

**KUALITAS PELAYANAN RUMAH SUSUN APARATUR SIPIL
NEGARA KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN
PERUMAHAN RAKYAT DI DESA TAWIRI
KECAMATAN TELUK AMBON**

Oleh:

Nurtarydalsya Muhrim¹⁾, Fientje Palijama²⁾, La Madjid³⁾
E-mail: nurtarydalsyamuhrim@gmail.com¹⁾, fientje.palijama@gmail.com²⁾,
lamadjid75@gmail.com³⁾

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Rumah Susun Aparatur Sipil Negara (ASN) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Desa Tawiri, dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Fokus penelitian diarahkan pada lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi terhadap penghuni serta pengelola rusun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, kualitas pelayanan di Rusun ASN Kementerian PUPR tergolong baik, namun masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek tertentu. Dimensi Tangibles menunjukkan kinerja yang positif dalam hal kebersihan dan keamanan, tetapi masih ditemukan permasalahan seperti keterbatasan penerangan dan pasokan air bersih. Pada dimensi Reliability, pelayanan keamanan dinilai sangat andal, sedangkan keandalan fasilitas air bersih masih belum stabil. Dimensi Responsiveness menunjukkan bahwa pengelola tanggap terhadap keluhan penghuni melalui komunikasi terbuka, meskipun tindak lanjut beberapa keluhan teknis masih terhambat oleh keterbatasan waktu dan sumber daya. Dimensi Assurance tercermin dari sikap ramah, profesionalitas staf, serta komunikasi yang efektif antara pengelola dan penghuni. Adapun dimensi Empathy menunjukkan tingkat kepedulian yang tinggi terhadap kebutuhan penghuni, namun perlu peningkatan sensitivitas terhadap kondisi kebersihan dan kebutuhan fasilitas dasar.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Rusun ASN, Kementerian PUPR, Kepuasan Penghuni*

¹⁾ Nurtarydalsya Muhrim, Mahasiswa Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ Fientje Palijam, Dosen Dpk, Prodi Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

³⁾ La Madjid, Dosen Tetap Prodi. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

PENDAHULUAN

Ketersediaan hunian layak bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan salah satu bentuk pelayanan negara yang penting dan harus menjadi prioritas pemerintah. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) memiliki tanggung jawab besar untuk merealisasikan program tersebut melalui pembangunan berbagai fasilitas perumahan, termasuk rumah susun bagi ASN, guna memenuhi kebutuhan dasar tempat tinggal pegawai negeri.

Secara umum, rumah susun atau Rusun sering dipersepsikan sebagai bentuk apartemen yang dapat dihuni oleh berbagai kalangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun, Rusun didefinisikan sebagai bangunan gedung bertingkat yang dibangun dalam suatu lingkungan dan terbagi menjadi bagian-bagian struktural fungsional secara horizontal maupun vertikal. Setiap unit dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah, namun dilengkapi dengan bagian, benda, serta tanah bersama. Struktur ini memungkinkan penggunaan ruang yang lebih efisien, terutama di wilayah perkotaan yang padat penduduk (Undang-Undang, 2011).

Pembangunan rumah susun merupakan salah satu strategi pemenuhan kebutuhan papan yang layak dengan memperhatikan aspek kesehatan lingkungan. Berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 40 Tahun 2021, seluruh rumah susun yang telah dibangun ditetapkan sebagai rumah negara golongan I, yang menunjukkan komitmen pemerintah dalam penyediaan hunian berkualitas bagi ASN. Salah satu contoh implementasinya adalah Rumah Susun ASN Kementerian PUPR di Desa Tawiri, Kecamatan Teluk Ambon, yang dibangun untuk mendukung mobilitas ASN yang dimutasi ke daerah tersebut. Lokasi strategisnya diharapkan dapat memudahkan ASN dalam melaksanakan tugas dan meningkatkan efektivitas kerja (PUPR, 2021).

Namun, keberhasilan program ini tidak hanya diukur dari aspek pembangunan fisik, tetapi juga dari kualitas pelayanan pengelolaan rumah susun. Kualitas layanan menjadi faktor penentu kenyamanan, kepuasan, serta keberlanjutan hunian. Aspek penting dalam pelayanan Rusun mencakup kebersihan, keamanan, ketersediaan fasilitas, responsivitas manajemen, serta tingkat kepuasan penghuni. Lingkungan yang bersih mendukung kesehatan dan kenyamanan penghuni, sementara sistem keamanan yang baik seperti pengawasan 24 jam dan penggunaan CCTV memberikan rasa aman secara psikologis.

