

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGELOLA TERHADAP KEPUASAN PENGHUNI RUSUNAWA DI RUSUNAWA CIGUGUR KOTA CIMAHI**

**Yudi Darsono<sup>1</sup>, Betty Wargadinata<sup>2</sup>, Yuyun Mulyati<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup> Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Administrasi Bandung, Indonesia.

<sup>3</sup> Administrasi Negara, Universitas Al Ghifari, Bandung, Indonesia

Email Korespondensi: yudidarsono73@gmail.com

### **ABSTRAK**

Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Cigugur Kota Cimahi merupakan Rumah Susun diperuntukkan bagi warga yang berpenghasilan rendah. Rusunawa dikelola oleh Unit Pelaksanaan Teknik Dinas (UPTD) berada di bawah Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (DPUPR). Salah satu tugas utama dari Unit Pelaksana Teknik Dinas adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang akan maupun yang sudah menempati rumah susun sederhana sewa ini. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pengelola terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Cigugur Kota Cimahi. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dikelola oleh Unit Pelaksanaan Teknik Dinas terhadap kepuasan penghuni Rusunawa. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik survey dengan pendekatan kuantitatif menggunakan Simple Random Sampling, kuesioner, observasi, dengan jumlah responden sebanyak 40 orang. Analisis data menggunakan Regresi Linier Sederhana. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penyewa yaitu sebesar 53,7%, sedangkan sisanya sebesar 46,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan masih perlu ditingkatkan, yaitu dengan membenahi sarana dan prasarana, ketanggapan petugas serta keamanan pada lingkungan Rusunawa.

**Kata Kunci : Rusunawa, Kualitas Pelayanan, Kepuasan**

### **ABSTRACT**

*Cigugur City of Cimahi's Simple Rental Flats (Rusunawa) is a condominium intended for low-income residents. Rusunawa is managed by the Technical Implementation Unit of the Public Works and People's Housing Department (UPTD DPUPR). One of the main tasks of the Technical Implementation Unit is to provide the best service to both prospective and current occupants of these simple rental flats. The aim of this research is to determine the extent of the influence of the management's service quality on the satisfaction of the residents of Rusunawa Cigugur Cimahi. The focus of this research is to understand the quality of service provided by the Technical Implementation Unit and its impact on the satisfaction of Rusunawa's occupants. The research method employed is a survey technique with a quantitative approach, using Simple Random Sampling, questionnaires, and observations with a total of 40 respondents. Data analysis is conducted using Simple Linear Regression. The results of this research indicate a significant influence of Service Quality on Tenant Satisfaction, amount for 53.7%, while the remaining 46.3% is influenced by other factors. This suggests that service quality still needs improvement, particularly in terms of improving facilities, the responsiveness of staff, and security within the Rusunawa environment..*

**Keyword : Rusunawa, Service Quality, Satisfaction**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelola Terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa  
Di Rusunawa Cigugur Kota Cimahi  
(Yudi Darsono, Betty Wargadinata, Yuyun Mulyati)**

---

## **PENDAHULUAN**

Menurut UU No 20 Tahun 2011 tentang 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. Tujuan pembangunan rumah susun adalah : 1. Menjamin terwujudnya rumah susun yang layak huni dan terjangkau dalam lingkungan yang sehat, aman, harmonis, dan berkelanjutan serta menciptakan permukiman yang terpadu guna membangun ketahanan ekonomi, sosial, dan budaya; 2. meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemanfaatan ruang dan tanah, serta menyediakan ruang terbuka hijau di kawasan perkotaan dalam menciptakan kawasan permukiman yang lengkap serta serasi dan seimbang dengan memperhatikan prinsip pembangunan berkelanjutan dan berwawasan lingkungan; 3. mengurangi luasan dan mencegah timbulnya perumahan dan permukiman kumuh; 4. mengarahkan pengembangan kawasan perkotaan yang serasi, seimbang, efisien, dan produktif; 5. memenuhi kebutuhan sosial dan ekonomi yang menunjang kehidupan penghuni dan masyarakat dengan tetap mengutamakan tujuan pemenuhan kebutuhan perumahan dan permukiman yang layak, terutama bagi MBR; 6. memberdayakan para pemangku kepentingan di bidang pembangunan rumah susun; 7. menjamin terpenuhinya kebutuhan rumah susun yang layak dan terjangkau, terutama bagi MBR dalam lingkungan yang sehat, aman, harmonis, dan berkelanjutan dalam suatu sistem tata kelola perumahan dan permukiman yang terpadu; 8. memberikan kepastian hukum dalam penyediaan, penghunian, pengelolaan, dan kepemilikan rumah susun. Konsep pembangunan rumah susun pada hakekatnya dimaksudkan untuk mengatasi masalah kualitas lingkungan yang semakin menurun maupun untuk mengatasi keterbatasan lahan dalam kota. Berdasarkan kelompok sasarannya rumah susun sederhana milik pemerintah dikategorikan dalam dua jenis, yaitu rumah susun sederhana untuk dimiliki atau Rusunami, dan Rumah Susun

Sederhana Sewa atau Rusunawa. Pemerintah menggalakkan pembangunan Rusunawa karena permasalahan yang terkait dengan permukiman kumuh, masyarakat berpenghasilan rendah, keterbatasan lahan, dan penghematan energy khususnya dibidang transportasi. Karena itu, perlu ditekankan adanya keberpihakan pemerintah terhadap penyediaan kebutuhan dasar masyarakat atau pokok diantaranya seperti rumah atau hunian atau pemukiman penduduk (Sholichah, 2017). Keberpihakan itu semakin nyata di era otonomi daerah, dimana pemerintah provinsi dan kabupaten atau kota dituntut aktif dan berperan strategis dalam mengaktualisasikan program-program pelayanan publik. Pemerintah maupun lembaga non profit telah memulai prakarsa untuk mengatasi kelangkaan rumah bagi masyarakat golongan berpenghasilan rendah ini dengan berupaya membuat perencanaan dan pola pembiayaan perumahan bagi masyarakat golongan berpenghasilan rendah. Keterbatasan kemampuan pemerintah dalam penyediaan rumah untuk masyarakat golongan berpenghasilan rendah ini tanpa disadari telah memacu munculnya kawasan perumahan yang tidak tertata sehingga menjadi kawasan kumuh. Kecenderungan perkembangan kawasan menjadi kumuh ini sebenarnya dapat diantisipasi akan tetapi usaha untuk mencegah terjadinya penurunan kualitas lingkungan menjadi kumuh pada kawasan perumahan dirasakan masih kurang. Konsep pembangunan Rusunawa pada dasarnya memang ditujukan untuk mengatasi persoalan kekumuhan dan pemenuhan kebutuhan rumah sebagai tempat tinggal akibat dari timbulnya urbanisasi yang dari tahun ke tahun semakin meningkat. Rusunawa Cigugur Kota Cimahi merupakan salah satu Rusunawa yang dibangun oleh Pemerintah Propinsi Jawa Barat sebagai solusi dari penambahan jumlah penduduk Kota Cimahi untuk memenuhi kebutuhan terhadap hunian yang layak bagi seluruh lapisan masyarakat Kota Cimahi. Sasaran calon penghuninya terdiri dari: Pegawai negeri golongan I dan II, Karyawan swasta, pegawai bank dan masyarakat umum yang golongan ekonominya menengah kebawah. Rusunawa ini didirikan di daerah Cigugur Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang

cukup tinggi. Target dan sasaran Kelompok penghuni Rusunawa Cigugur adalah warga Jawa Barat dan diutamakan yang berdomisili dekat ke lokasi rusunawa, serta berkeluarga dengan anak berusia maksimal sembilan tahun. Syarat penghunian bagi hunian tipe 21 diperuntukkan bagi penghuni yang berkeluarga maksimal 3 orang terdiri atas suami, istri, dan satu orang anak usia maksimal 9 tahun atau dihuni oleh tiga orang lajang dengan jenis kelamin yang sama. Peraturan lainnya untuk penghuni adalah biaya listrik, air bersih, dan K3 (kebersihan, keindahan, dan ketertiban) di luar biaya sewa bulanan serta tidak memiliki kendaraan roda empat. Kepemilikan kendaraan roda dua ditentukan maksimal dua unit serta membuat surat pernyataan tidak memiliki rumah pada kelurahan yang ditinggali sebelumnya, dan seluruh calon penghuni wajib melalui wawancara. Dalam proses pemeliharannya, maka diperlukan sebuah organisasi atau badan yang mengelola Rusunawa. Badan pengelola tersebut memiliki tugas melakukan pengelolaan Rusunawa untuk menciptakan kenyamanan dan kelayakan hunian. Keterbatasan kemampuan pelayanan rumah susun berbasis sewa dalam memenuhi kebutuhan penghuninya akan mempengaruhi kondisi kepuasan penghuninya, sehingga penghuni harus melakukan adaptasi terhadap lingkungannya. Hasil adaptasi dari perilaku penghuni tersebut akan membawa dampak terhadap kenyamanan lingkungan tinggal unit hunian baik dampak yang baik maupun dampak yang buruk. Koordinator pengelola beserta pegawai pengelolaan Rusunawa Cigugur selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Tetapi pada faktanya saat ini masih terdapat permasalahan dalam hal pelayanan pada pengelola Rusunawa sehingga penghuni Rusunawa menganggap bahwa pegawai pengelola Rusunawa Cigugur ini tidak menjalankan fungsinya secara optimal yang mencakup pelayanan insfrakturturnya seperti pada pelayanan administrasi, pelayanan personal kepada penghuni dan pelayanan keamanan.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang memberikan gambaran lengkap dalam mendapatkan data dengan tujuan dan manfaat tertentu terkait rumah susun sederhana sewa. Sugiyono (2013:2). Populasi adalah wilayah

generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang dalam hal ini penghuni Rumah Susun Sederhana Sewa. Sugiyono (2013:115), populasi sejumlah 404 orang. Sampel ditentukan berdasarkan jenis penelitiannya yaitu penelitian deskriptif sebesar 10-20% dari total populasi. Ruseffendi dan Achmad Sanusi (1994 : 95), dengan demikian maka jumlah sampel 40 orang. Metode penelitian survey deskriptif ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner berupa angket yang berisi indikator atau instrument pertanyaan yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis statistik. Data primer diperoleh dari tanggapan langsung para responden atas pernyataan mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepuasan masyarakat yang tertuang di dalam angket yang telah disebar. Sedangkan data sekunder merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti, dimana teknik pengumpulan data yang dilakukan meliputi wawancara dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada responden, observasi yaitu pengamatan langsung berbagai kegiatan yang di dilakukan oleh pimpinan organisasi dan dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang berhubungan langsung dengan objek penelitian. Data yang sudah tersedia kemudian dikumpulkan dan di inventarisir, untuk memudahkan dalam melakukan perhitungan analisis data secara statistik, peneliti menggunakan alat bantu berupa software statistik yang dalam hal ini *software SPSS (Statistical Package for Social Science) for windows*.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 12 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa, yang pelaksanaannya dilakukan oleh Unit Pelaksanaan Teknik Dinas (UPTD) berada di bawah Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (DPUPR). Pengelolaan Rusunawa dituntut untuk memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dari sisi pelayanannya kepada penghuni Rusunawa agar segala tujuan dari pendirian Rusunawa ini dapat dijalankan sesuai harapan pemerintah. Penelitian ini

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelola Terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa  
Di Rusunawa Cigugur Kota Cimahi  
(Yudi Darsono, Betty Wargadinata, Yuyun Mulyati)**

menggunakan data kuantitatif, sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah Penghuni Rusunawa Cigugur Kota Cimahi, berjumlah 40 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner disampaikan kepada responden yang dipercaya untuk memberikan penilaian. Untuk memastikan validitas data, kemudian dilakukan analisis data dari jumlah populasi 404 orang. Data yang diperoleh diuji dengan uji validitas dan reliabilitas dengan uji regresi dan korelasi dengan bantuan *software SPSS (Statistical Package for Social Science)* for windows. Dari hasil penelitian diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 53.7% yang berarti kepuasan masyarakat ditentukan oleh kualitas pelayanan, sisanya sebesar 46,3% dipengaruhi oleh faktor lain. (faktor langsung dan faktor tak langsung). Data hasil angket yang telah diperoleh dari responden kemudian ditabulasi kedalam tabel yang dapat mendeskripsikan semua nilai dan jumlah dari data responden. Tabulasi data ini dibuat untuk mempermudah perhitungan statistik berikutnya, yaitu guna mengetahui nilai kecenderungan. Selanjutnya, hasil perhitungan yang telah dianalisis dituangkan dalam hasil pembahasan penelitian. Tujuan penelitian ini adalah (1) Menganalisis kualitas pelayanan pengelola administrasi management di rusunawa Cigugur. (2) Mengkaji tingkat kepuasan penghuni terhadap fasilitas fisik di Rusunawa Cigugur. (3) Mengkaji pengaruh kualitas pelayanan pengelola terhadap kepuasan penghuni di Rusunawa Cigugur.

**ISI HASIL DAN PEMBAHASAN**  
**Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

Untuk mengetahui tingkat signifikansi dan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan di Rusunawa Cigugur Kota Cimahi, maka peneliti melakukan pengukuran variable Kualitas Pelayanan dari Parasuraman Zeinhaml yang mengidentifikasi beberapa indikator yang terdiri dari *tangible* (Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi), *reliable* (Kemampuan untuk melakukan layanan yang di janjikan secara andal dan akurat), *responsiveness* (Kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat), *assurance* (pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan serta keyakinan),

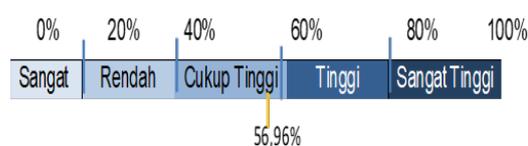
dan *emphathy* (peduli, perhatian individual yang diberikan kepada pelanggannya). Berdasarkan jawaban kuestioner dari 40 responden yang telah diolah secara analisis statistic deskriptif, lalu dibandingkan dengan kategori garis kontinum (Ridwan, 2007) hasilnya dapat dilihat dari table 1 berikut ini :

**Table 1**  
**Variabel Kualitas Pelayanan di Rusunawa Cigugur Kota Cimahi**

NO	INDIKATOR	TOTAL		
		F	FBX	%
1	Penampilan fasilitas fisik	40	151	57.23
2	Peralatan	40	145	61.58
3	Personel	40	150	61.78
4	Materi komunikasi	40	151	62.38
<b>Tangible</b>		<b>160</b>	<b>597</b>	<b>60.70</b>
5	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara andal	40	147	76.50
6	Akurat	40	141	35.50
<b>Reliabel</b>		<b>80</b>	<b>288</b>	<b>56.00</b>
7	Kesediaan untuk membantu pelanggan	40	150	76.60
8	Memberikan layanan yang cepat	40	148	47.40
<b>Responsiveness</b>		<b>80</b>	<b>298</b>	<b>62.00</b>
9	Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan serta keyakinan	40	138	46.80
<b>Assurance</b>		<b>40</b>	<b>138</b>	<b>46.80</b>
10	Peduli, Perhatian individual yang diberikan kepada pelanggannya	40	150	59.30
<b>Emphathy</b>		<b>40</b>	<b>150</b>	<b>59.30</b>
<b>KUALITAS PELAYANAN (Y)</b>		<b>400</b>	<b>1471</b>	<b>56.96</b>

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

Dari table 1 di atas, diperoleh prosentase rata-rata kualitas pelayanan yaitu sebesar 56,96%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dikategorikan cukup tinggi, karena berada pada interval 40% - 60%.



