

---

## **Profil Sosio-Demografi dan Evaluasi Kepuasan Penghuni Rusunawa pada Aspek Infrastruktur, Pelayanan, dan Pengelolaan**

### **Socio-Demographic Profile and Satisfaction Evaluation of Public Housing Residents on Infrastructure, Service, and Management Aspects**

**Febrian Humaidi Sukmana\***, Lisa Purnama, Pandu Kusumoputro Utomo

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Nahdlatul Wathan Mataram

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Nahdlatul Wathan Mataram

Program Studi Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Mulawarman

\*Corresponding author: [febrian.h.sukmana@gmail.com](mailto:febrian.h.sukmana@gmail.com)

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian profil sosio-demografi penghuni Rumah Susun Sewa Selagalas Kota Mataram (RSKM) dengan kriteria regulasi yang berlaku, serta untuk menilai tingkat kepuasan penghuni terhadap infrastruktur, pelayanan, dan pengelolaan di RSKM. Pendekatan penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui survei menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 72 responden yang representatif, dengan menerapkan desain survei cross-sectional. Pertanyaan survei meliputi aspek-aspek infrastruktur, fasilitas, dan utilitas umum (14 pertanyaan) serta manajemen di RSKM (9 pertanyaan). Analisis dilakukan dengan mengeksplorasi sembilan variabel sosio-demografi penghuni. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa aspek, seperti ketersediaan fasilitas bermain anak dan sarana olahraga, serta sosialisasi pencegahan dan keselamatan terhadap bencana, dinilai kurang memadai oleh penghuni RSKM. Selain itu, pemeliharaan gedung secara berkala juga dinilai kurang memuaskan. Implikasi temuan ini adalah pentingnya pengembangan kebijakan yang lebih efektif bagi pengelolaan Rumah Susun Sewa yang layak dan berkelanjutan, untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan penghuni.

**Kata Kunci:** infrastruktur; pengelolaan; rumah susun; sosio-demografi; kepuasan penghuni

#### **Abstract**

This study aims to analyze the alignment of the socio-demographic profile of the tenants of Selagalas Public Housing in Mataram City (RSKM) with the prevailing regulatory

criteria, as well as to assess tenant satisfaction levels regarding the infrastructure, services, and management at RSKM. The research approach involved collecting both primary and secondary data. Primary data were obtained through a survey using a questionnaire distributed to 72 representative respondents, employing a cross-sectional survey design. The survey questions covered aspects of infrastructure, facilities, and public utilities (14 questions) as well as the management at RSKM (9 questions). The analysis explored nine socio-demographic variables of the tenants. The findings indicate that several aspects, such as the availability of children's play facilities and sports amenities, along with disaster prevention and safety socialization, were deemed inadequate by the RSKM tenants. Moreover, the regular maintenance of the building was also found to be unsatisfactory. The implication of these findings underscores the importance of developing more effective policies for the management of Public Housing to ensure its suitability and sustainability, thereby meeting the needs and enhancing the satisfaction of the tenants.

**Keywords: infrastructure; management; public housing; socio-demographic; tenant satisfaction**

## **Pendahuluan**

Tempat tinggal adalah salah satu kebutuhan dasar manusia yang menjadi pijakan bagi segala aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, pemenuhan kebutuhan akan tempat tinggal yang layak dan aman merupakan tuntutan mutlak. Dalam konteks negara, penyediaan hunian yang memadai menjadi tanggung jawab lembaga pemerintahan yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang. Pada konteks Indonesia, penekanan terhadap pentingnya tugas ini dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman. Undang-Undang tersebut mengamanatkan bahwa setiap perumahan yang diselenggarakan oleh pemerintah harus mempertimbangkan kebutuhan masyarakat, yang meliputi aspek lingkungan hidup yang layak, sehat, aman, harmonis, serta berkelanjutan di seluruh wilayah Indonesia.

Selain melalui penyediaan perumahan dan kawasan permukiman, pemerintah juga berperan penting dalam menyediakan hunian melalui konsep rumah susun. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun. Negara memegang tanggung jawab dan kewajiban untuk memberikan hunian yang terjangkau, khususnya bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (selanjutnya disebut MBR), dalam skema penyelenggaraan rumah susun. Program ini memiliki fokus pada MBR sebagai langkah nyata pemerintah dalam membantu warga yang memiliki keterbatasan daya beli untuk mendapatkan tempat tinggal yang layak melalui rumah susun. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip kesejahteraan, keadilan, keterjangkauan, kemudahan, kemandirian, kebersamaan, kesehatan, kelestarian, keberlanjutan, keselamatan, kenyamanan, keamanan, ketertiban, dan keteraturan.

Analisis data yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Mataram mengenai prevalensi kemiskinan di Kota Mataram selama periode 2014 hingga 2023 mengungkapkan fluktuasi jumlah penduduk miskin. Pada tahun 2015, tercatat jumlah penduduk miskin tertinggi yaitu sebanyak 46.760 orang. Sementara itu, jumlah terendah tercatat pada tahun 2020, dengan total 41.800 orang. Selanjutnya, terdapat peningkatan jumlah penduduk miskin dari tahun 2021 hingga 2023, dimana pada tahun 2023 jumlahnya mencapai 46.210 orang (<https://mataramkota.bps.go.id/>). Seiring dengan pertumbuhan demografis yang signifikan, terutama karena statusnya sebagai ibu kota Provinsi Nusa Tenggara Barat, Kota Mataram menghadapi proyeksi peningkatan jumlah MBR. Mengingat keterbatasan lahan yang tersedia, kebutuhan akan perumahan yang terjangkau menjadi isu kritis yang memerlukan penanganan komprehensif. Hal ini menuntut intervensi dan kerjasama yang intensif antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk memformulasikan dan mengimplementasikan solusi yang berkelanjutan.

Pentingnya perumahan bagi MBR tidak hanya terletak pada penyediannya, tetapi juga pada bagaimana pemerintah mengelolanya dengan memperhatikan kebutuhan, persyaratan, dan kenyamanan bagi penghuninya, terutama MBR. Ini mencakup aspek kualitas bangunan, sarana, prasarana, serta fasilitas umum yang mendukung aktivitas penghuni. Selain itu, pemeliharaan, perawatan, pengelolaan, dan administrasi yang baik sangat diperlukan untuk memastikan agar bangunan dan fasilitas tersebut tetap berfungsi secara efektif. Semua hal ini memiliki dampak yang signifikan pada tingkat kesejahteraan, kenyamanan, dan kepuasan penghuni yang tinggal di rumah susun.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor-faktor sosio-demografis seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, dan tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap pemilihan dan kepuasan tempat tinggal. Mridha (2020) menemukan bahwa individu yang lebih tua dan sudah menikah cenderung memiliki tingkat kepuasan hunian yang lebih tinggi, dengan perempuan umumnya lebih puas dibandingkan laki-laki. Sementara itu, faktor lain seperti pendidikan dan status sosial juga berkontribusi terhadap kepuasan hunian. Penelitian oleh Ibem dan Amole (2013) serta Ibem dan Azuh (2014) mendukung temuan serupa di Nigeria, menegaskan peran usia, jenis kelamin, dan status perkawinan dalam kepuasan perumahan. Di sisi lain, Oladosu dan Ludin (2019) mengidentifikasi ketidakpuasan terhadap lingkungan tempat tinggal, terutama terkait dengan masalah keselamatan dan kesehatan yang dipicu oleh kepadatan dan infrastruktur sosial yang tidak memadai. Mohit et al. (2010) juga menunjukkan bahwa kepuasan hidup terhadap hunian dipengaruhi oleh faktor sosial ekonomi termasuk usia, jumlah anggota keluarga, dan lokasi tempat tinggal sebelumnya.

Penelitian lain menunjukkan bahwa faktor sosio-demografi berdampak signifikan terhadap kepuasan hunian, memperkuat perlunya memahami karakteristik demografis komunitas dalam merencanakan perumahan efektif dan lingkungan hidup yang berkelanjutan secara sosial (Djebarni & Al-Abed, 2000; Jansen, 2014). Kepuasan hunian, yang didefinisikan sebagai kesesuaian antara harapan dan realitas kondisi hidup (Jansen,

2014), dapat dijadikan indikator untuk peningkatan kualitas layanan dan infrastruktur. Faktor-faktor seperti kualitas layanan dan manajemen fasilitas umumnya lebih berpengaruh terhadap kepuasan penghuni dibandingkan fitur unit hunian atau aspek sosial (Jansen, 2014). Oleh karena itu, pemahaman ini penting bagi perencana, arsitek, pengembang, dan pembuat kebijakan dalam evaluasi dan pengembangan proyek-proyek perumahan baik sektor swasta maupun publik.

Terdapat beberapa faktor yang diamati untuk mengukur kepuasan penghuni dalam jenis perumahan sewa yang diperuntukkan bagi rumah tangga berpenghasilan rendah. Faktor-faktor ini termasuk perlindungan privasi dari tetangga, kebersihan, fasilitas pembuangan sampah di sekitar rumah, tingkat kebisingan di sekitar rumah, masalah keamanan publik, hubungan dan komunikasi dengan tetangga, keselamatan dan keamanan dari bencana, jumlah dan ukuran kamar, layout setiap ruangan/struktur bidang dan ruang, aksesibilitas ke hypermarket dan department store, aksesibilitas ke rumah sakit dan fasilitas kesejahteraan medis, budaya lingkungan sekitar, ruang terbuka hijau dan taman bermain, transportasi umum, ventilasi dan pencahayaan, kondisi suhu, dan beberapa faktor fisik lainnya (Byun & Ha, 2016; Hui & Zheng, 2010; Kaitilla, 1993).

Dalam industri perumahan, kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas layanan dan manajemen fasilitas. Oleh karena itu, perlu meningkatkan kualitas layanan dan manajemen fasilitas untuk meningkatkan kepuasan penghuni. Penelitian juga menunjukkan bahwa penghuni cenderung tidak puas dengan kondisi hunian mereka karena kurangnya ruang penyimpanan, ukuran kamar, fasilitas dapur, kamar mandi, dan ruang terbuka yang tidak memadai (Hui & Zheng, 2010; Jansen, 2014). Dalam konteks RSKM di Kota Mataram, pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor ini akan menjadi landasan yang penting dalam mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang mungkin dihadapi oleh penghuni RSKM.

Meskipun sudah ada beberapa penelitian terkait rumah susun sederhana sewa (Rusunawa) di wilayah Kota Mataram, seperti penelitian oleh Sakke (2013), Wisnudarma (2019), Fathoni dan Wahyuni (2019), Utami (2018), serta Kasih dan Rahmawati (2019, 2020) yang telah mengulas berbagai aspek, belum ada penelitian yang memberikan pemahaman yang komprehensif tentang profil penghuni dan tingkat kepuasan mereka di Rumah Susun Sederhana Sewa Selagalas Kota Mataram (RSKM). Oleh karena itu, penelitian ini dirancang untuk mengisi celah penelitian yang ada dengan dua fokus utama. Pertama, kami akan menganalisis karakteristik sosio-demografi dari penghuni RSKM. Kedua, kami akan menganalisis tingkat kepuasan mereka terkait dengan sarana prasarana, pelayanan, dan pengelolaan RSKM. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana profil sosio-demografi penghuni RSKM sesuai dengan kriteria peraturan yang berlaku dan untuk memahami tingkat kepuasan penghuni terhadap fasilitas dan layanan yang disediakan oleh RSKM. Kami berharap bahwa temuan dari penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi pemerintah dalam menyusun

strategi perencanaan dan pengembangan yang lebih responsif terhadap kebutuhan penghuni RSKM.

## Metode

### *Sumber dan Prosedur Pengumpulan Data*

Penelitian ini memanfaatkan dua sumber data utama, yaitu data sekunder dan data primer. Pengumpulan data primer dilakukan melalui survei menggunakan kuesioner online. Survei dilaksanakan selama periode tanggal 30 Juli hingga 8 Agustus 2021. Desain survei yang digunakan adalah desain survei *cross-sectional*. *Survei cross-sectional* merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk membuat kesimpulan tentang populasi atau sampel pada satu titik waktu tertentu (Blair et al., 2014).

Ketika mempertimbangkan metode pengumpulan data, penting untuk mencatat bahwa pengumpulan data primer seringkali merupakan pilihan terbaik untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk analisis tertentu. Namun, dalam beberapa kasus, penggunaan data sekunder juga bisa memberikan nilai tambah dan memperkaya analisis (Vartanian, 2010). Data sekunder dalam konteks penelitian ini merujuk pada data atau informasi yang diperoleh dari UPTD Rumah Susun Sederhana Sewa Selagalas Kota Mataram.

Pada saat pelaksanaan survei lapangan berbasis tatap muka, perhatian utama tim peneliti adalah penerapan protokol kesehatan serta upaya-upaya untuk meminimalisir risiko penyebaran Covid-19. Sebagai langkah-langkah konkrit, peneliti menggunakan kuesioner online (*Google Form*) untuk menghindari kontak fisik langsung dalam pengisian instrumen survei. Hal ini dilakukan untuk menghindari potensi penyebaran melalui penggunaan alat tulis yang akan digunakan oleh banyak responden jika menggunakan kuesioner tradisional berbasis kertas. Tim peneliti juga menyelesaikan pengisian instrumen secara satu per satu untuk mengatasi kendala rendahnya tingkat pengisian responden dan untuk menjaga kontrol kualitas data yang terhimpun.

### *Teknik Analisis Data*

Dalam analisis data, kami menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan ciri-ciri dasar data yang diperoleh. Statistik deskriptif memberikan ringkasan sederhana tentang sampel dan data yang dihimpun (Winkler, 2009). Bersama dengan analisis grafik sederhana, statistik deskriptif menjadi dasar hampir setiap analisis data kuantitatif. Data karakteristik sosio-demografi dan kepuasan penghuni di RSKM disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan diagram yang disesuaikan untuk kebutuhan presentasi temuan. Hal ini dilakukan untuk menyederhanakan data yang cukup besar agar lebih mudah dipahami oleh berbagai lapisan pembaca, termasuk pengambil kebijakan, akademisi, dan masyarakat umum (Sukmana et al., 2020).

Pada tahap analisis data menggunakan data sekunder, kami menerapkan teknik *cross-tabulations* dengan menggunakan perangkat lunak statistik IBM SPSS 24. Teknik

ini digunakan untuk melihat hubungan antara dua variabel yang diamati. Cross-tabulations memetakan distribusi frekuensi gabungan dari dua variabel kategori ke dalam tabel kontingensi (Blair et al., 2014; Vartanian, 2010; Winkler, 2009). Oleh karena itu, pemahaman tentang distribusi frekuensi menjadi kunci dalam melakukan tabulasi silang data. Visualisasi data hasil analisis ini dilakukan menggunakan alat berbasis web yang tersedia secara gratis (<https://app.datawrapper.de/>).

Untuk analisis terkait kepuasan penghuni menggunakan data primer, kami menjumlahkan skor untuk setiap tanggapan dari responden. Semakin tinggi skor untuk setiap item pertanyaan yang berkaitan dengan sarana prasarana dan manajemen pengelolaan, semakin puas persepsi penghuni terhadap ketersediaan fasilitas dan layanan yang diukur, dan sebaliknya. Analisis ini membantu mengukur dan memahami tingkat kepuasan penghuni terkait dengan berbagai aspek yang diteliti.

## Hasil dan Pembahasan

### *Profil Sosio-Demografi – Analisis Distribusi Frekuensi*

Pada bagian ini, kami akan mengembangkan analisis distribusi frekuensi terkait dengan profil sosio-demografi penghuni di RSKM. Data sekunder ini memberikan wawasan yang sangat penting untuk memahami karakteristik populasi yang menjadi subjek penelitian. Kami akan menguraikan hasil analisis ini lebih rinci dan mengaitkannya dengan temuan-temuan yang relevan dari penelitian sebelumnya serta implikasinya dalam konteks perumahan.

Jenis Kelamin (Gambar 1A): Hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa jumlah penghuni laki-laki dan perempuan di RSKM relatif seimbang, dengan laki-laki sebanyak 156 (50,2%) dan perempuan sebanyak 155 (49,8%). Keberimbangan ini memengaruhi aspek-aspek tertentu dalam perumahan, seperti penggunaan fasilitas bersama, kebijakan keamanan, dan penyediaan layanan sosial. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa perbedaan jenis kelamin dapat mempengaruhi preferensi dan kebutuhan perumahan (Ibem & Azuh, 2014; Mridha, 2020; Yoade, 2021).

Status Rumah Tangga (Gambar 1B): Penghuni RSKM dapat dikelompokkan menjadi lima kategori status rumah tangga, yaitu Kepala Keluarga, Istri, Anak, Cucu, dan Keluarga Lainnya. Dengan mayoritas penghuni adalah anak (45%), ini menunjukkan struktur keluarga yang beragam di lingkungan RSKM. Hal ini dapat mempengaruhi tuntutan terhadap jenis dan ukuran hunian yang dibutuhkan oleh berbagai tipe rumah tangga (Kleinegris, 2017; Mridha, 2020). Sebagai contoh, keluarga dengan anak-anak mungkin memiliki kebutuhan yang berbeda dengan keluarga berusia lanjut.

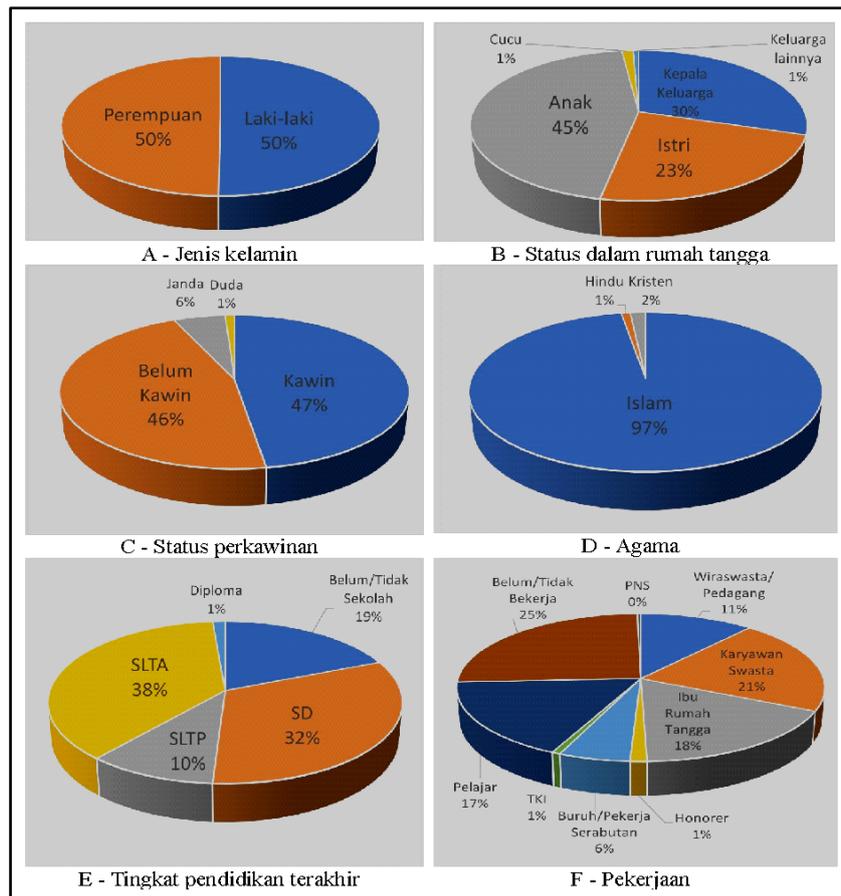
Status Perkawinan (Gambar 1C): Data menunjukkan bahwa sebagian besar penghuni RSKM berstatus kawin (47,5%) dan belum kawin (45,9%). Status perkawinan ini dapat memengaruhi preferensi terkait privasi dalam perumahan serta tuntutan terhadap fasilitas dan layanan yang disediakan oleh RSKM. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pasangan yang baru menikah mungkin memiliki prioritas dan kebutuhan

perumahan yang berbeda dibandingkan dengan mereka yang sudah lama menikah (Aulia & Syahri, 2018; Kleinegris, 2017; Mridha, 2020).