Selain itu, ketersediaan fasilitas penunjang seperti ruang olahraga, area bermain anak, dan ruang serbaguna turut meningkatkan kualitas hidup penghuni sekaligus memperkuat interaksi sosial di antara mereka. Pengelola perlu tanggap terhadap keluhan serta menyediakan mekanisme pengaduan yang cepat dan

¹⁾. Nurtarydalsya Muhrim, Mahasiswa Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾. Fientje Palijam, Dosen Dpk, Prodi Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

³⁾. La Madjid, Dosen Tetap Prodi. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

transparan. Komunikasi yang baik antara penghuni dan pengelola menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan yang harmonis dan produktif.

Meski berbagai upaya peningkatan layanan telah dilakukan, masih terdapat sejumlah tantangan dalam pengelolaan Rusun. Beberapa kendala yang sering muncul adalah keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, serta lemahnya komunikasi antara pengelola dan penghuni. Kekurangan staf terlatih dan anggaran pemeliharaan menyebabkan pelayanan tidak optimal, sementara kurangnya komunikasi menimbulkan ketidakpuasan penghuni. Variasi harapan penghuni terhadap pelayanan juga memerlukan kemampuan adaptasi dan empati dari pihak pengelola agar dapat memenuhi kebutuhan secara proporsional.

Kualitas pelayanan yang buruk berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan berdampak pada motivasi serta produktivitas ASN. Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan di Rusun ASN menjadi sangat penting agar dapat diidentifikasi permasalahan dan disusun rekomendasi perbaikan yang tepat.

Program pembangunan Rusun bagi ASN oleh Kementerian PUPR merupakan salah satu upaya strategis untuk menyediakan hunian yang layak, terjangkau, dan dekat dengan lokasi kerja. Tujuan utamanya adalah meningkatkan mobilitas dan produktivitas ASN, sekaligus mendukung kesejahteraan mereka. Salah satu lokasi penerapan program ini adalah Desa Tawiri, Kecamatan Teluk Ambon, yang diharapkan dapat memberikan solusi atas kebutuhan perumahan ASN serta meningkatkan akses terhadap fasilitas publik.

Meskipun demikian, keberhasilan program Rusun ASN di Desa Tawiri tidak hanya bergantung pada pembangunan fisik, tetapi juga pada efektivitas pengelolaan dan pelayanan yang diberikan. Sejumlah permasalahan masih ditemukan, seperti ketidakstabilan pasokan air bersih, lampu taman yang rusak, serta pemeliharaan fasilitas luar yang belum optimal. Banyak penghuni mengeluhkan aliran air yang tidak lancar, bahkan ada yang meminta pencabutan meteran air karena sistem otomatis pompa sudah tidak berfungsi. Kondisi ini menunjukkan kurangnya pemeliharaan infrastruktur dasar yang sangat berpengaruh terhadap kenyamanan penghuni.

Permasalahan serupa juga ditemukan pada fasilitas umum seperti pencahayaan taman yang tidak terawat, yang dapat mengurangi rasa aman serta menurunkan citra kualitas layanan. Meskipun pengelola telah berupaya menjaga kebersihan dan pemeliharaan, aspek penyediaan air bersih menjadi isu utama yang harus segera ditangani. Air bersih merupakan kebutuhan pokok dan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan sebuah hunian.

Untuk mengatasi hal ini, pengelola perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem penyediaan air dan pemeliharaannya, termasuk memperbaiki sistem otomatisasi meteran air dan berkoordinasi dengan pihak ketiga seperti PT Garda Timur Perkasa sebagai penyedia layanan teknis. Selain itu, peningkatan

¹⁾ Nurtarydalsya Muhrim, Mahasiswa Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ Fientje Palijam, Dosen Dpk, Prodi Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

³⁾ La Madjid, Dosen Tetap Prodi. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

komunikasi dengan penghuni perlu dilakukan agar pengelola lebih memahami keluhan dan dapat meresponsnya secara cepat dan tepat.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam menciptakan kepuasan penghuni dan mendukung keberlanjutan program perumahan publik.