Gambar 1  
Interval kualitas pelayanan

Tingginya prosentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan penghuni dipengaruhi oleh prosentase 5 dimensi dari variable kualitas pelayanan, yaitu :

1. Dimensi *Tangibel* dengan prosentase 60,70%
2. Dimensi *Reliabel* dengan prosentase 56,00%
3. Dimensi *Responsiveness* dengan prosentase 62,00%
4. Dimensi *Assurance* dengan prosentase 46,80%
5. Dimensi *Emphathy* dengan prosentase 59,30%

Berdasarkan 10 indikator dari variable Kualitas Pelayanan, terlihat bahwa indikator yang memberikan persentase tertinggi adalah indikator “Kesediaan untuk membantu pelanggan” dengan persentase 76,60%, sedangkan indikator terendah yaitu “Akurat” dengan persentase 35,50%.

Untuk mengetahui tingkat signifikansi dan pengaruh variabel kepuasan penghuni di Rusunawa Cigugur Kota Cimahi, maka peneliti melakukan pengukuran variable kepuasan penghuni terhadap indikator-indikator yang terdiri dari *Tenant Subsystem* (Tarif dan Jaminan), *Manajemen Subsystem* (Manajemen dan Badan Pengelola), *Dwelling Subsystem* (Kualitas, Bangunan), *Environment Subsystem* (Kelengkapan Sarana dan Kelengkapan Prasarana, Tingkat kejahatan, Aksebilitas menuju tempat kerja).

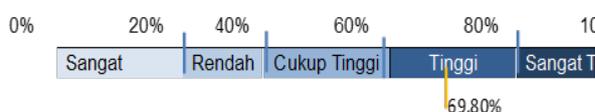
**Table 2**  
**Variabel Kepuasan Penghuni Rusunawa Cigugur Kota Cimahi**

Table 2 Variabel Kepuasan Penghuni Rusunawa Cigugur Kota Cimahi				
NO	INDIKATOR	TOTAL		
		F	FBX	%
1	Tarif	40	151	42.21
2	Jaminan	40	144	52.90
<b>Tenant Subsystem</b>		<b>80</b>	<b>295</b>	<b>47.55</b>
3	Manajemen	40	150	69.40
4	Badan pengelola	40	152	73.40
<b>Management Subsystem</b>		<b>80</b>	<b>302</b>	<b>71.40</b>
5	Kualitas	40	148	87.60
6	Bangunan	40	147	87.30
<b>Dwelling Subsystem</b>		<b>80</b>	<b>295</b>	<b>87.40</b>
7	Kelengkapan sarana	40	148	81.80
8	Kelengkapan prasarana	40	149	74.20
9	Tingkat kejahatan	40	138	61.10
10	Aksebilitas menuju tempat kerja	40	151	74.00
<b>Environment Subsystem</b>		<b>160</b>	<b>586</b>	<b>72.70</b>
<b>KEPUASAN PENGHUNI (Y)</b>		<b>400</b>	<b>1478</b>	<b>69.80</b>

Sumber : Olahan Peneliti, 2022.

Dari table 2 di atas, diperoleh persentase rata-rata kepuasan penghuni yaitu sebesar 69.80%, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penghuni dikategorikan tinggi, karena berada pada interval 60% - 80%.

**Gambar 2**  
**Interval Kepuasan Penghuni**



Tingginya persentase pengaruh kepuasan penghuni dipengaruhi oleh persentase 4 dimensi dari variable kepuasan penghuni, yaitu :

1. Dimensi *Tenant Subsystem* dengan persentase 47,55%
2. Dimensi *Management Subsystem* dengan persentase 71,40%
3. Dimensi *Dwelling Subsystem* dengan persentase 87,45%
4. Dimensi *Environment Subsystem* dengan persentase 72,78%

Berdasarkan 10 indikator dari variable Kepuasan Penghuni, terlihat bahwa indikator yang memberikan persentase tertinggi adalah indikator “Kualitas” dengan persentase 87.60%, sedangkan indikator terendah yaitu “Tarif” dengan persentase 42.20%.

## B. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

### B1. Uji Koefisien Korelasi

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel *independen* (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel *dependen* (Kepuasan Penghuni). Hasil uji regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel 3 berikut :

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Koefisien Korelasi**

Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Korelasi Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,100	4,657		1,310	,198
	Kualitas pelayanan	,839	,126	,733	6,643	,000

a. Dependent Variable: kepuasan penghuni

Sumber : Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *constant* ( $\alpha$ ) sebesar 6,100, sedangkan nilai Kualitas Pelayanan (b/koefisien regresi) sebesar 0,839 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :  
Konstanta sebesar 6,100, mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel partisipasi adalah :

$$Y = \alpha + bx$$

$$Y = 6,100 + 0,839X$$

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelola Terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa  
Di Rusunawa Cigugur Kota Cimahi  
(Yudi Darsono, Betty Wargadinata, Yuyun Mulyati)**

Persamaan tersebut dapat dijelaskan :

- Konstanta sebesar 6,100, mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel partisipasi adalah sebesar 6,100

Koefisien regresi X sebesar 0,839 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Pelayanan, maka nilai Kepuasan Penghuni bertambah sebesar 0,839. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y bernilai positif.

Selanjutnya berdasarkan nilai signifikansi : dari tabel koefisien diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Penghuni (Y).

#### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (Kd) bertujuan untuk mengetahui besarnya persentase variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Penghuni (Y), untuk lebih jelasnya peneliti menyajikan data tersebut dalam bentuk tabel yang dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut :

**Tabel 4**  
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>a</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,733 <sup>a</sup>	,537	,525	2,23401
a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan				
b. Dependent Variable: kepuasan penghuni				

Sumber : Olahan Peneliti, 2022

Tabel diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi/pengaruh (R) yaitu sebesar 0,733. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,537, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Penghuni) adalah sebesar 53,7%.

#### Hasil Analisis Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel *independen* (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel

dependen (Kepuasan Penghuni). Berikut hasil uji t yang telah dilakukan dapat dilihat dari tabel 5 dibawah ini :

**Tabel 5**  
Hasil Uji t Pengaruh Variabel (X) Terhadap (Y)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,100	4,657		1,310	,198
	Kualitas pelayanan	,839	,126	,733	6,643	,000

a. Dependent Variable: kepuasan penghuni

Berdasarkan nilai t : diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $6,643 > t_{tabel}$  1.684, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Penghuni (Y).

Berdasarkan hasil data tabel diatas maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian hipotesis yang diterima adalah “Kualitas Pelayanan Pengelola berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penghuni di Rusunawa Cigugur Kota Cimahi”.

#### Pembahasan Hasil Analisis

Dari hasil analisis regresi terhadap variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penghuni di Rusunawa Cigugur Kota Cimahi adalah sebagai berikut :

##### 1. Kualitas Pelayanan

Dari hasil pengkategorian berdasarkan hasil penelitian pada penghuni rusunawa Cigugur Kota Cimahi diketahui bahwa hasil analisis deskriptif variabel Kualitas Pelayanan di Rusunawa Cigugur Kota Cimahi adalah baik dan menunjukkan hasil yang signifikan dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pengelola terhadap penghuni baik.

##### 2. Kepuasan Penghuni

Dari hasil pengkategorian berdasarkan hasil penelitian pada penghuni Rusunawa Cigugur Kota Cimahi diketahui bahwa hasil analisis deskriptif variabel Kepuasan Penghuni di Rusunawa Cigugur Kota

Cimahi adalah baik dan menunjukkan hasil yang signifikan dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penghuni sudah mendapatkan pelayanan yang baik dari pengelola.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelola Terhadap Kepuasan Penghuni di Rusunawa Cigugur Kota Cimahi

Dari hasil pengkategorian berdasarkan hasil penelitian pada penghuni Rusunawa Cigugur Kota Cimahi diketahui bahwa hasil analisis deskriptif variabel Kualitas Pelayanan di Rusunawa Cigugur Kota Cimahi adalah baik. Penelitian ini juga menunjukkan hasil bahwa Kualitas Pelayanan Pengelola berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penghuni di Rusunawa Cigugur Kota Cimahi, hal ini diperoleh dari hasil uji statistik regresi dengan nilai t hitung sebesar 6,643 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,839, maka hipotesis  $H_1$  dalam penelitian ini terbukti yaitu "Kualitas Pelayanan Pengelola berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penghuni di Rusunawa Cigugur Kota Cimahi".

### SIMPULAN

- A. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan administrasi management pengelola di Rusunawa Cigugur Kota Cimahi, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di rusunawa cigugur Kota Cimahi dinilai baik.
- B. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kepuasan Penghuni mengenai fasilitas/atribut di Rusunawa Cigugur Kota Cimahi, hal ini menunjukkan bahwa penghuni puas dengan apa yang diberikan/didapatkan di rusunawa cigugur Kota Cimahi dan dinilai baik.
- C. Hasil uji t menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penghuni di rusunawa cigugur Kota Cimahi, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dan meningkatnya variabel kualitas

pelayanan maka kepuasan penghuni di Rusunawa Cigugur Kota Cimahi akan semakin meningkat

### DAFTAR PUSTAKA

#### Buku – buku

- Agustino, L. (2017). *Dasar Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Berkoz, L. T. (2009). Environmental Quality and User Satisfaction in Mass Housing Areas: The case Istanbul. In *European Planning Studies*. @EBSCO.
- David Jiboye, A. (2012). Frontier of Architectural Research. In *Post - Occupancy Evaluation of Residential Satisfaction in Lagos, Nigeria: Feedback for Residential Improvement*.
- Maksudi, B. I. (2017). *Dasar Dasar Administrasi Publik Dari Klasik ke Kontemporer*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Varady, D. P. (2000). *Toward a Better Way to Measure Customer Satisfaction Levels in Public Housing*. Housing Studies: @EBSCO.

#### Journal

- A Parasuraman, V. A. (1985). Journal of Marketing. *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication for Future*.
- Campbell, C. a. (1976). *HABITAT Journal International. Assesment and Determinants of Residential Satisfaction With Public Housing in Hangzhou, China*.
- Gubbay, J. (1999). *International Journal of Social Research Methodology. Research to Order: Dilemmas in the Design and Control of Tenant Satisfaction Survey*.
- Indrasari, M. N. (2015). The Influence of Academic Climate and Individual Creativity on Lecture Competence in Private University at Surabaya Indonesia. *INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS AND MANAGEMENT*.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelola Terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa  
Di Rusunawa Cigugur Kota Cimahi  
(Yudi Darsono, Betty Wargadinata, Yuyun Mulyati)**

---

Kellecki, O. L. (2006). European Journal of Housing Policy. *Mass Housing: User Satisfaction in Housing and Its Environment in Istanbul*.

Onibokun, A. G. (1974). Journal of Anercan Institute Planners. *Evaluating Consumer's Satisfaction With Housing: An Application Of System Approach*.

**Website/internet**

basri, s. (2012, 04 14). Diambil kembali dari Metode Analisis Kualitas Pelayanan Paraturaman Zeithaml Berry: <https://www.setabasri.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html>

Hayati, R. (2019, 05 31). *Pengertian Variabel Terikat, ciri, cara membuat, dan contohnya*. Diambil kembali dari <https://penelitianilmiah.com/variabel-terikat/#:~:text=Variabel%20terikat%20atau%20dependen%20adalah,variabel%20dependen%20tanpa%20variabel%20independen>

Umum, D. P. (2006, 03). *Bulletin Cipta Karya*. Diambil kembali dari [http://ciptakarya.pu.go.id/dok/bulletin/bulletinCK\\_mar06.pdf](http://ciptakarya.pu.go.id/dok/bulletin/bulletinCK_mar06.pdf)

**Peraturan perundang – undangan**

Undang – undang No. 20 Tahun 2011

Tentang Rumah Susun

Perda Kota Cimahi No. 12 Tahun 2014

Tentang Pengelolaan Rumah Susun

Peraturan Wali Kota Cimahi No. 47

Tahun 2019 Tentang Perubahan Tarif

Retribusi Rumah Susun Sederhana

Sewa.