Agama (Gambar 1D): Agama Islam mendominasi dengan jumlah pemeluk yang signifikan (97,4%), mencerminkan komposisi agama yang homogen di lingkungan RSKM. Namun, adanya representasi agama-agama lain seperti Kristen dan Hindu (1,7% dan 1%) mencerminkan keragaman agama yang perlu diperhatikan dalam menyediakan fasilitas ibadah dan pemenuhan kebutuhan keagamaan penghuni (De & Vupru, 2019; Wen et al., 2015).

Tingkat Pendidikan (Gambar 1E): Mayoritas penghuni RSKM memiliki tingkat pendidikan SLTA/SMA (37,4%) dan SD (32,1%). Kondisi ini menunjukkan adanya variasi dalam tingkat pendidikan dalam populasi ini, yang dapat memengaruhi akses mereka terhadap pekerjaan dan sumber daya. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung berkorelasi dengan pendapatan yang lebih tinggi dan kemungkinan peluang kerja yang lebih baik (Mohit et al., 2010).

Jenis Pekerjaan (Gambar 1F): Data menunjukkan bahwa sebagian besar penghuni RSKM tidak bekerja (25,4%) atau bekerja sebagai karyawan swasta (20,8%). Terdapat juga sejumlah besar ibu rumah tangga (17,5%) dan pelajar (17,2%). Keanekaragaman jenis pekerjaan dalam populasi ini mencerminkan kompleksitas ekonomi dan sosial yang mungkin memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap kondisi perumahan. Jenis pekerjaan yang berbeda dapat membawa dampak yang berbeda terhadap stabilitas finansial dan kebutuhan perumahan (Cui, 2020; Fu et al., 2000; Qiao et al., 2023).



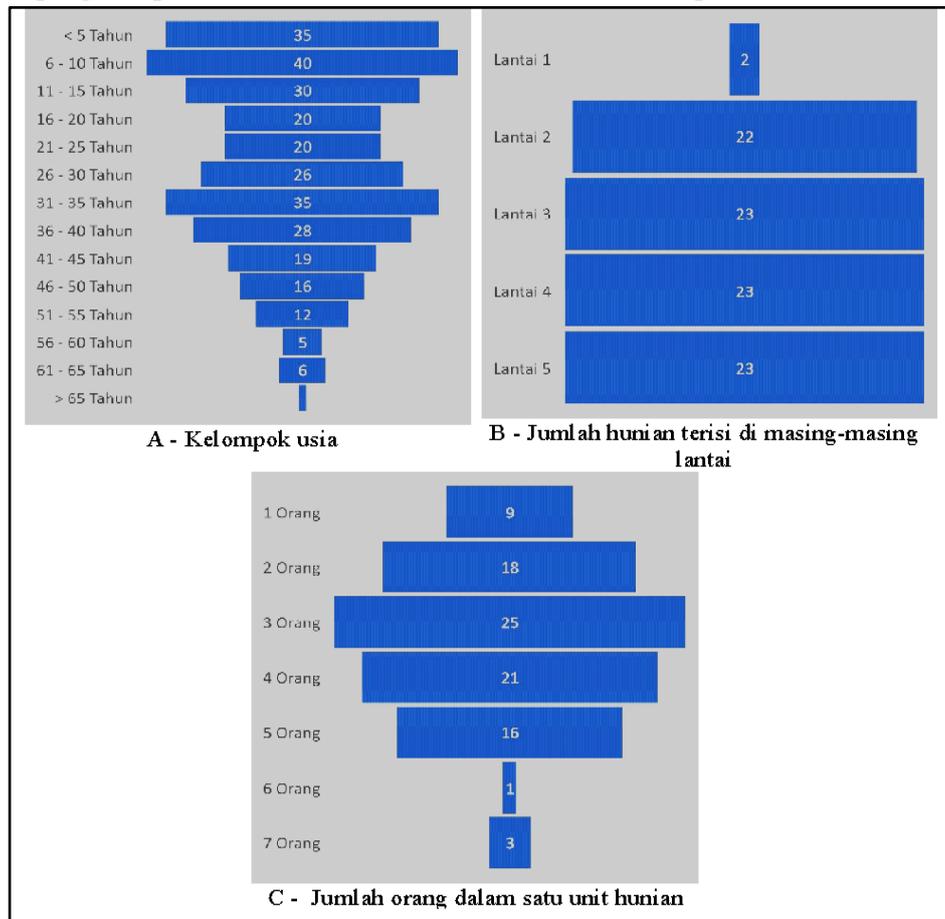
**Gambar 1.** Informasi terkait profil demografi penghuni di RSKM, meliputi: jenis kelamin, status dalam rumah tangga, status perkawinan, agama, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

*Sumber: Data diolah (2023)*

Melanjutkan pembahasan mengenai sosio-demografi penghuni di RSKM, perlu diperhatikan beberapa aspek yang relevan seperti kelompok usia, dilanjutkan dengan sebaran jumlah hunian yang terisi, dan jumlah orang yang tinggal dalam satu unit hunian. Informasi mengenai hal tersebut tersaji pada Gambar 2.

Berdasarkan analisis distribusi frekuensi pada kelompok usia (Gambar 2A), data menunjukkan bahwa kelompok usia 6-10 tahun mendominasi dengan jumlah 40 orang (13,7%), diikuti oleh kelompok usia di bawah 5 tahun dan 31-35 tahun dengan masing-masing 35 orang (11,9%). Kelompok usia 11-15 tahun memiliki 30 orang (10,2%), sedangkan kelompok usia 36-40 tahun memiliki 28 orang (9,6%). Kelompok usia lainnya memiliki jumlah yang lebih sedikit. Distribusi usia penghuni mencerminkan variasi dalam komposisi populasi di RSKM. Dominasi kelompok usia 6-10 tahun mungkin menunjukkan adanya keluarga dengan anak-anak kecil yang tinggal di RSKM. Keberagaman kelompok usia dapat memengaruhi kebutuhan fasilitas dan pelayanan

(Khowa et al., 2022; Latfi et al., 2012; Mridha, 2020) di RSKM, seperti tempat bermain anak dan program pendidikan (Aziz & Ahmad, 2012; Katumpe, 2022; Latfi et al., 2012).



**Gambar 2.** Informasi terkait kelompok usia, jumlah orang per hunian dan jumlah total hunian terisi pada masing-masing lantai di RSKM  
*Sumber: Data diolah (2023)*

Data distribusi unit hunian terisi (Gambar 2B) mencerminkan karakteristik unik dari struktur bangunan RSKM. Terlihat bahwa lantai 3, 4, dan 5 memiliki jumlah unit hunian yang terisi seragam, yaitu sebanyak 23 unit (24,7%) untuk setiap lantai. Hal ini menarik karena menunjukkan bahwa penghuni memiliki preferensi yang cukup seimbang terhadap perbedaan tingkat lantai ini.

Adanya perbedaan yang signifikan terlihat pada lantai 1 yang hanya memiliki 2 unit hunian terisi (2,2%). Penjelasan yang masuk akal adalah bahwa lantai 1 tersebut lebih diperuntukkan untuk keperluan administrasi dan kelengkapan lainnya. Selain itu, 2 unit hunian yang ada di lantai 1 dihuni oleh penghuni yang lanjut usia dan mungkin merasa kesulitan jika ditempatkan di lantai yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan pentingnya mempertimbangkan kebutuhan khusus dari kelompok lanjut usia dalam perencanaan tata

letak hunian. Lantai 2 memiliki 22 unit hunian terisi, yang menunjukkan bahwa penghuni RSKM tidak terlalu memperlumahkan tingkat lantai unit hunian yang mereka tempati.

Terdapat asumsi bahwa semakin tinggi lantai unit hunian, semakin tidak menarik bagi calon penghuni (Kim, 1997; Usavagovitwong et al., 2020; Yuen, 2007). Namun, dalam konteks RSKM, asumsi ini tidak sepenuhnya berlaku. Penjelasan yang masuk akal adalah bahwa meskipun semakin tinggi lantai unit hunian, biaya sewa yang dikenakan semakin rendah. Oleh karena itu, penghuni cenderung lebih memilih lantai-lantai yang lebih tinggi karena harga sewa yang lebih terjangkau. Hal ini sangat relevan mengingat sebagian besar penghuni di RSKM merupakan masyarakat berpenghasilan rendah yang sensitif terhadap harga sewa. Mereka lebih memprioritaskan ketersediaan unit hunian yang terjangkau dibandingkan dengan lokasi lantai yang spesifik. Dengan demikian, semakin rendah harga sewa, mereka cenderung lebih bersedia memaklumi kondisi fasilitas dan aksesibilitas yang mereka terima (Kim, 1997; Smith & Islam, 1998). Namun, literatur yang lain juga mencatat, bangunan bertingkat tinggi kurang memuaskan dibandingkan bentuk perumahan lainnya bagi kebanyakan orang, dan tidak optimal untuk anak-anak (Gifford, 2007).

