat, tingkat kelembaban)
V36	Kondisi Lantai (jenis material, ukuran dan kekuatan)

V37	Kondisi Atap (jenis material, rangka atap dan penutup atap)
V38	Kondisi Plafon (jenis material, warna/cat, dan design)
V39	Kondisi Pintu dan jendela (jenis material, warna/cat dan design)
V40	Kondisi Pagar sekeliling rumah (jenis material, design dan ukuran)
V41	Kondisi Septictank (penempatan / jarak)
V42	Harga rumah oleh developer
V43	Kemudahan administrasi pembelian dan renovasi rumah
V44	Peran developer dalam pengelolaan perumahan
V45	Biaya retribusi perumahan (kebersihan, keamanan dan sumbangan sosial lainnya)
V46	Hubungan antar tetangga di lingkungan perumahan

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Metode Analisa

Metode yang digunakan dalam studi ini adalah *Importance –Performance Analysis* (IPA). Metode IPA diperkenalkan pertama kali pada tahun 1977 oleh Martilla dan James (Magal dan Levenburg, 2005; Hunt dkk., 2003; Wade dan Eagles, 2003). Metode ini dimaksudkan sebagai kerangka kerja di dalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari *expectation* (*importance* atau tingkat kepentingan) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja organisasi (*performance*) dilihat dari atribut terkait (Magal dan Levenburg, 2005). Dari berbagai penelitian, metode IPA mampu memberikan informasi penting kepada pengelola industri jasa baik berupa ukuran kepuasan pelanggan maupun alokasi sumberdaya secara efisien, keduanya dalam format yang mudah diterapkan (Wade dan Eagles, 2003).

Alat Analisis dengan SPSS Versi 11,0

Ada tidaknya Pengaruh tiap-tiap variabel terhadap tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan serta kuat lemahnya hubungan antara masing-masing variabel tersebut dengan menggunakan alat analisis SPSS 11,0 yang selanjutnya digambarkan dalam kuadran *IPA*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil rekapan Quesioner maka perlu diketahui jumlah masing-masing tipe rumah yang dibagi lagi ke dalam tingkat kepuasan (X) dan tingkat kepentingan (Y). Dari hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan (\bar{X}) = 142.42 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) = 199.61

Setelah diketahui nilai rata-rata masing-masing maka dicari total rata-ratanya yaitu didapat dari

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{\Sigma \text{responden}} = \frac{4415}{31} = 142.42$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{\Sigma \text{responden}} = \frac{6188}{31} = 199.61$$

Setelah diketahui nilai X rata-rata (\bar{X}) maka untuk mengetahui Total \bar{X} , yaitu :

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{\Sigma k} = \frac{142.42}{46} = 3.10$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{\Sigma k} = \frac{199.61}{46} = 4.34$$

$$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} = \frac{3.10}{4.34} = 0.71 \rightarrow \frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$$

$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$ artinya, tingkat kepuasan penghuni masih di bawah standar (belum optimal)

KESIMPULAN I:

Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dari masing-masing tipe rumah untuk melihat tingkat kepuasan maka diketahui bahwa TINGKAT KEPUASAN penghuni di Perumahan BTN terhadap penyediaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh developer masih DIBAWAH STANDAR ATAU BELUM OPTIMAL.

1. SKALA DEMOGRAFI

Skala Demografi yang dapat diukur dengan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yaitu Tipe Rumah, Lama Tinggal dan Penghasilan Perbulan. Berdasarkan hasil Quesioner maka dapat diketahui bahwa Klasifikasi Tipe Rumah terdiri atas 3 kelompok yaitu Tipe Besar : 100/160, Tipe Sedang : 84/126 dan Tipe Kecil : 80/117.

Untuk klasifikasi lama tinggal diperoleh dari rekapan Quesioner masing-masing tipe rumah didapatkan rentang lama tinggal yaitu 1-10 tahun. Klasifikasi lama tinggal terdiri atas dua yaitu Baru dan Lama. Kemudian dibagi berdasarkan tipe rumah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel Klasifikasi Lama Tinggal berdasarkan Tipe Rumah.

Tabel 2. Klasifikasi Lama Tinggal berdasarkan Tipe Rumah Perumahan BTN

No.	Tipe Rumah	Lama Tinggal (Tahun)	
		Baru	Lama
1.	Tipe Besar : 100/160	2- 5 tahun	6-8 tahun
2.	Tipe Sedang : 84/126	1-4 tahun	5-8 tahun
3.	Tipe Kecil : 80/117	3-6 tahun	7-10 tahun

Sumber : Hasil Olah Data dan Analisa

Untuk klasifikasi tingkat penghasilan diperoleh dari rekapan Quesioner masing-masing tipe rumah didapatkan rentang penghasilan yaitu 2-15 juta/bulan. Klasifikasi tingkat penghasilan terdiri atas dua yaitu Rendah dan Tinggi. Kemudian dibagi berdasarkan tipe rumah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel Klasifikasi Tingkat Penghasilan berdasarkan Tipe Rumah.

Tabel 3. Klasifikasi Tingkat Penghasilan berdasarkan Tipe Rumah Perumahan BTN

No.	Tipe Rumah	Tingkat Penghasilan (Juta/Bulan)	
		Rendah	Tinggi
1.	Tipe Besar : 100/160	3-9 juta/bulan	10-15 juta/bulan
2.	Tipe Sedang : 84/126	2-8 juta/bulan	9-15 juta/bulan
3.	Tipe Kecil : 80/117	3-6 juta/bulan	7-10 juta/bulan

Sumber : Hasil Olah Data dan Analisa

Dari klasifikasi diatas maka dapat diketahui perhitungannya yaitu dapat dilihat pada penjelasan di bawah ini.

A. TIPE RUMAH

Perumahan BTN mempunyai 3 tipe rumah yaitu tipe besar : 100/160, tipe sedang : 84/126 dan tipe kecil : 80/117. Tingkat kepuasan masing-masing tipe rumah dapat dilihat pada perhitungan di bawah ini untuk skala demografi berdasarkan tipe rumah, dapat dilihat pada perhitungan di bawah ini :

TIPE BESAR : 100/160

Dari hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan (\bar{X}) = 148.15 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) = 203.00

Setelah diketahui nilai rata-rata masing-masing maka dicari total rata-ratanya yaitu didapat dari

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X}{\Sigma \text{responden}} = \frac{1926}{13} = 148.15$$

$$\bar{Y} = \frac{\Sigma Y}{\Sigma \text{responden}} = \frac{2639}{13} = 203.00$$

Setelah diketahui nilai X rata-rata (\bar{X}) maka untuk mengetahui Total \bar{X} , yaitu :

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{\sum k} = \frac{148.15}{46} = 3.22$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum k} = \frac{203.00}{46} = 4.41$$

$$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} = \frac{3.22}{4.41} = 0.73 \rightarrow \frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$$

$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$ artinya, tingkat kepuasan penghuni masih di bawah standar (belum optimal)

KESIMPULAN I :

Tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan berdasarkan tipe rumah besar, bahwa tingkat kepuasan penghuni di perumahan BTN terhadap penyediaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh developer masih dibawah standar atau belum optimal.

TIPE SEDANG : 84/126

Dari hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan (\bar{X}) = 134.85 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) = 192.85

Setelah diketahui nilai rata-rata masing-masing maka dicari total rata-ratanya yaitu didapat dari

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{\sum responden} = \frac{1753}{13} = 134.85$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum responden} = \frac{2507}{13} = 192.85$$

Setelah diketahui nilai X rata-rata (\bar{X}) maka untuk mengetahui Total \bar{X} , yaitu :

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{\sum k} = \frac{134.85}{46} = 2.93$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum k} = \frac{192.85}{46} = 4.19$$

$$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} = \frac{2.93}{4.19} = 0.69 \rightarrow \frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$$

$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$ artinya, tingkat kepuasan penghuni masih di bawah standar (belum optimal)

KESIMPULAN II :

Tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan berdasarkan tipe rumah sedang, bahwa tingkat kepuasan penghuni di perumahan BTN terhadap penyediaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh developer masih dibawah standar atau belum optimal.

TIPE KECIL : 80/117

Dari hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan (\bar{X}) = 147.20 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) = 208.40

Setelah diketahui nilai rata-rata masing-masing maka dicari total rata-ratanya yaitu didapat dari

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{\sum responden} = \frac{736}{5} = 147.2$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum responden} = \frac{1042}{5} = 208.4$$

Setelah diketahui nilai X rata-rata (\bar{X}) maka untuk mengetahui Total \bar{X} , yaitu :

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{\sum k} = \frac{147.2}{46} = 3.2$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum k} = \frac{208.4}{46} = 4.53$$

$$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} = \frac{3.2}{4.53} = 0.71 \rightarrow \frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$$

$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$ artinya, tingkat kepuasan penghuni masih di bawah standar (belum optimal)

KESIMPULAN III:

Tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan berdasarkan tipe rumah kecil, bahwa tingkat kepuasan penghuni di perumahan BTN terhadap penyediaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh developer masih dibawah standar atau belum optimal.

LAMA TINGGAL

Tingkat kepuasan dari klasifikasi lama tinggal untuk masing-masing tipe rumah, dapat dilihat pada perhitungan di bawah ini untuk skala demografi berdasarkan lama tinggal, dapat dilihat pada perhitungan di bawah ini :

LAMA TINGGAL oleh TIPE BESAR

Dari hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan (\bar{X}) = 146.31 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) = 203.85

Setelah diketahui nilai rata-rata masing-masing maka dicari total rata-ratanya yaitu didapat dari

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{\sum responden} = \frac{1902}{13} = 146.31$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum responden} = \frac{2650}{13} = 203.85$$

Setelah diketahui nilai X rata-rata (\bar{X}) maka untuk mengetahui Total \bar{X} , yaitu :

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{\sum k} = \frac{146.31}{46} = 3.18$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum k} = \frac{203.85}{46} = 4.43$$

$$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} = \frac{3.18}{4.43} = 0.72 \rightarrow \frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$$

$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$ artinya, tingkat kepuasan penghuni masih di bawah standar (belum optimal)

KESIMPULAN I:

Tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan tipe rumah besar berdasarkan lama tinggal bahwa tingkat kepuasan penghuni di perumahan BTN terhadap penyediaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh developer masih dibawah standar atau belum optimal.

LAMA TINGGAL oleh TIPE SEDANG

Dari hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan (\bar{X}) = 136 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) = 193.77

Setelah diketahui nilai rata-rata masing-masing maka dicari total rata-ratanya yaitu didapat dari

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{\sum responden} = \frac{1768}{13} = 136$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum responden} = \frac{2519}{13} = 193.77$$

Setelah diketahui nilai X rata-rata (\bar{X}) maka untuk mengetahui Total \bar{X} , yaitu :

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{\sum k} = \frac{136}{46} = 2.96$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum k} = \frac{193.77}{46} = 4.21$$

$$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} = \frac{2.96}{4.21} = 0.70 \rightarrow \frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$$

$$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$$

artinya, tingkat kepuasan penghuni masih di bawah standar (belum optimal)

KESIMPULAN II :

Tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan tipe rumah sedang berdasarkan lama tinggal bahwa tingkat kepuasan penghuni di perumahan BTN terhadap penyediaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh developer masih dibawah standar atau belum optimal.

1. LAMA TINGGAL oleh TIPE KECIL

Dari hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan (\bar{X}) = 147.20 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) = 207.40

Setelah diketahui nilai rata-rata masing-masing maka dicari total rata-ratanya yaitu didapat dari

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{\sum responden} = \frac{736}{5} = 147.20$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum responden} = \frac{1037}{5} = 207.40$$

Setelah diketahui nilai X rata-rata (\bar{X}) maka untuk mengetahui Total \bar{X} , yaitu :

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{\sum k} = \frac{147.20}{46} = 3.2$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum k} = \frac{207.40}{46} = 4.51$$

$$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} = \frac{3.20}{4.51} = 0.71 \rightarrow \frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$$

$$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$$

artinya, tingkat kepuasan penghuni masih di bawah standar (belum optimal)

KESIMPULAN III :

Tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan tipe rumah kecil berdasarkan lama tinggal bahwa tingkat kepuasan penghuni di perumahan BTN terhadap penyediaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh developer masih dibawah standar atau belum optimal.

B. TINGKAT PENGHASILAN

Tingkat kepuasan dari klasifikasi tingkat penghasilan untuk masing-masing tipe rumah, dapat dilihat pada perhitungan untuk skala demografi berdasarkan tingkat penghasilan, dapat dilihat pada perhitungan di bawah ini :

1. TINGKAT PENGHASILAN oleh TIPE BESAR

Dari hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan (\bar{X}) = 150.92 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) = 203.15

Setelah diketahui nilai rata-rata masing-masing maka dicari total rata-ratanya yaitu didapat dari

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{\sum responden} = \frac{1962}{13} = 150.92$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum responden} = \frac{2641}{13} = 203.15$$

Setelah diketahui nilai X rata-rata (\bar{X}) maka untuk mengetahui Total \bar{X} , yaitu :

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{\sum k} = \frac{150.92}{46} = 3.28$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum k} = \frac{203.15}{46} = 4.42$$

$$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} = \frac{3.28}{4.42} = 0.74 \rightarrow \frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$$

$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$ artinya, tingkat kepuasan penghuni masih di bawah standar (belum optimal)

KESIMPULAN I:

Tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan tipe rumah besar berdasarkan tingkat penghasilan, bahwa tingkat kepuasan penghuni di perumahan BTN terhadap penyediaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh developer masih dibawah standar atau belum optimal.

2. TINGKAT PENGHASILAN oleh TIPE SEDANG

Dari hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan (\bar{X}) = 125.23 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) = 180.69

Setelah diketahui nilai rata-rata masing-masing maka dicari total rata-ratanya yaitu didapat dari

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{\sum responden} = \frac{1628}{13} = 125.23$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum responden} = \frac{2349}{13} = 180.69$$

Setelah diketahui nilai X rata-rata (\bar{X}) maka untuk mengetahui Total \bar{X} , yaitu :

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{\sum k} = \frac{125.23}{46} = 2.72$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum k} = \frac{180.69}{46} = 3.93$$

$$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} = \frac{2.72}{3.93} = 0.69 \rightarrow \frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$$

$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$ artinya, tingkat kepuasan penghuni masih di bawah standar (belum optimal)

KESIMPULAN II:

Tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan tipe rumah sedang berdasarkan penghasilan bahwa tingkat kepuasan penghuni di perumahan BTN terhadap penyediaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh developer masih dibawah standar atau belum optimal.

3. TINGKAT PENGHASILAN oleh TIPE KECIL

Dari hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan (\bar{X}) = 7.08 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) = 15.69

Setelah diketahui nilai rata-rata masing-masing maka dicari total rata-ratanya yaitu didapat dari

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{\sum responden} = \frac{92}{5} = 18.4$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum responden} = \frac{204}{5} = 40.8$$

Setelah diketahui nilai X rata-rata (\bar{X}) maka untuk mengetahui Total \bar{X} , yaitu :

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{\sum k} = \frac{18.4}{46} = 0.4$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{\sum k} = \frac{40.8}{46} = 0.89$$

$$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} = \frac{0.4}{0.89} = 0.45 \rightarrow \frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$$

$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} < 1$ artinya, tingkat kepuasan penghuni masih di bawah standar (belum optimal)

KESIMPULAN III :

Tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan tipe rumah kecil berdasarkan penghasilan, bahwa tingkat kepuasan penghuni di perumahan BTN terhadap penyediaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh developer masih dibawah standar atau belum optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan studi kasus pada Perumahan BTN yang bertujuan untuk menilai persepsi masyarakat dari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan terhadap pengelolaan perumahan oleh developer, mengidentifikasi bahwa terdapat 3 tipe rumah yaitu Tipe Besar : 100/160, Tipe Sedang : 84/126 dan Tipe Kecil : 80/117. Dengan menggunakan analisis IPA dan mencari hubungan antar variabel dengan skala demografi dari masing-masing tingkat kepuasan dan kepentingan dengan program SPSS, serta mengelompokkan variabel-variabel ke dalam 3 kelompok besar yaitu Fisik (Dasar dan Binaan) Kawasan Perumahan, Fisik (Dasar dan Binaan) Unit Rumah dan Sosial, Ekonomi. Maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Analisa Pembobotan terhadap tingkat Kepentingan

a. Tipe 80

- Penghuni tipe 80 menilai bahwa faktor yang paling penting dalam menilai pengelolaan perumahan oleh developer yaitu penempatan gardu listrik
- Namun taman dengan luasan tertentu tidak menjadi prioritas

b. Tipe 84

- Penghuni tipe 84 menilai bahwa ketersediaan jaringan dan kelancaran air bersih, sangat penting
- Dan menilai bahwa perbandingan luas kavling dengan bangunan rumah bukanlah prioritas

c. Tipe 100

- Penghuni tipe 100 menilai bahwa jumlah petugas keamanan (SATPAM) sangat penting
- Dan menilai bahwa perbandingan luas kavling dengan bangunan rumah bukanlah prioritas

2. Analisa Pembobotan terhadap tingkat Kepuasan

a. Tipe 80

- Penghuni tipe 80 merasa puas dengan lokasi perumahan yang strategis
- Namun tidak merasa puas dengan hubungan antar tetangga di kawasan perumahan

b. Tipe 84

- Penghuni tipe 84 merasa puas dengan keberadaan jaringan telepon dan kekuatan signal untuk Hp
- Namun tidak merasa puas dengan hubungan antar tetangga di kawasan perumahan

c. Tipe 100

- Penghuni tipe 100 merasa puas dengan keberadaan fasilitas peribadatan
- Namun tidak merasa puas dengan hubungan antar tetangga di kawasan perumahan

3. Analisa Tingkat Kesesuaian

a. Tipe 80

- Semua variabel perlu diperbaiki, karena belum mencapai standar atau belum optimal

b. Tipe 84

- Semua variabel perlu diperbaiki, karena belum mencapai standar atau belum optimal

c. Tipe 100

- Semua variabel diperbaiki, karena belum mencapai standar atau belum optimal

4. Analisa IPA

a. Tipe 80

- Semua variabel perlu diperbaiki, karena belum mencapai standar atau belum optimal

b. Tipe 84

- Semua variabel perlu diperbaiki, karena belum mencapai standar atau belum optimal

c. Tipe 100

- Semua variabel diperbaiki, karena belum mencapai standar atau belum optimal

5. Analisa Hubungan/Korelasi Umur, Lama Tinggal dan Penghasilan terhadap Tingkat Kepuasan

a. Tipe 80

- Umur
penghuni tipe 80 merasa umur tidak mempengaruhi tingkat kepuasan
- Lama Tinggal
Bahwa penghuni tipe 80 merasa bahwa lama tinggal dengan biaya retribusi mempunyai hubungan yang kuat
- Penghasilan
Bahwa luas taman, jenis vegetasi dan kelengkapan fasilitas di taman sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dan mempunyai hubungan yang kuat dengan tingkat penghasilan

b. Tipe 84

- Umur
Fasilitas perdagangan dan jasa, fasilitas peribadatan, lebar jalan, sirkulasi lalu lintas dan hubungan antar tetangga mempunyai hubungan yang kuat sekali terhadap faktor umur
- Lama Tinggal
Kepuasan akan Ketersediaan jaringan kabel telepon, jaringan air bersih, hidran kebakaran, unit pewadahan sampah, pengumpulan dan pengangkutan sampah, jaringan drainase yang lancar serta kemudahan dalam administrasi pembelian rumah mempengaruhi lama tinggal dengan hubungan yang kuat sekali. Sedangkan variabel konstruksi rumah dan biaya retribusi mempengaruhi lama tinggal dengan hubungan yang kuat.
- Penghasilan
Bahwa luas taman, jenis vegetasi dan kelengkapan fasilitas di taman mempengaruhi tingkat kepuasan namun hubungan yang terjadi tidak terlalu kuat sampai cukup kuat

c. Tipe 100

- Umur
Penghuni tipe 100 merasa umur tidak mempengaruhi tingkat kepuasan dan tidak punya hubungan antara umur dengan semua variabel tingkat kepuasan
- Lama Tinggal
Kepuasan akan jumlah satpam, keberadaan RTH dan hubungan antar tetangga mempunyai hubungan yang kuat sekali terhadap lama tinggal penghuni. Untuk ketersediaan fasilitas umum dalam hal ini unit keamanan mempunyai hubungan namun tidak kuat.
- Penghasilan
Kepuasan akan keberadaan fasilitas pendidikan, fasilitas kesehatan dan fasilitas perjas mempunyai hubungan dengan penghasilan penghuni tipe 100 dengan hubungan yang kuat sekali.

DAFTAR PUSTAKA

- Barkley, Bruce T and James H Saylor. 1994. *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation* Singapore.
- Magal, Simha R. dan Levenburg, Nancy M. (2005) 'Using importance-performance analysis to evaluate e-business strategies among small businesses', *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Science*.
- Marbuko, Cholid., 2004, *Metodelogi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta
- Santoso, S (2002) '*Buku Latihan SPSS Statistik Multivariat*' Alex Media Komputindo Jakarta.
- Turner J.F.C, 1982, *Housing By People, Towards Autonomy in Building Environments* Marion Boyars, London.

- Wade, Derek J. dan Eagles, Paul F.J. (2003) 'The use of importance-performance analysis and market segmentation for tourism management in parks and protected areas: an application to Tanzania's National Parks', *Journal of Ecotourism*, Vol. 2 No.3.
- Yavas, Ugur dan Shemwell, Donald J. (2001) 'Modified importance-performance analysis: an application to hospitals', *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol.14 No.3.