Temuan penelitian-penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor fundamental dalam menentukan kepuasan penghuni, namun fokus kajian masih terbatas pada konteks rumah susun umum (Rusunawa) dan wilayah perkotaan besar seperti Surabaya dan Jakarta. Dalam konteks ini, penelitian yang penulis lakukan menghadirkan kebaruan (novelty) melalui beberapa aspek. Pertama, penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan publik pada Rusun ASN Kementerian PUPR di Ambon, yang secara khusus ditujukan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Hal ini memberikan perspektif baru karena berbeda dengan rusun komersial atau rusunawa yang umumnya dihuni masyarakat berpenghasilan rendah. Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggali secara mendalam persepsi, pengalaman, dan kepuasan penghuni maupun pengelola, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih kontekstual tentang dimensi pelayanan publik berbasis empati dan tanggung jawab sosial. Ketiga, penelitian ini juga mengintegrasikan analisis teori SERVQUAL (Parasuraman et al.) dengan teori kepuasan pelanggan dari Kotler dan Keller, untuk menjelaskan hubungan antara lima dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) dengan kepuasan penggunaan fasilitas secara komprehensif.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperluas cakupan geografis dan institusional dari studi mengenai kualitas pelayanan rumah susun, tetapi juga memberikan kontribusi empiris dan teoretis dalam konteks pelayanan publik pemerintah, khususnya terkait strategi peningkatan kualitas fasilitas dan empati pengelola terhadap penghuni ASN.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam menciptakan kepuasan penghuni dan mendukung keberlanjutan program perumahan publik. Dengan demikian, evaluasi terhadap kualitas pelayanan Rusun ASN di Desa Tawiri menjadi sangat penting untuk dilakukan. Fokus evaluasi mencakup kebersihan, keamanan, fasilitas, responsivitas pengelola, serta kepuasan penghuni. Hasil evaluasi diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan mutu layanan dan menjadi acuan dalam pengelolaan rumah susun ASN di masa depan.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam peningkatan mutu pelayanan Rusun ASN, memberikan masukan bagi pihak pengelola dan pemerintah dalam perbaikan berkelanjutan, serta memperkuat citra pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang profesional dan responsif. Melalui

¹⁾ Nurtarydalsya Muhrim, Mahasiswa Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ Fientje Palijam, Dosen Dpk, Prodi Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

³⁾ La Madjid, Dosen Tetap Prodi. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

pengelolaan yang baik dan pelayanan yang berkualitas, Rusun ASN dapat menjadi contoh keberhasilan program perumahan negara yang benar-benar berpihak pada kesejahteraan ASN dan mendukung kinerja mereka dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk Menganalisis tingkat kualitas pelayanan Rumah Susun ASN Kementerian PUPR di Desa Tawiri, Kecamatan Teluk Ambon, berdasarkan persepsi penghuni. Memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola, pemerintah daerah, dan Kementerian PUPR dalam meningkatkan mutu pelayanan dan efektivitas pengelolaan Rusun ASN di masa mendatang.

LANDASAN TEORI

Konsep Rumah Susun (Rusun)

Rumah susun merupakan salah satu bentuk penyediaan hunian vertikal yang dikembangkan untuk menjawab keterbatasan lahan di daerah perkotaan serta meningkatkan efisiensi tata ruang pemukiman. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 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 secara horizontal maupun vertikal. Setiap unit hunian dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah, dilengkapi dengan bagian bersama, benda bersama, serta tanah bersama (Undang-Undang, 2011).

Penyediaan rumah susun memiliki peran strategis dalam mendukung kebijakan pemerintah di bidang perumahan, terutama bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Pembangunan rumah susun bagi ASN bertujuan untuk menyediakan hunian yang layak, terjangkau, dan dekat dengan lokasi kerja, sehingga dapat menunjang efisiensi dan produktivitas kerja mereka. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) menjadi aktor utama dalam penyediaan rumah susun ASN sebagai bagian dari program strategis nasional dalam sektor perumahan (PUPR, 2021).

Selain itu, pembangunan rumah susun tidak hanya berorientasi pada penyediaan fisik bangunan, tetapi juga harus mempertimbangkan aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan. Pengelolaan rumah susun yang baik dapat menciptakan lingkungan yang kondusif, aman, dan nyaman bagi penghuninya.

Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan salah satu konsep utama dalam kajian manajemen pelayanan publik maupun sektor jasa. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan adalah sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Sementara itu, Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kualitas pelayanan

¹⁾ Nurtarydalsya Muhrim, Mahasiswa Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ Fientje Palijam, Dosen Dpk, Prodi Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

³⁾ La Madjid, Dosen Tetap Prodi. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

sebagai keseluruhan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari aspek interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus menjamin bahwa layanan yang diberikan bersifat efisien, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Model ini terdiri dari lima dimensi utama:

- Tangibles (Bukti Fisik), Meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, kebersihan lingkungan, serta tampilan pegawai yang memberikan pelayanan.
- Reliability (Keandalan), Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan secara konsisten dan akurat sesuai janji.
- Responsiveness (Daya Tanggap), Kemauan dan kemampuan pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
- Assurance (Jaminan), Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada pengguna layanan.
- Empathy (Empati), Perhatian pribadi dan kepedulian terhadap kebutuhan individu pelanggan.

Dalam konteks pengelolaan Rusun ASN, kelima dimensi ini dapat diadaptasi untuk menilai sejauh mana pengelola memenuhi kebutuhan penghuni, mulai dari pemeliharaan fasilitas, keamanan, kebersihan, hingga penanganan keluhan.

Kepuasan Penghuni (Customer Satisfaction)

Kepuasan penghuni merupakan hasil evaluasi subjektif dari pengalaman mereka terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan awal. Oliver (1997) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap evaluasi atas kesesuaian antara harapan dan kinerja aktual layanan.

Dalam konteks Rusun ASN, kepuasan penghuni dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kondisi fisik bangunan, kebersihan lingkungan, keamanan, fasilitas bersama, serta kualitas komunikasi antara penghuni dan pengelola. Tingkat kepuasan yang tinggi akan mendorong loyalitas penghuni, meningkatkan rasa memiliki terhadap lingkungan hunian, dan pada akhirnya mendukung kinerja ASN secara keseluruhan.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Penghuni

Banyak penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Parasuraman et al.

¹⁾ Nurtarydalsya Muhrim, Mahasiswa Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ Fientje Palijam, Dosen Dpk, Prodi Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

³⁾ La Madjid, Dosen Tetap Prodi. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

(1988) menjelaskan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, semakin besar pula tingkat kepuasan pelanggan. Demikian pula, Tjiptono (2017) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi terhadap pengalaman pelayanan yang sesuai dengan harapan.

Dalam konteks Rusun ASN, peningkatan kualitas pelayanan—seperti kebersihan, keandalan fasilitas, keamanan, dan daya tanggap pengelola—akan secara langsung meningkatkan kepuasan penghuni. Sebaliknya, pelayanan yang buruk akan menurunkan tingkat kenyamanan dan kepercayaan penghuni terhadap pengelola Rusun.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan penghuni rumah susun atau perumahan publik.

Sari (2020) dalam penelitiannya mengenai kualitas pelayanan di Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Surabaya menemukan bahwa dimensi *responsiveness* dan *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni.

Ardiyansyah dan Rahman (2021) meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penghuni Rusun di Jakarta, dan hasilnya menunjukkan bahwa *assurance* dan *empathy* merupakan faktor dominan yang menentukan tingkat kepuasan penghuni.

Rahim et al. (2022) menyoroti bahwa pemeliharaan fasilitas umum seperti air bersih dan pencahayaan berperan penting dalam menentukan persepsi penghuni terhadap kualitas layanan perumahan vertikal.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam menciptakan kepuasan penghuni dan mendukung keberlanjutan program perumahan publik.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam persepsi, pengalaman, dan penilaian penghuni terhadap kualitas pelayanan di Rusun ASN Kementerian PUPR Desa Tawiri.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data tentang pengalaman dan kepuasan penghuni, sedangkan observasi digunakan untuk menilai kondisi fisik dan operasional fasilitas.

Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1994), meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diuji melalui teknik triangulasi sumber.

¹⁾ Nurtarydalsya Muhrim, Mahasiswa Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ Fientje Palijam, Dosen Dpk, Prodi Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

³⁾ La Madjid, