



Tingkat Kepuasan Penghuni Perumahan berdasarkan Perspektif Penghuni Perumahan

Rosima Hasym Simamora ^{1,*}, Mohtana Kharisma Kadri ¹, Dwinsani Pratiwi Astha ¹, Rizky Arif Nugroho ¹

¹Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Kalimantan, Balikpapan.

*Corresponding author: rosima.hasym@gmail.com

Diterima 03 Juli 2023 | Disetujui 20 Juli 2023 | Diterbitkan 30 Agustus 2023

Abstrak

Program sejuta rumah merupakan solusi untuk mengurangi backlog perumahan dengan membangun rumah sederhana dan subsidi sebagai implementasi dari program tersebut. Namun, menurut masyarakat yang menjadi penerima manfaat program, mengungkapkan ketidakpuasan terhadap implementasi program. Salah satu masalah utama dalam rumah subsidi hasil implementasi dari program sejuta rumah yaitu aspek prasarana, sarana dan utilitas rumah. Adapun perumahan subsidi yang terdapat di Kota Balikpapan yaitu Perumahan Green Valley, Kariangau. Oleh karena itu, perlu dianalisis mengenai tingkat kepuasan warga yang tinggal di perumahan sebagai penerima manfaat dari program tersebut. Tujuan penelitian ini ialah menilai tingkat kepuasan penghuni rumah di Perumahan Green Valley. Metode analisis pada penelitian ini yaitu analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan penghuni perumahan rumah subsidi berdasarkan perspektif penghuni Perumahan Green Valley sebagai penerima manfaat program sejuta rumah berdasarkan hasil perhitungan CSI yaitu 59% masuk ke dalam kriteria CSI dengan interpretasi cukup puas.

Kata-kunci : Perumahan Subsidi, MBR

Housing Occupants Satisfaction Level based on Housing Occupants Perspective

Abstract

"Sejuta Rumah" program is a solution to reduce the housing backlog by building simple houses and subsidies as the implementation of the program. According to the occupants, they express dissatisfaction with the implementation. One of the problems in subsidized housing is infrastructure, facilities and utilities. One of subsidized housing is Green Valley Housing, Kariangau, so it necessary to know satisfaction level of housing residents as beneficiaries of this program. The goal in this study is to determine satisfaction level of residents of subsidized housing as a result of the one million housing program in Green Valley Housing. The method used in this study is the analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI). The results of this study indicate the level of satisfaction of residents of subsidized housing based on the perspective of residents of Green Valley Housing as beneficiaries of the one million houses program based on the CSI calculation results, namely 59% entering the CSI criteria with a fairly satisfied interpretation.

Keywords : *Subsidized Housing, MBR*

A. Pendahuluan

Seiring dengan bertambahnya waktu menyebabkan meningkatnya permintaan rumah, hal ini menyebabkan beberapa masalah yang kerap terjadi di perkotaan salah satunya kekurangan perumahan (backlog) sehingga berdampak pada makin tingginya harga lahan. Berdasarkan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) pada tahun 2022 angka kekurangan kepemilikan perumahan Jumlah total rumah yang dibutuhkan mencapai 11 juta, sementara backlog keterhunian mencapai 7,6 juta, dari backlog kepemilikan perumahan sebesar 93%, mayoritas terdiri dari Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan persentase sebesar 33%, sedangkan masyarakat miskin mencakup sebesar 60% dari total backlog tersebut. Oleh karena itu peran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan perumahan yang layak huni bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) sangatlah penting melalui implementasi program sejuta rumah. Program tersebut memiliki tujuan untuk mendorong masyarakat, terutama yang berpenghasilan rendah, agar dapat memiliki rumah yang layak sebagai upaya meningkatkan kualitas hidupnya (Gofur & Jumiati, 2021). Oleh karena itu, pentingnya peran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan perumahan layak huni bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dapat diwujudkan melalui implementasi program sejuta rumah. Program tersebut bertujuan untuk mendorong masyarakat, terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah, agar dapat memiliki hunian yang layak sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas hidup (Gofur & Jumiati, 2021).

Secara keseluruhan, program sejuta rumah merupakan solusi mengurangi backlog rumah dengan membangun rumah sederhana dan subsidi sebagai implementasi dari program tersebut (Simbolon et al., 2019). Namun, menurut masyarakat yang menjadi penerima manfaat program sejuta rumah, mengungkapkan ketidakpuasan terhadap implementasi program tersebut terutama terkait komponen fisik rumah yang tidak memenuhi standar yang ditetapkan (Nata, 2020). Berdasarkan hasil monitoring Direktorat Jenderal Pembiayaan Perumahan Kementerian PUPR kualitas kondisi perumahan subsidi bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) mencapai angka 40% tidak layak huni adapun faktor yang mempengaruhi yaitu jaringan listrik, jaringan air bersih, jaringan jalan, sanitasi yang belum memadai.

Salah satu masalah utama dalam rumah subsidi hasil implementasi dari program sejuta rumah yaitu aspek prasarana, sarana dan utilitas rumah. Perumahan Green Valley, Kariangau, merupakan salah satu contoh perumahan subsidi yang terletak di Kota Balikpapan. Perumahan tersebut sulit dijangkau dengan transportasi umum, selain itu masyarakat yang tinggal di Perumahan Green Valley juga sulit menjangkau fasilitas umum. Ketersediaan prasarana, sarana dan utilitas merupakan hal yang mendukung aktivitas masyarakat namun sarana, prasarana dan utilitas yang ada di Perumahan Green Valley belum memenuhi standar sehingga perlu dikaji mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap rumah subsidi dan masyarakat berpenghasilan rendah merupakan penerima manfaat dari program sejuta rumah dan merupakan pihak yang terdampak karena kualitas rumah yang tidak sesuai dengan standar rumah layak huni, maka penelitian ini dilakukan berdasarkan penilaian masyarakat berpenghasilan rendah yang membeli rumah subsidi sebagai bentuk implementasi program sejuta rumah atau penghuni rumah tersebut.

Setelah melakukan identifikasi masalah yang relevan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan penghuni rumah subsidi yang telah menjadi penerima manfaat program sejuta rumah di Perumahan Green Valley, ketika ditinjau dari perspektif penghuni sebagai penerima manfaat program sejuta rumah, tujuan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan penghuni rumah subsidi yang merupakan hasil program sejuta rumah di Perumahan Green Valley berdasarkan perspektif penghuni sebagai penerima manfaat dari program tersebut.

B. Metode

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah kombinasi antara penelitian deskriptif dan kuantitatif. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini menggabungkan metode deskriptif untuk tahap penentuan sampling, pengumpulan data, dan proses analisis yang didasarkan pada pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif digunakan dalam pemecahan masalah dengan proses pengumpulan data, menganalisis data hingga menginterpretasikan data tersebut. Melalui metode kuantitatif, peneliti mengukur tingkat kepuasan penghuni perumahan subsidi diukur menggunakan data yang terukur, yang didasarkan pada penilaian yang diberikan oleh para penerima manfaat rumah tersebut atau penghuni perumahan. Setelah itu hasil analisis data terukur yang telah dikumpulkan akan dijelaskan menggunakan metode deskriptif.

2. Variabel

Berikut adalah variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1 Variabel Penelitian

Sasaran	Indikator	Variabel
Mengetahui tingkat kepuasan rumah subsidi berdasarkan perspektif penghuni Kecamatan Balikpapan Barat/Perumahan Green Valley sebagai penerima manfaat program sejuta rumah.	Prasarana, Sarana dan Utilitas	1. Prasarana a) Jaringan Jalan b) Jaringan Air Bersih c) Jaringan drainase d) Jaringan air limbah 2. Sarana a) Sarana Pendidikan b) Sarana Kesehatan c) Sarana Peribadatan d) Sarana Perbelanjaan e) Sarana pelayanan umum 3. Utilitas a) Jaringan Listrik b) Jaringan Telekomunikasi c) Sistem pembuangan sampah

Sumber: Hasil Pustaka Penulis, 2023

3. Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan seluruh Kepala Keluarga penghuni Perumahan Green Valley Kariangau sebagai populasi, yang merupakan penerima manfaat program sejuta rumah. Pemilihan sampel digunakan metode simple random sampling. Diketahui bahwa terdapat 100 kepala keluarga di Perumahan Green Valley Kariangau. Jumlah responden dalam penelitian ini akan dihitung berdasarkan asumsi bahwa setiap rumah memiliki satu kepala keluarga. Dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan jumlah populasi sebanyak 100 kepala keluarga, berdasarkan rumus yang digunakan, jumlah sampel dalam penelitian ini terdiri dari 80 responden.

4. Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data primer dilakukan melalui observasi langsung dan pengamatan lapangan serta penyebaran kuesioner kepada responden. Sumber literatur yang digunakan meliputi buku, artikel berita ilmiah, dan jurnal ilmiah. Dalam studi literatur ini, dilakukan proses membaca, merangkum, dan menarik kesimpulan dari sumber referensi yang dianalisis.

Dalam penelitian ini digunakan analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) dengan beberapa tahapan analisis. Dalam analisis CSI, diperlukan data terkait tingkat kepentingan penghuni perumahan dan tingkat kepuasan penghuni dalam hal prasarana, sarana dan utilitas perumahan. Data ini diperoleh melalui pernyataan yang dijawab oleh responden yang mengisi kuisisioner penelitian. Tingkat kepuasan mengindikasikan sejauh mana responden merasa puas terhadap prasarana, sarana dan utilitas perumahan. Sementara tingkat kepentingan menggambarkan sejauh mana responden menganggap prasarana, sarana dan utilitas perumahan yang ditinggali penting. Pengumpulan data kuisisioner mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dengan skala likert.

Tabel 2 Skala Likert Tingkat Kepuasan Penghuni

Bobot Nilai	Interpretasi
5	Sangat Puas
4	Puas
3	Kurang Puas
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

Sumber: Penulis, 2023

Tabel 3 Skala Likert Tingkat Kepentingan

Bobot Nilai	Interpretasi
5	Sangat Penting
4	Penting
3	Kurang Penting
2	Tidak Penting
1	Sangat Tidak Penting

Sumber: Penulis, 2023

Dalam perhitungan nilai CSI, terdapat empat tahapan analisis yang dilakukan.

1. Menentukan nilai MIS (*Mean Importance Score*) dan MSS (*Mean Satisfaction Score*)

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

N: Jumlah responden

Y_i: Nilai kepentingan atribut ke-i

X_i: Nilai kepentingan kepuasan ke-i

I: Nilai kinerja atribut ke-i

2. Menentukan nilai WF (*Weight Factors*)

Weight factors adalah nilai persentase dari MIS (*Mean Importance Score*) per-atribut terhadap total nilai MIS pada seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i}$$

MIS_i: Nilai *Mean Important Score*

P: Atribut Kepentingan

3. Menentukan nilai WS (*Weight Score*)

Weight score adalah nilai hasil perkalian antara *weight factors* (WF) dengan MSS (*Mean Satisfaction Score*) dengan menggunakan rumus berikut.

$$WS_i = WFi \times MSS$$

i = Nilai atribut ke-i

4. Menghitung nilai WT (*Weighted Total*)

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^P WSk}{HS} \times 100\%$$

P = Jumlah atribut kepentingan

Berikut adalah tabel yang menginterpretasikan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Tabel 4 Interpretasi CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Nilai CSI (%)	Indeks Interpretasi
0% - 34,99%	Tidak Puas
35% - 50,99%	Kurang Puas
51% - 65,99%	Cukup Puas
66% - 80,99%	Puas
81% - 100%	Sangat Puas

Sumber: Widodo & Sutopo (2018)

C. Hasil dan Pembahasan

Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Perumahan Green Valley dihitung berdasarkan prasarana, sarana dan utilitas perumahan. Berdasarkan prasarana memiliki 4 variabel yaitu jaringan jalan, jaringan air bersih, jaringan drainase dan jaringan air limbah. Hasil perhitungan nilai MIS dan MSS indikator prasarana pada setiap variabel disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5 Nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) berdasarkan Prasarana

No	Variabel	Total Rekapitulasi MIS dan MSS			
		Total Kepentingan	MIS	Total Kepuasan	MSS
1	Jaringan Jalan	369	4,787	155	1,938
2	Jaringan Air Bersih	357	4,463	269	3,363
3	Jaringan Drainase	347	4,338	252	3,150
4	Jaringan Air Limbah	317	3,963	217	2,713

Sumber: Analisis Penulis, 2023

Langkah selanjutnya yaitu tahap perhitungan untuk menentukan nilai Weight Factors (WF). Hasil perhitungan nilai WF indikator prasarana pada setiap variabel disajikan pada tabel berikut.

Tabel 6 Nilai Weight Factors (WF) berdasarkan Prasarana

No	Variabel	Nilai MIS	Nilai WF
1	Jaringan Jalan	4,613	0,265
2	Jaringan Air Bersih	4,463	0,257
3	Jaringan Drainase	4,338	0,250
4	Jaringan Air Limbah	3,963	0,228

Sumber: Analisis Penulis, 2023

Langkah selanjutnya yaitu tahap perhitungan untuk menentukan nilai Weight Score (WS). Hasil perhitungan nilai WS indikator prasarana pada setiap variabel disajikan pada tabel berikut.

Tabel 7 Nilai Weight Score (WS) berdasarkan Prasarana

No	Variabel	Nilai WF	Nilai MSS	Nilai WS
1	Jaringan Jalan	0,265	1,938	0,514
2	Jaringan Air Bersih	0,257	3,363	0,864
3	Jaringan Drainase	0,250	3,150	0,786
4	Jaringan Air Limbah	0,228	2,713	0,619

Sumber: Analisis Penulis, 2023

Langkah selanjutnya yaitu tahap perhitungan untuk menghitung nilai Weight Total (WT) atau Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil perhitungan nilai WS indikator prasarana pada setiap variabel disajikan pada tabel berikut.

Tabel 8 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan berdasarkan Prasarana

No	Variabel	Nilai CSI
1	Jaringan Jalan	40% Kurang Puas
2	Jaringan Air Bersih	68% Puas
3	Jaringan Drainase	62% Cukup Puas
4	Jaringan Air Limbah	49% Kurang Puas

Sumber: Analisis Penulis, 2023

Berdasarkan sarana terdapat 5 variabel yaitu sarana pendidikan, sarana kesehatan, sarana peribadatan, sarana perbelanjaan dan sarana pelayanan umum. Hasil perhitungan nilai MIS dan MSS indikator sarana pada setiap variabel disajikan pada tabel berikut.

Tabel 9 Nilai Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS) berdasarkan Sarana

No	Variabel	Total Rekapitulasi MIS dan MSS			
		Total Kepentingan	MIS	Total Kepuasan	MSS
1	Sarana Pendidikan	383	4,788	189	2,363
2	Sarana Kesehatan	361	4,513	246	3,075
3	Sarana Peribadatan	344	4,300	257	3,213
4	Sarana Perbelanjaan	352	4,400	206	2,575
5	Sarana Pelayanan Umum	346	4,325	194	2,425

Sumber: Analisis Penulis, 2023

Langkah selanjutnya yaitu tahap perhitungan untuk menentukan nilai Weight Factors (WF). Hasil perhitungan nilai WF indikator sarana pada setiap variabel disajikan pada tabel berikut.

Tabel 10 Nilai Weight Factors (WF) berdasarkan Sarana

No	Variabel	Nilai MIS	Nilai WF
1	Sarana Pendidikan	4,788	0,214
2	Sarana Kesehatan	4,513	0,202
3	Sarana Peribadatan	4,300	0,193
4	Sarana Perbelanjaan	4,400	0,197
5	Sarana Pelayanan Umum	4,325	0,194

Sumber: Analisis Penulis, 2023

Langkah selanjutnya yaitu tahap perhitungan untuk menentukan nilai Weight Score (WS). Hasil perhitungan nilai WS indikator prasarana pada setiap variabel disajikan pada tabel berikut.

Tabel 11 Nilai Weight Score (WS) berdasarkan Sarana

No	Variabel	Nilai WF	Nilai MSS	Nilai WS
1	Sarana Pendidikan	0,214	2,363	0,507
2	Sarana Kesehatan	0,622	3,075	0,622
3	Sarana Peribadatan	0,619	3,213	0,619
4	Sarana Perbelanjaan	0,508	2,575	0,508
5	Sarana Pelayanan Umum	0,470	2,425	0,470

Sumber: Analisis Penulis, 2023

Langkah selanjutnya yaitu tahap perhitungan untuk menghitung nilai *Weight Total* (WT) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil perhitungan nilai WS indikator prasarana pada setiap variabel disajikan pada tabel berikut.

Tabel 12 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan berdasarkan Sarana

No	Variabel	Nilai CSI
1	Sarana Pendidikan	51%
2	Sarana Kesehatan	63%
3	Sarana Peribadatan	62%
4	Sarana Perbelanjaan	51%
5	Sarana Pelayanan Umum	47%

Sumber: Analisis Penulis, 2023

Berdasarkan utilitas terdapat 3 variabel yaitu jaringan listrik, jaringan telekomunikasi, dan kebersihan. Hasil perhitungan nilai MIS dan MSS indikator prasarana pada setiap variabel disajikan pada tabel berikut.

Tabel 13 Nilai Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS) Utilitas

No	Variabel	Total Rekapitulasi MIS dan MSS		
		Total Kepentingan	MIS	Total Kepuasan
1	Jaringan Listrik	365	4,563	321
2	Jaringan Telekomunikasi	345	4,313	290
3	Kebersihan	358	4,475	237

Sumber: Analisis Penulis, 2023

Langkah selanjutnya yaitu tahap perhitungan untuk menentukan nilai *Weight Factors* (WF). Hasil perhitungan nilai WF utilitas pada setiap variabel disajikan pada tabel berikut.

Tabel 14 Nilai Weight Factors (WF) Utilitas

No	Variabel	Nilai MIS	Nilai WF
1	Jaringan Listrik	4,563	0,342
2	Jaringan Telekomunikasi	4,313	0,323
3	Kebersihan	4,475	0,335

Sumber: Analisis Penulis, 2023

Langkah selanjutnya yaitu tahap perhitungan untuk menentukan nilai *Weight Score* (WS). Hasil perhitungan nilai WS utilitas pada setiap variabel disajikan pada tabel berikut.

Tabel 15 Nilai Weight Score (WS) Utilitas

No	Variabel	Nilai WF	Nilai MSS	Nilai WS
1	Jaringan Listrik	0,342	4,013	0,345
2	Jaringan Telekomunikasi	0,323	3,625	0,295
3	Kebersihan	0,335	2,963	0,250

Sumber: Analisis Penulis, 2023

Langkah selanjutnya yaitu tahap perhitungan untuk menghitung nilai *Weight Total* (WT) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil perhitungan nilai WS indikator prasarana pada setiap variabel disajikan pada tabel berikut.

Tabel 16 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Utilitas

No	Variabel	Nilai CSI
1	Jaringan Listrik	83%
2	Jaringan Telekomunikasi	71%
3	Kebersihan	60%

Sumber: Analisis Penulis, 2023

Rekapitulasi nilai Customer Satisfaction Index (CSI) Perumahan Green Valley merupakan perhitungan keseluruhan nilai dari seluruh variabel yang telah ditentukan. Hasil perhitungan nilai MIS dan MSS Perumahan Green Valley disajikan pada tabel berikut.

Tabel 17 Nilai Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS) Perumahan Green Valley

No	Variabel	Total Rekapitulasi MIS dan MSS			
		Total Kepentingan	MIS	Total Kepuasan	MSS
1	Sarana Pendidikan	383	4,788	189	2,363
2	Sarana Kesehatan	361	4,513	246	3,075
3	Sarana Peribadatan	344	4,300	257	3,213
4	Sarana Perbelanjaan	352	4,400	206	2,575
5	Pelayanan Umum	346	4,325	194	2,425
6	Jaringan Jalan	369	4,613	155	1,938
7	Jaringan Air Bersih	357	4,463	269	3,363
8	Jaringan Drainase	347	4,338	252	3,150
9	Jaringan Air Limbah	317	3,963	217	2,713
10	Jaringan Listrik	365	4,563	321	4,013
11	Jaringan Telekomunikasi	345	4,313	290	3,625
12	Kebersihan	358	4,475	237	2,963

Sumber: Analisis Penulis, 2023

Langkah selanjutnya yaitu tahap perhitungan untuk menentukan nilai WF. Weight Factors (WF)/faktor tertimbang adalah median atau nilai tengah dari tingkat kepentingan dari masing masing variabel dari total skor median tingkat kepentingan terhadap keseluruhan variabel yang diuji, Hasil perhitungan nilai WF Perumahan Green Valley pada setiap variabel disajikan pada tabel berikut.

Tabel 18 Nilai Weight Factors (WF) Perumahan Green Valley

No	Variabel	Nilai MIS	Nilai WF
1	Sarana Pendidikan	4,788	0,090
2	Sarana Kesehatan	4,513	0,085
3	Sarana Peribadatan	4,300	0,081
4	Sarana Perbelanjaan	4,400	0,083
5	Pelayanan Umum	4,325	0,082
6	Jaringan Jalan	4,613	0,087
7	Jaringan Air Bersih	4,463	0,084
8	Jaringan Drainase	4,338	0,082
9	Jaringan Air Limbah	3,963	0,075
10	Jaringan Listrik	4,563	0,086
11	Jaringan Telekomunikasi	4,313	0,081
12	Kebersihan	4,475	0,084

Sumber: Analisis Penulis, 2023

Langkah selanjutnya yaitu tahap perhitungan untuk menentukan nilai Weight Score (WS). Weight Score (WS) merupakan fungsi dari skor median atau nilai tengah pada tingkat kepuasan yang ada disetiap variabel dan dikalikan dengan Weight Factor (WF) masing masing variabel. Hasil perhitungan nilai WS Perumahan Green Valley pada setiap variabel disajikan pada tabel berikut.

Tabel 19 Nilai Weight Score (WS) Perumahan Green Valley

No	Variabel	Nilai WF	Nilai MSS	Nilai WS
1	Sarana Pendidikan	0,090	2,363	0,213
2	Sarana Kesehatan	0,085	3,075	0,262
3	Sarana Peribadatan	0,081	3,213	0,260
4	Sarana Perbelanjaan	0,083	2,575	0,214
5	Pelayanan Umum	0,082	2,425	0,198
6	Jaringan Jalan	0,087	1,938	0,168
7	Jaringan Air Bersih	0,084	3,363	0,283
8	Jaringan Drainase	0,082	3,150	0,258

9	Jaringan Air Limbah	0,075	2,713	0,203
10	Jaringan Listrik	0,086	4,013	0,345
11	Jaringan Telekomunikasi	0,081	3,625	0,295
12	Kebersihan	0,084	2,963	0,250
Total				2,949

Sumber: Analisis Penulis, 2023

Langkah selanjutnya yaitu tahap perhitungan untuk menghitung nilai Weight Total (WT) atau Customer Satisfaction Index (CSI).

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WSk}{HS} \times 100\% = \frac{2,949}{5} \times 100\% = 59\%$$

Tingkat kepuasan penghuni perumahan di Perumahan Green Valley dilihat dari hasil perhitungan analisis CSI sebesar 59% dengan interpretasi cukup puas, karena skala kriteria cukup puas berada pada rentang nilai 51% - 65,99%. Penghuni perumahan merasa cukup puas dengan Perumahan Green Valley berdasarkan penyediaan prasarana, sarana dan utilitas penunjang perumahan. Berdasarkan masalah yang telah dijabarkan hal tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan penghuni perumahan, sehingga penghuni Perumahan Green Valley merasa cukup puas dengan perumahan.

D. Kesimpulan

Tingkat kepuasan penghuni Perumahan Green Valley diukur berdasarkan prasarana, sarana dan utilitas perumahan. Tingkat kepuasan penghuni berdasarkan prasarana memiliki 4 variabel yaitu jaringan jalan, jaringan air bersih, jaringan drainase dan jaringan air limbah. Tingkat kepuasan pada variabel jaringan jalan didapatkan nilai CSI sebesar 40% interpretasi sangat kurang puas, pada variabel jaringan air bersih didapatkan nilai CSI sebesar 68% dengan interpretasi puas, pada variabel jaringan drainase didapatkan nilai CSI sebesar 62% dengan interpretasi cukup puas, dan pada variabel jaringan air limbah didapatkan nilai CSI sebesar 49% dengan interpretasi kurang puas. Tingkat kepuasan penghuni berdasarkan sarana terdapat 5 variabel yaitu sarana pendidikan, sarana kesehatan, sarana peribadatan, sarana perbelanjaan dan sarana pelayanan umum. Tingkat kepuasan pada variabel sarana pendidikan didapatkan nilai CSI sebesar 51% dengan interpretasi cukup puas, pada variabel sarana kesehatan didapatkan nilai CSI sebesar 63% dengan interpretasi cukup puas, pada variabel sarana peribadatan didapatkan nilai CSI sebesar 62% dengan interpretasi cukup puas, pada variabel sarana perbelanjaan didapatkan nilai CSI sebesar 51% dengan interpretasi cukup puas, dan pada variabel sarana pelayanan umum didapatkan nilai CSI sebesar 47% dengan interpretasi kurang puas. Tingkat kepuasan penghuni berdasarkan utilitas terdapat 3 variabel yaitu jaringan listrik, jaringan telekomunikasi, dan kebersihan. Tingkat kepuasan pada variabel jaringan listrik didapatkan nilai CSI sebesar 83% dengan interpretasi sangat puas, pada variabel jaringan telekomunikasi didapatkan nilai CSI sebesar 71% dengan interpretasi puas, pada variabel kebersihan didapatkan nilai CSI sebesar 60% dengan interpretasi cukup puas. Secara keseluruhan tingkat kepuasan penghuni Perumahan Green Valley terhadap perumahan dilihat dari hasil perhitungan CSI yaitu 59% dengan interpretasi cukup puas. Penghuni perumahan merasa cukup puas dengan Perumahan Green Valley karena berdasarkan beberapa yaitu mengenai penyediaan prasarana, sarana dan utilitas penunjang perumahan.

E. Ucapan Terimakasih

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini yaitu penghuni Perumahan Green Valeey yang telah bersedia membantu penulis dengan mengisi kuisioner untuk pengumpulan data. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada segenap instansi dan narasumber yang telah berkenan mendukung kegiatan penelitian ini.

F. Daftar Pustaka/Referensi

- Bramantyo, B., Tyas, W. P., & Argyantoro, A. (2019). Aspek Kualitas Rumah Subsidi Pada Program Rumah Murah Berdasarkan Perspektif Penerima Manfaat (Studi Kasus: Perumahan Subsidi Mutiara Hati Semarang). *Jurnal Permukiman*, 14(1), 1-9.
- Gofur, R. R., & Jumiati, I. E. (2021). Analisis Kebijakan Program Sejuta Rumah: Sebuah Tinjauan Literatur.

Administratio, 12(2), 113-120.

- Indonesia, K. N. P. R. R. (2006). Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 15/Permen. M/2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pengembangan Kawasan Nelayan.
- Nata, P. D., & KEWILAYAHAN, J. T. I. D. (2020). Tingkat Kepuasan Penghuni Perumahan Produk Program Sejuta Rumah Terhadap Penyediaan Komponen Fisik Perumahan.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018, September). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). In Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan (pp. 339-344).
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. Jurnal Informatika Upgris, 4(1).