Hasil distribusi jumlah penghuni per unit hunian seperti yang terlihat pada Gambar 2C menjadi aspek penting dalam pemahaman struktur dan komposisi penghuni di RSKM. Analisis ini memberikan gambaran lebih rinci tentang bagaimana unit hunian dihuni oleh berbagai jumlah penghuni, yang dapat memiliki implikasi penting dalam perencanaan dan pengelolaan perumahan sosial (Usavagovitwong et al., 2020) seperti RSKM. Dapat dilihat bahwa sebagian besar unit hunian diisi oleh 3 atau 4 orang penghuni, dengan masing-masing mencapai 25 unit hunian (26,9%) dan 21 unit hunian (22,6%). Ini mungkin mencerminkan pola keluarga kecil atau rumah tangga dengan jumlah anggota yang stabil (James, 2007). Kelompok usia dan karakteristik sosio-demografi penghuni dalam unit-unit ini dapat menjadi fokus penting dalam perencanaan program sosial dan pelayanan.

Selanjutnya, terdapat unit hunian yang dihuni oleh 2 dan 5 orang penghuni, masing-masing dengan 18 unit hunian (19,4%) dan 16 unit hunian (17,2%). Ini menunjukkan variasi dalam ukuran rumah tangga di RSKM. Di sisi lain, unit hunian yang dihuni oleh 6, 7, dan hanya 1 orang penghuni menjadi yang paling sedikit, masing-masing dengan hanya 1 unit hunian (1,1%), 3 unit hunian (3,2%), dan 9 unit hunian (9,7%). Dalam unit-unit seperti ini, pemahaman tentang kebutuhan penghuni, termasuk kebutuhan fasilitas dan layanan, dapat bervariasi, dan perencanaan yang lebih spesifik mungkin diperlukan (Ali et al., 2021; Andargie et al., 2019).

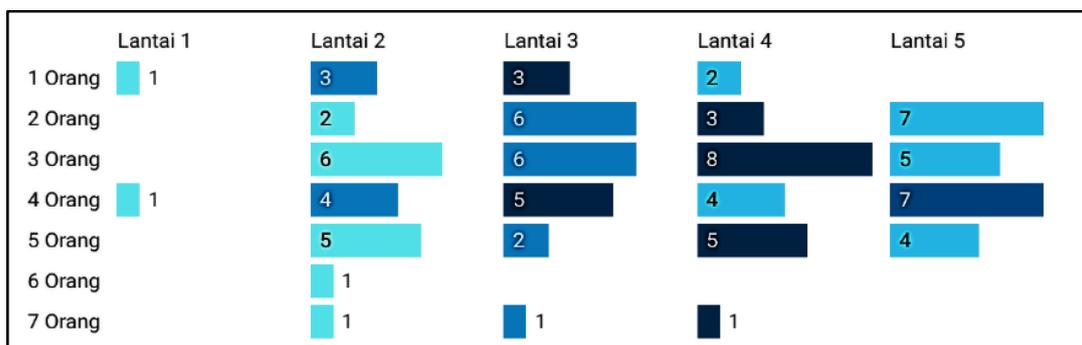
Total keseluruhan ada 93 unit hunian yang diisi di RSKM. Pengelolaan fasilitas, alokasi sumber daya, dan perencanaan program dapat disesuaikan dengan mempertimbangkan distribusi ini. Hal ini penting untuk menciptakan lingkungan perumahan yang memenuhi kebutuhan penghuni dengan lebih efektif dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap hunian yang mereka tempati (Ali et al., 2021; Andargie

et al., 2019; Frontczak et al., 2012). Dengan kata lain, pemahaman yang komprehensif tentang karakteristik sosio-demografi penghuni, yang telah dianalisis sebelumnya, dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang program-program yang lebih tepat sasaran dan pelayanan yang lebih baik untuk penghuni RSKM.

**Profil Sosio-Demografi – Analisis Cross-tabulation**

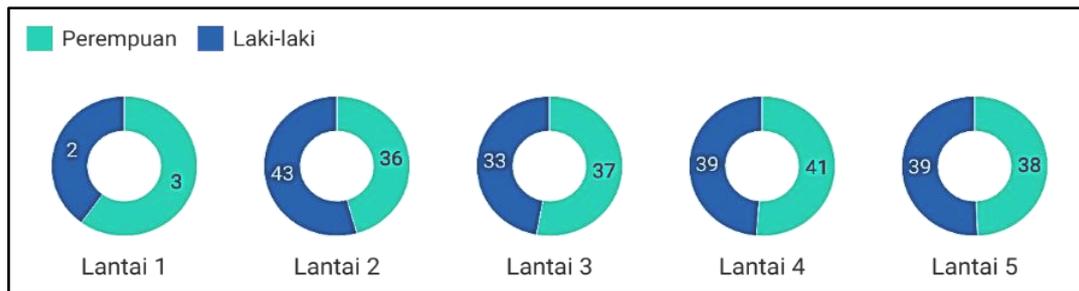
Bagian ini menyajikan hasil analisis cross-tabulation yang memberikan pemahaman lebih dalam tentang hubungan antara beberapa variabel sosio-demografi penghuni dan distribusi mereka di berbagai lantai. Hasil ini dapat memberikan wawasan yang lebih kaya dan kontekstual tentang karakteristik penghuni di Rumah Susun Sederhana Sewa Selagalam Kota Mataram (RSKM).

Gambar 3 memperlihatkan variasi jumlah penghuni di berbagai unit hunian pada setiap lantai RSKM. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat variasi yang signifikan dalam jumlah penghuni di setiap unit hunian dan lantai. Sebagai contoh, lantai 2 memiliki 6 unit hunian yang diisi oleh 3 penghuni, sementara 5 unit hunian diisi oleh 5 penghuni, dan 4 unit hunian diisi oleh 4 penghuni. Lantai 4 juga memiliki variasi serupa dengan 8 unit hunian diisi oleh 3 penghuni, 5 unit hunian diisi oleh 5 penghuni, dan 4 unit hunian diisi oleh 4 penghuni. Variasi jumlah penghuni di berbagai unit hunian dan lantai dapat memengaruhi tingkat kepadatan hunian dan penggunaan fasilitas bersama di RSKM. Pengelolaan dan perencanaan fasilitas harus memperhitungkan variasi ini untuk memastikan pelayanan yang efektif dan nyaman bagi penghuni (Ali et al., 2021; Andargie et al., 2019; Frontczak et al., 2012).



**Gambar 3.** Sebaran jumlah penghuni (dalam satu unit hunian) berdasarkan posisi lantai  
*Sumber: Data diolah (2023)*

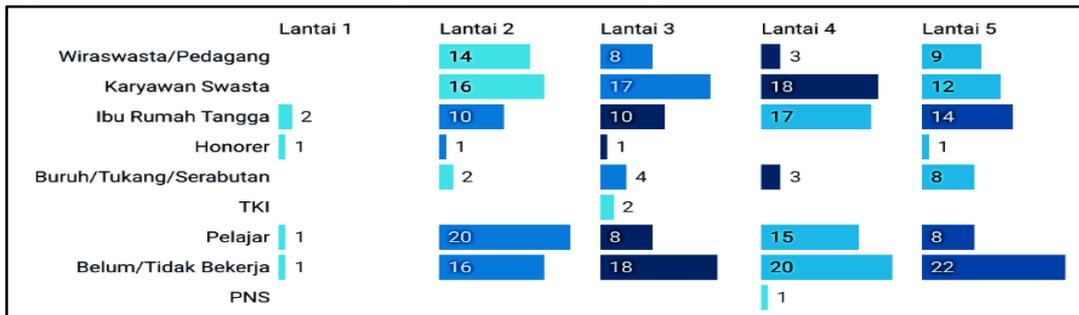
Gambar 4 menampilkan distribusi jenis kelamin penghuni di setiap lantai RSKM. Hasil ini menunjukkan bahwa jumlah jenis kelamin laki-laki dan perempuan di setiap lantai tidak jauh berbeda.



**Gambar 4.** Sebaran jenis kelamin penghuni berdasarkan posisi lantai hunian

*Sumber: Data diolah (2023)*

Gambar 5 menunjukkan distribusi jenis pekerjaan penghuni di berbagai lantai RSKM. Hasil ini memperlihatkan bahwa penghuni dengan status "belum/tidak bekerja" adalah yang terbanyak di setiap lantai. Temuan ini selaras dengan informasi dari distribusi frekuensi, yaitu jumlah penghuni dari kategori "anak" mendominasi di RSKM (lihat juga Gambar 6). Namun, ada variasi dalam jenis pekerjaan lain seperti karyawan swasta, ibu rumah tangga, pelajar, wiraswasta/pedagang, buruh/tukang/serabutan, honorer, dan TKI dengan jumlah penghuni yang berbeda di lantai-lantai tertentu. Variasi jenis pekerjaan penghuni mencerminkan keberagaman latar belakang ekonomi dan sosial di RSKM.



**Gambar 5.** Sebaran jenis pekerjaan penghuni berdasarkan posisi lantai hunian

*Sumber: Data diolah (2023)*

Tabel 1 menggambarkan pembagian penghuni menjadi lima kelompok usia: balita, anak-anak, remaja dewasa, paruh baya, dan lansia. Data menunjukkan bahwa lantai 2 memiliki 74 penghuni yang terbagi dalam 11 kelompok usia yang berbeda. Sementara itu, persebaran usia penghuni di lantai 3, 4, dan 5 relatif lebih merata. Variasi kelompok usia di setiap lantai mencerminkan keberagaman komposisi keluarga dan individu yang tinggal di RSKM.

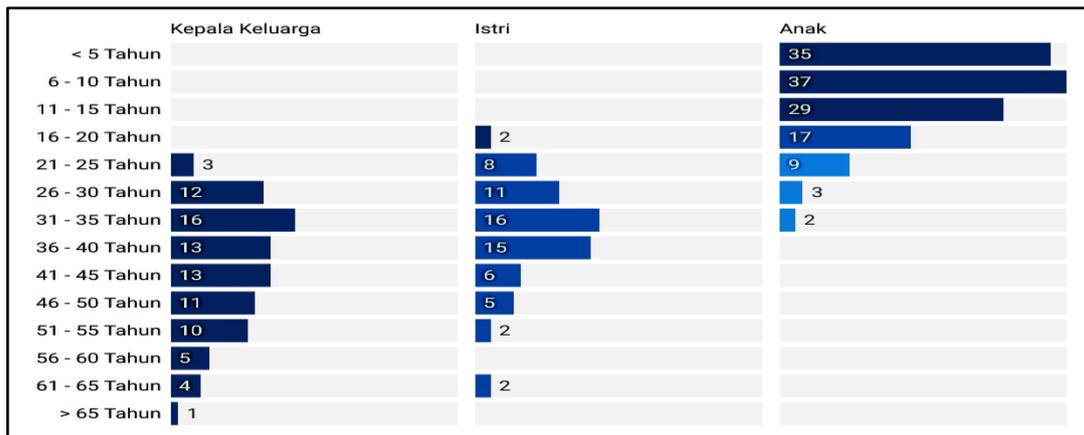
**Tabel 1.** Sebaran kelompok usia penghuni berdasarkan posisi lantai hunian

Kelompok Usia	Posisi Unit Hunian (Lantai)					Tota 1
	1	2	3	4	5	
< 5 Tahun	1	8	6	11	9	35
6 - 10 Tahun	1	11	5	12	11	40
11 - 15 Tahun	-	10	9	4	7	30
16 - 20 Tahun	-	6	5	7	2	20
21 - 25 Tahun	-	3	3	12	2	20
26 - 30 Tahun	-	5	6	4	11	26
31 - 35 Tahun	1	6	8	6	14	35
36 - 40 Tahun	-	7	9	6	6	28
41 - 45 Tahun	1	3	4	9	2	19
46 - 50 Tahun	1	6	6	1	2	16
51 - 55 Tahun	-	5	2	2	3	12
56 - 60 Tahun	-	2	2	-	1	5
61 - 65 Tahun	-	2	2	-	2	6
> 65 Tahun	-	-	-	-	1	1
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>74</b>	<b>67</b>	<b>74</b>	<b>73</b>	<b>293</b>

*Sumber: Data diolah (2023)*

Penyusunan program dan fasilitas yang sesuai dengan berbagai kelompok usia, seperti program pendidikan anak, program lanjut usia, dan layanan kesehatan, dapat dipertimbangkan untuk memenuhi kebutuhan yang beragam tersebut. Hasil analisis ini dapat menjadi dasar bagi manajemen untuk mengoptimalkan penyediaan layanan dan fasilitas yang sesuai dengan profil usia penghuni, sehingga meningkatkan kualitas hidup mereka di lingkungan RSKM.

Status dalam rumah tangga dibagi menjadi tiga kategori (lihat Gambar 6): kepala keluarga, istri, dan anak. Hasilnya menunjukkan bahwa status sebagai kepala keluarga hanya terdapat pada kelompok usia dewasa hingga usia lansia. Status sebagai istri juga berada pada kelompok usia dewasa hingga usia lansia dengan jumlah penghuni yang berbeda pada setiap kelompok usia. Jumlah total kepala keluarga dari semua kelompok usia adalah 88 penghuni dan status sebagai istri dari semua kelompok usia adalah 67 penghuni.



**Gambar 6.** Kelompok usia berdasarkan status dalam rumah tangga  
*Sumber: Data diolah (2023)*

Tabel 2 merepresentasikan distribusi pendidikan terakhir dari anggota keluarga yang tinggal di rumah tangga yang dijadikan sampel, mencakup kepala keluarga, istri, anak, cucu, dan keluarga lainnya, dengan varian jumlah individu yang berbeda untuk setiap jenjang pendidikan. Dari total populasi yang diobservasi, terdapat 97 individu dengan pendidikan terakhir Sekolah Dasar (SD), 31 individu yang menyelesaikan pendidikan pada jenjang Sekolah Menengah Pertama (SLTP), 113 individu dengan latar belakang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SLTA), dan 4 individu yang telah mencapai jenjang Diploma. Selanjutnya, terdapat 57 individu yang berperan sebagai istri dan anak dengan kondisi belum atau tidak bersekolah.

**Tabel 2.** Sebaran pendidikan terakhir penghuni berdasarkan status dalam rumah tangga

Pendidikan terakhir	Status dalam Rumah Tangga					Total
	Kepala Keluarga	Istri	Anak	Cucu	Keluarga Lainnya	
Belum/Tidak Sekolah	-	1	53	2	1	57
SD	24	15	57	1	-	97
SLTP	9	9	12	1	-	31
SLTA	58	40	14	-	1	113
Diploma	1	3	-	-	-	4
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>68</b>	<b>136</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>302</b>

*Sumber: Data diolah (2023)*

Tabel 3 memberikan informasi mengenai distribusi status perkawinan penghuni rumah tangga, dengan fokus pada jumlah janda dan duda berdasarkan peranan mereka

dalam keluarga. Tabel ini menunjukkan bahwa terdapat 17 individu dengan status janda, di mana 15 di antaranya adalah kepala keluarga dan 2 lainnya merupakan anak, sementara hanya 3 individu yang memiliki status duda, dan semuanya bertindak sebagai kepala keluarga.

**Tabel 3.** Penghuni berstatus janda dan duda berdasarkan status dalam rumah tangga

Status perkawinan	Status dalam Rumah Tangga					Total
	Kepala Keluarga	Istri	Anak	Cucu	Keluarga Lainnya	
Janda	15	-	2	-	-	17
Duda	3	-	-	-	-	3
Total	18	-	2	-	-	20

*Sumber: Data diolah (2023)*

Tabel 4 mengilustrasikan sebaran jenis pekerjaan penghuni rumah tangga, mencakup beragam peranan keluarga seperti kepala keluarga, istri, anak, cucu, dan keluarga lainnya. Dalam total keseluruhan, tercatat 34 individu bekerja sebagai wiraswasta/pedagang, 63 sebagai karyawan swasta, 53 berperan sebagai ibu rumah tangga, 4 sebagai honorer, 17 sebagai buruh/tukang/serabutan, 2 sebagai Tenaga Kerja Indonesia (TKI), dan 52 sebagai pelajar. Terdapat juga 1 individu yang berstatus istri dan bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS).

**Tabel 4.** Sebaran jenis pekerjaan penghuni berdasarkan status dalam rumah tangga

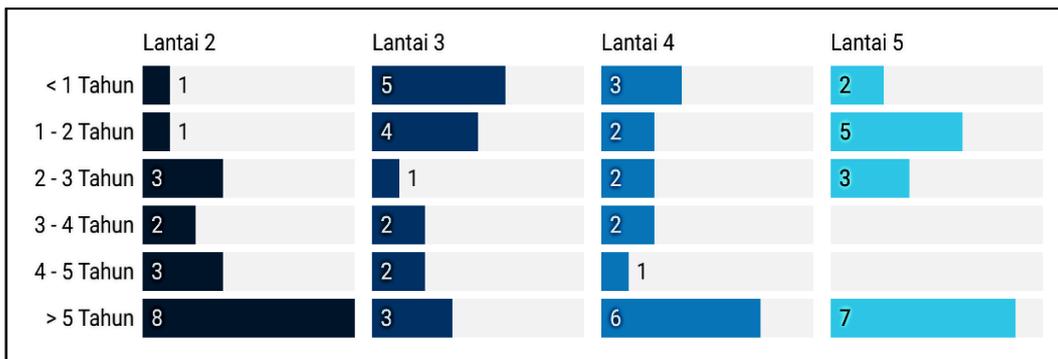
Jenis pekerjaan	Status dalam Rumah Tangga					Total
	Kepala Keluarga	Istri	Anak	Cucu	Keluarga Lainnya	
Wiraswasta/Pedagang	26	7	1	-	-	34
Karyawan Swasta	46	5	11	-	1	63
Ibu Rumah Tangga	4	48	1	-	-	53
Honorer	2	2	-	-	-	4
Buruh/Tukang/Serabutan	13	3	-	-	1	17
TKI	1	1	-	-	-	2
Pelajar	-	-	51	1	-	52
Belum/Tidak Bekerja	-	2	72	3	-	77
PNS	-	1	-	-	-	1
Total	92	69	136	4	2	303

*Sumber: Data diolah (2023)*

**Kepuasan Penghuni RSKM**

Penelitian tentang kepuasan penghuni terhadap sarana dan prasarana merupakan bagian integral dari evaluasi kualitas layanan perumahan. Kepuasan penghuni terhadap fasilitas yang disediakan mencerminkan tidak hanya kualitas fisik perumahan itu sendiri tetapi juga efektivitas manajemen pengelolaannya. Oleh karena itu, memahami persepsi penghuni terhadap berbagai aspek sarana dan prasarana menjadi penting, terutama dalam menentukan prioritas intervensi dan peningkatan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kepuasan penghuni RSKM terhadap sarana dan prasarana yang disediakan, dengan fokus pada aspek-aspek yang dinilai baik, cukup baik, dan memerlukan peningkatan.

Pada bagian ini, penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan penghuni, termasuk durasi tinggal mereka dan evaluasi terhadap kualitas manajemen serta layanan yang diberikan. Analisis data menghasilkan temuan penting mengenai distribusi temporal penghuni di RSKM, yang tercermin dalam Gambar 7. Gambar tersebut memperlihatkan bahwa mayoritas penghuni di lantai 2 dan 4 adalah mereka yang telah menetap selama lebih dari lima tahun. Pola yang sama juga terlihat di lantai 5, di mana sebagian besar penghuni telah menetap lebih dari lima tahun. Sebaliknya, lantai 3 umumnya dihuni oleh penghuni baru, dengan masa tinggal kurang dari satu tahun.



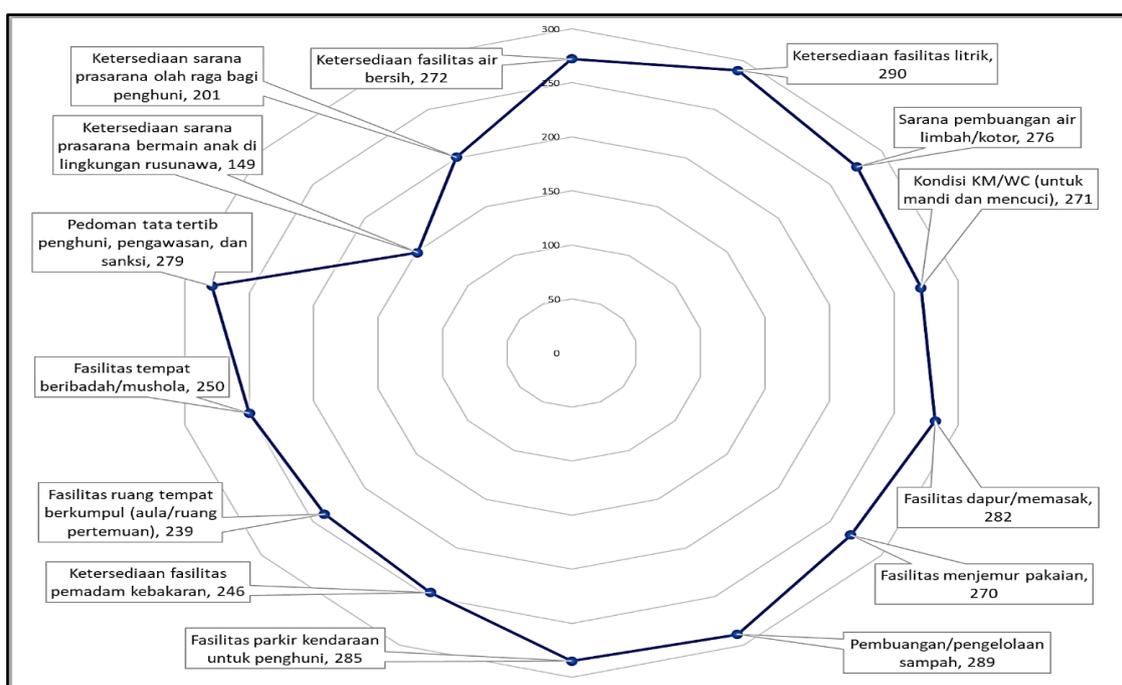
**Gambar 7.** Lama tinggal berdasarkan posisi unit hunian

*Sumber: Data diolah (2023)*

Analisis data yang disajikan dalam Gambar 8 dan Tabel 5 dan 6 menunjukkan bahwa beberapa fasilitas di lingkungan tempat tinggal dinilai positif oleh penghuni dan dikategorikan sebagai "Baik/Memadai/Puas". Fasilitas-fasilitas tersebut (lihat Tabel 5 – kode Q1.1 sampai Q1.9, Q1.11, dan Q1.12) meliputi fasilitas air bersih, listrik, Sarana pembuangan air limbah, fasilitas KM/WC, fasilitas dapur/memasak, fasilitas menjemur pakaian, fasilitas pengelolaan sampah, fasilitas area parkir, pelaksanaan dan pengawasan tata tertib, fasilitas tempat beribadah/mushola, dan fasilitas sistem pemadam kebakaran. Persepsi positif ini tidak hanya mencerminkan pemenuhan harapan dan kebutuhan penghuni terhadap fasilitas yang disediakan, tetapi juga menggambarkan efektivitas manajemen pengelolaan dalam menyediakan dan memelihara infrastruktur tersebut.

Persepsi ini dapat diinterpretasikan sebagai indikator keberhasilan manajemen dalam menciptakan lingkungan yang mendukung dan memadai bagi penghuninya.

Analisis terhadap fasilitas ruang berkumpul (lihat Tabel 5 – kode Q1.10) dan sarana prasarana olahraga (kode Q1.14) yang dinilai dalam kategori "Cukup Baik" menunjukkan bahwa meskipun fasilitas-fasilitas ini memenuhi standar kepuasan minimal, terdapat potensi untuk peningkatan lebih lanjut. Evaluasi ini mengindikasikan bahwa walaupun fasilitas tersebut secara umum dianggap memadai, aspek-aspek seperti ketersediaan, kualitas, dan kesesuaian dengan kebutuhan spesifik penghuni masih dapat ditingkatkan. Penilaian ini memperlihatkan bahwa meskipun kebutuhan dasar telah terpenuhi, adanya pertimbangan lebih terhadap detail-detail spesifik dapat memberikan manfaat yang lebih signifikan bagi penghuni.



**Gambar 8.** Grafik radar tingkat kepuasan penghuni untuk dimensi sarana prasarana

Sumber: Data diolah (2023)

**Tabel 5.** Skor total dan skor rata-rata jawaban untuk masing-masing item pertanyaan

Kode (Pertanyaan)	Skor Total	%	Rerata	Kesimpulan
<b>Sarana dan Prasarana</b>				
Q1.1 Ketersediaan fasilitas air bersih	272	7.56	3.78	Baik
Q1.2 Ketersediaan fasilitas listrik	290	8.06	4.03	Baik
Q1.3 Sarana pembuangan air limbah/kotor	276	7.67	3.83	Baik
Q1.4 Kondisi KM/WC (untuk mandi dan mencuci)	271	7.53	3.76	Baik

Kode (Pertanyaan)	Skor Total	%	Rerata	Kesimpulan
Q1.5 Fasilitas dapur/memasak	282	7.84	3.92	Baik
Q1.6 Fasilitas menjemur pakaian	270	7.5	3.75	Baik
Q1.7 Pembuangan/pengelolaan sampah	289	8.03	4.01	Baik
Q1.8 Fasilitas parkir kendaraan untuk penghuni	285	7.92	3.96	Baik
Q1.9 Ketersediaan fasilitas pemadam kebakaran	246	6.84	3.42	Baik
Q1.10 Fasilitas ruang tempat berkumpul (aula/ruang pertemuan)	239	6.64	3.32	Cukup Baik
Q1.11 Fasilitas tempat beribadah/mushola	250	6.95	3.47	Baik
Q1.12 Pedoman tata tertib penghuni, pengawasan, dan sanksi	279	7.75	3.88	Baik
Q1.13 Ketersediaan sarana prasarana bermain anak di lingkungan RSKM	149	4.14	2.07	Tidak Baik
Q1.14 Ketersediaan sarana prasarana olah raga bagi penghuni	201	5.58	2.79	Cukup Baik
<b>Manajemen Pengelolaan dan Layanan</b>				
Q2.1 Kualitas perbaikan sarana, prasarana, dan utilitas RSKM	215	10.6	2.99	Cukup Baik
Q2.2 Pengelola melaksanakan pekerjaan perawatan bangunan secara periodik	199	9.8	2.76	Cukup Baik
Q2.3 Pengelola melaksanakan perawatan dan pemeliharaan lingkungan rusun	249	12.3	3.46	Baik
Q2.4 Pengawasan dan sanksi dilaksanakan dengan baik dan adil	245	12.1	3.4	Baik
Q2.5 Sosialisasi hak, kewajiban, larangan, dan sanksi dilaksanakan dengan baik	250	12.3	3.47	Baik
Q2.6 Sosialisasi pencegahan dan penyelamatan dilaksanakan secara periodik	172	8.5	2.39	Tidak Baik
Q2.7 Staf pengelola terampil dan handal	223	11	3.1	Cukup Baik
Q2.8 Pengelola RSKM mengelola keluhan penghuni dengan baik	217	10.7	3.01	Cukup Baik
Q2.9 Pengelola mengusahakan keamanan dan ketertiban RSKM dengan baik	255	12.6	3.54	Baik

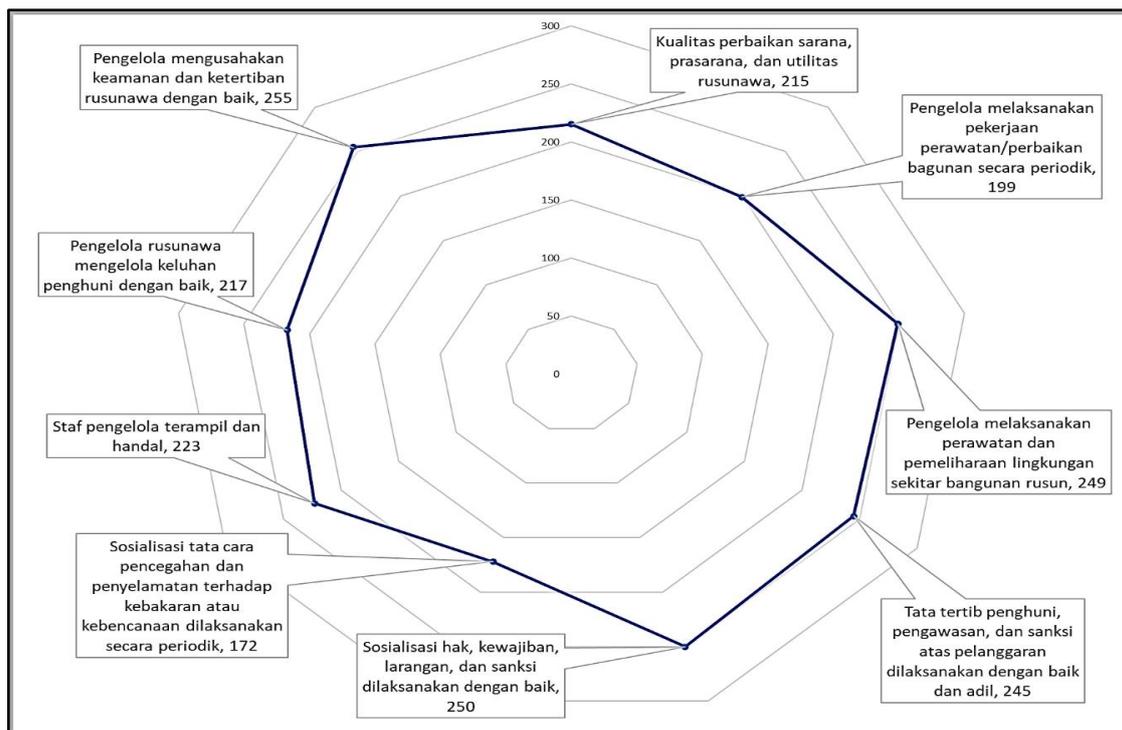
*Sumber: Data diolah (2023)*

**Tabel 6.** Kategori penilaian kepuasan penghuni

Keterangan	Skor Min.		Skor Maks.
Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Memadai/Sangat Tidak Puas ( <i>Skor = 1</i> )	72	-	129.6
Tidak Baik/Tidak Memadai/Tidak Puas ( <i>Skor = 2</i> )	130.6	-	187.2
Cukup Baik/Cukup Memadai/Cukup Puas ( <i>Skor = 3</i> )	188.2	-	244.8
Baik/Memadai/Puas ( <i>Skor = 4</i> )	245.8	-	302.4
Sangat Baik/Sangat Memadai/Sangat Puas ( <i>Skor = 5</i> )	303.4	-	360

*Sumber: Data diolah (2023)*

Di sisi lain, aspek sarana dan prasarana bermain anak menjadi prioritas yang memerlukan perhatian dan peningkatan yang signifikan (lihat Tabel 5 – kode Q1.13). Temuan ini menyoroti kurangnya ketersediaan dan kualitas fasilitas bermain anak di RSKM, hal ini menjadi sangat penting mengingat terdapat 75 anak yang tinggal di lokasi tersebut. Fasilitas bermain yang aman dan memadai tidak hanya memberikan hiburan, tetapi juga berperan penting dalam mendukung perkembangan fisik dan psikologis anak-anak, serta dapat meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan bagi penghuni RSKM. Kami berpendapat, fasilitas bermain yang terbatas atau kurang aman dapat menjadi tantangan yang dihadapi oleh anak-anak dalam mengeksplorasi dan mengembangkan keterampilan mereka di lingkungan hunian mereka. Dalam konteks ini, peningkatan fasilitas bermain anak di RSKM menjadi sangat penting untuk memastikan kondisi yang mendukung bagi perkembangan anak-anak dan kesejahteraan keseluruhan penghuni.



**Gambar 8.** Grafik radar tingkat kepuasan penghuni untuk dimensi manajemen pengelolaan

*Sumber: Data diolah (2023)*

Penelitian ini juga menyoroti area yang memerlukan peningkatan. Kualitas perbaikan fasilitas dan pemeliharaan bangunan yang diberikan penilaian "Cukup Baik/Memadai" (lihat Gambar 9 dan Tabel 5 – kode Q2.1) menandakan bahwa meskipun upaya pemeliharaan telah dilakukan, aspek konsistensi dan kualitas perbaikan masih memerlukan perhatian lebih. Selanjutnya, penilaian negatif terhadap sosialisasi pencegahan dan penyelamatan (kode Q2.6) mengindikasikan kelemahan dalam upaya pengelola untuk menyediakan informasi dan pelatihan secara berkala terkait pencegahan dan penanganan situasi darurat. Penilaian ini menunjukkan perlunya pengelola meningkatkan strategi komunikasi dan edukasi terhadap penghuni, untuk memastikan kesadaran dan kesiapsiagaan mereka dalam menghadapi situasi darurat.

Temuan dari studi ini menunjukkan urgensi bagi Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dan dinas terkait untuk meningkatkan kualitas manajemen, pengelolaan, serta layanan yang disediakan. Peningkatan ini sangat penting untuk memastikan kenyamanan, kepuasan, dan keberlanjutan kehidupan komunal di RSKM. Lebih lanjut, perhatian terhadap peningkatan sarana dan prasarana yang masih kurang memadai menjadi krusial untuk mendukung fungsi dan kelayakan hunian dalam memenuhi kebutuhan dasar dan sosial penghuninya.

Tindakan penyempurnaan ini bukan hanya akan memperbaiki kualitas hidup para penghuni, tetapi juga memastikan bahwa infrastruktur yang ada mendukung interaksi

sosial yang sehat dan produktif, serta memfasilitasi akses ke layanan yang bersifat esensial. Melalui peningkatan ini, diharapkan RSKM dapat lebih efektif dalam memenuhi fungsi sosial dan komunalnya, yang merupakan aspek penting dari kehidupan hunian yang berkelanjutan.

## Penutup

Penelitian ini telah menganalisis secara komprehensif profil sosio-demografi penghuni RSKM serta evaluasi kepuasan mereka terhadap sarana dan prasarana serta pengelolaan manajemen dan layanan. Penelitian ini menghasilkan temuan yang memberikan wawasan penting terkait dinamika kehidupan di RSKM dan aspek-aspek yang berkontribusi terhadap kepuasan penghuni.

Profil sosio-demografi penghuni RSKM menunjukkan keberagaman dalam hal usia, jenis kelamin, pendidikan, dan latar belakang pekerjaan, yang mencerminkan potret miniatur dari masyarakat berpenghasilan rendah di Kota Mataram. Keberagaman ini memberikan konteks yang 'bernuansa' untuk memahami kebutuhan dan ekspektasi penghuni (masyarakat berpenghasilan rendah) terhadap kualitas hidup di rusunawa.

Dalam hal sarana dan prasarana, penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar fasilitas seperti listrik, pengelolaan sampah, parkir kendaraan, dapur/memasak, dan fasilitas ibadah mendapatkan penilaian positif dari penghuni, yang menunjukkan kepuasan mereka terhadap aspek-aspek tersebut. Namun, terdapat juga area yang memerlukan perhatian, seperti sarana prasarana bermain anak dan fasilitas ruang berkumpul, yang dinilai kurang memadai dan menunjukkan kebutuhan untuk peningkatan.

Dalam konteks pengelolaan manajemen dan layanan, aspek keamanan, sosialisasi hak dan kewajiban, serta perawatan lingkungan secara umum mendapat tanggapan positif, mencerminkan efektivitas pengelola dalam mengimplementasikan kebijakan yang mendukung kualitas hidup penghuni. Namun, temuan penelitian menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam hal kualitas perbaikan fasilitas dan sosialisasi pencegahan dan penyelamatan, yang menunjukkan kebutuhan akan strategi yang lebih komprehensif dan efektif dalam mengelola aspek-aspek tersebut.

Berdasarkan temuan-temuan ini, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis yang dapat diambil oleh pengelola RSKM untuk meningkatkan kepuasan penghuni. Ini termasuk peningkatan infrastruktur dan fasilitas yang memerlukan perhatian, pengembangan program perawatan dan perbaikan yang lebih efektif, serta peningkatan strategi komunikasi dan sosialisasi terkait hak, kewajiban, dan keamanan penghuni.

Meskipun hasil penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengelola RSKM dalam upaya meningkatkan kepuasan penghuni, terdapat keterbatasan dalam penelitian ini yang perlu diperhatikan. Pertama, terdapat keterbatasan dalam partisipasi responden, dimana hanya 72 dari total 93 unit hunian yang terwakili. Hal ini

menimbulkan potensi bias dalam sampel yang tidak dapat diabaikan. Meskipun demikian, dianggap bahwa sampel yang terlibat memiliki representasi yang cukup dari populasi penghuni karena setiap sampel diambil dari anggota keluarga yang berbeda dalam setiap unit hunian, dengan tidak adanya duplikasi sampel pada unit yang sama. Ini menghasilkan partisipasi sebesar 77,41% dari penghuni setiap unit, yang memberikan dasar untuk menganggap temuan survei sebagai representatif.

Kedua, penelitian ini tidak menyertakan variabel pendapatan penghuni dalam analisisnya. Hal ini disebabkan oleh ketidaktersediaan data sekunder yang handal mengenai pendapatan dari pengelola. Akibatnya, tidak dimungkinkan untuk menganalisis dampak pendapatan terhadap kepuasan penghuni. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengatasi keterbatasan ini dengan memastikan pengumpulan data yang lebih komprehensif dan dapat diandalkan.

Untuk mengatasi keterbatasan-keterbatasan ini dan memperkaya temuan, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperbesar jumlah sampel dan mempertimbangkan penggunaan wawancara terstruktur. Penelitian di masa mendatang dapat memanfaatkan teknik analisis yang mengintegrasikan data sekunder dan primer secara efektif, atau bahkan mungkin menerapkan pendekatan penelitian campuran (*mixed-methods*) untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas tentang dinamika kepuasan penghuni. Selain itu, sangat disarankan untuk mengeksplorasi tingkat kepuasan penghuni berdasarkan posisi lantai unit hunian, yang dapat menyediakan wawasan yang lebih terperinci dan relevan bagi pengelola RSKM dalam upaya peningkatan layanan dan kepuasan penghuni.

## Referensi

- Ali, B. J., Akoi, S., Saleh, P. F., & Sardar, Z. (2021). *Factors Shaping Customer Satisfaction with Residential Flats: Evidence from Sulaymaniyah City* (SSRN Scholarly Paper 3840821). <https://papers.ssrn.com/abstract=3840821>
- Andargie, M. S., Touchie, M., & O'Brien, W. (2019). A review of factors affecting occupant comfort in multi-unit residential buildings. *Building and Environment*, *160*, 106182. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2019.106182>
- Aulia, D. N., & Syahri, D. N. (2018). Preference of settled according to young families' perception in choosing residence in Namo Rambe District, Deli Serdang Regency, Indonesia. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, *126*(1), 012158. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/126/1/012158>
- Aziz, A. A., & Ahmad, A. S. (2012). Low Cost Flats Outdoor Space as Children Social Environment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *38*, 243–252. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.346>
- Blair, J., Czaja, R. F., & Blair, E. A. (2014). *Designing Surveys: A Guide to Decisions and Procedures*. SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781071909904>
- Byun, G., & Ha, M. (2016). The Factors Influencing Residential Satisfaction by Public Rental Housing Type. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, *15*(3), 535–542. <https://doi.org/10.3130/jaabe.15.535>

- Cui, C. (2020). Housing career disparities in urban China: A comparison between skilled migrants and locals in Nanjing. *Urban Studies*, 57(3), 546–562. <https://doi.org/10.1177/0042098018800443>
- De, U. K., & Vupru, V. (2019). Role of Neighborhood Socio-Cultural & Religious Homogeneity in Housing Choice at Dimapur Town, India. *The Journal of Developing Areas*, 53(2). <https://doi.org/10.1353/jda.2019.0025>
- Djebarni, R., & Al-Abed, A. (2000). Satisfaction level with neighbourhoods in low-income public housing in Yemen. *Property Management*, 18(4), 230–242. <https://doi.org/10.1108/02637470010348744>
- Fathoni, M., & Wahyuni, S. D. (2019). Penetrasi Sosial Hubungan Antar Budaya Warga Rumah Susun (Study Komunikasi Interpersonal di Mandalika, Kota Mataram). *KOMUNIKE: Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam*, 11(2), Article 2. <https://doi.org/10.20414/jurkom.v11i2.2285>
- Frontczak, M., Schiavon, S., Goins, J., Arens, E., Zhang, H., & Wargocki, P. (2012). Quantitative relationships between occupant satisfaction and satisfaction aspects of indoor environmental quality and building design. *Indoor Air*, 22(2), 119–131. <https://doi.org/10.1111/j.1600-0668.2011.00745.x>
- Fu, Y., Tse, D. K., & Zhou, N. (2000). Housing Choice Behavior of Urban Workers in China's Transition to a Housing Market. *Journal of Urban Economics*, 47(1), 61–87. <https://doi.org/10.1006/juec.1999.2133>
- Gifford, R. (2007). The Consequences of Living in High-Rise Buildings. *Architectural Science Review*, 50(1), 2–17. <https://doi.org/10.3763/asre.2007.5002>
- Hui, E. C. M., & Zheng, X. (2010). Measuring customer satisfaction of FM service in housing sector: A structural equation model approach. *Facilities*, 28(5/6), 306–320. <https://doi.org/10.1108/02632771011031538>
- Ibem, E. O., & Amole, D. (2013). Residential Satisfaction in Public Core Housing in Abeokuta, Ogun State, Nigeria. *Social Indicators Research*, 113(1), 563–581. <https://doi.org/10.1007/s11205-012-0111-z>
- Ibem, E. O., & Azuh, D. E. (2014). Satisfaction with public housing among urban women in Ogun State, Nigeria. *Covenant Journal of Research in the Built Environment*. <https://journals.covenantuniversity.edu.ng/index.php/cjrbe/article/view/145>
- James, R. N. (2007). Multifamily Housing Characteristics and Tenant Satisfaction. *Journal of Performance of Constructed Facilities*, 21(6), 472–480. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)0887-3828\(2007\)21:6\(472\)](https://doi.org/10.1061/(ASCE)0887-3828(2007)21:6(472))
- Jansen, S. J. T. (2014). Why is Housing Always Satisfactory? A Study into the Impact of Cognitive Restructuring and Future Perspectives on Housing Appreciation. *Social Indicators Research*, 116(2), 353–371. <https://doi.org/10.1007/s11205-013-0303-1>
- Kaitilla, S. (1993). Satisfaction with Public Housing in Papua New Guinea: The Case of West Taraka Housing Scheme. *Environment and Behavior*, 25(3), 514–545. <https://doi.org/10.1177/0013916593253005>
- Kasih, N. A., & Rahmawati, D. (2019). Perspektif Kebijakan Lokal Terkait Penyediaan Permukiman Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah Di Kota Mataram. *Seminar Nasional Pembangunan Wilayah Dan Kota Berkelanjutan*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.25105/pwkb.v1i1.5282>

- Kasih, N. A., & Rahmawati, D. (2020). Penilaian Tingkat Efektivitas Kebijakan Rusunawa sebagai Solusi Kebutuhan Bermukim Masyarakat Berpenghasilan Rendah di Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Teknik ITS*, 8(2), C1–C6. <https://doi.org/10.12962/j23373539.v8i2.48080>
- Katumpe, J. S. (2022). *Public Space Design Principles for Hot Semi-arid Climates a Case of the Urban Park at Isiolo Municipality* [Thesis, University of Nairobi]. <http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/161953>
- Howa, T., Vunukwa, S., & Mdekazi, S. (2022). Social Rental Flats: Perceptions of Emerald Sky Tenants, East London Eastern Cape. *African Journal of Governance and Development*, 11(2), 457–478. <https://doi.org/10.36369/2616-9045/2022/v11i2a5>
- Kim, W. (1997). *Effects of dwelling floor level on factors related to residential satisfaction and home environment in high-rise apartment buildings—ProQuest* [Dissertation, Texas A&M University]. <https://www.proquest.com/openview/9751b70ed795e91adfc9c134252e316d/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Kleinegris, T. E. (Thomas). (2017). *Housing preferences of young single-person households living in the four biggest cities of the Netherlands and the role of real estate parties in facilitating this target group* [Master's Thesis, Eindhoven University of Technology]. <https://research.tue.nl/en/studentTheses/housing-preferences-of-young-single-person-households-living-in-t>
- Latfi, M. F. M., Karim, H. A., & Zahari, S. S. (2012). Compromising the Recreational Activities of Children in Low Cost Flats. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 50, 791–799. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.08.081>
- Mohit, M. A., Ibrahim, M., & Rashid, Y. R. (2010). Assessment of residential satisfaction in newly designed public low-cost housing in Kuala Lumpur, Malaysia. *Habitat International*, 34(1), 18–27. <https://doi.org/10.1016/j.habitatint.2009.04.002>
- Mridha, M. (2020). The effect of age, gender and marital status on residential satisfaction. *Local Environment*, 25(8), 540–558. <https://doi.org/10.1080/13549839.2020.1801615>
- Oladosu, R. O., & Ludin, A. N. B. M. (2019). Association of Nondwelling Attributes with Residential Satisfaction in Segregated Urban Environments. *Journal of Urban Planning and Development*, 145(3), 05019007. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)UP.1943-5444.0000510](https://doi.org/10.1061/(ASCE)UP.1943-5444.0000510)
- Qiao, S., Huang, G., & Yeh, A. G.-O. (2023). Who are the gig workers? Evidence from mapping the residential locations of ride-hailing drivers by a big data approach. *Cities*, 132, 104112. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2022.104112>
- Sakke, D. (2013). *Kedudukan Hukum Rumah Susun Sebagai Objek Jaminan Kredit Setelah Berlakunya UU No 20 Tahun 2011 (Studi di Selagalas Kecamatan Sandubaya Mataram)* [Skripsi, Universitas Mataram]. <http://eprints.unram.ac.id/12997/>
- Smith, C. A., & Islam, A. M. (1998). Apartment rents—Is there a “complex” effect? *The Appraisal Journal*, 66(3), 263–268.
- Sukmana, F. H., Hamdi, H., & Maryanti, S. (2020). Menilai Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Barat Menggunakan Survei Persepsi Publik. *Politea : Jurnal Politik Islam*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.20414/politea.v3i2.2348>

- Usavagovitwong, N., Pruksuriya, A., Supaporn, W., Rak-U, C., Archer, D., & McGranahan, G. (2020). *Housing density and housing preference in Bangkok's low-income settlements*. IIED. <https://www.iied.org/10631iied>
- Utami, Y. K. A. (2018). *Perencanaan Instalasi Pengolahan Air Limbah Domestik di Rumah Susun Sederhana Sewa Selagalas Kota Mataram*. <https://www.semanticscholar.org/paper/PERENCANAAN-INSTALASI-PENGOLAHAN-AIR-LIMBAH-DI-SEWA-Utami/06ac9495fd5be8d3e1aaba543e1e33c53107bad7>
- Vartanian, T. P. (2010). *Secondary Data Analysis*. Oxford University Press.
- Wen, X., Meng, Y., & Wang, C. (2015). The Landscape Change of Qiang's Settlements in the Upper Reaches of Minjiang River after Wenchuan Earthquake. *International Journal of Built Environment and Sustainability*, 2(3), Article 3. <https://doi.org/10.11113/ijbes.v2.n3.85>
- Winkler, O. W. (2009). *Interpreting Economic and Social Data: A Foundation of Descriptive Statistics*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-540-68721-4>
- Wisnudarma, N. M. (2019). *Pelaksanaan Perjanjian Sewamenyewa Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Selagalas Kota Mataram* [Skripsi, Universitas Mataram]. <http://eprints.unram.ac.id/14198/>
- Yoade, A. (2021). Assessment of Housing Satisfaction Among Women in Nigeria: Experience from Ibadan Municipality. *Journal of Urban Culture Research*, 23, 223–237.
- Yuen, B. (2007). Squatters No More: Singapore Social Housing. *Global Urban Development*, 03. <https://www.globalurban.org/GUDMag07Vol3Iss1/Yuen.htm>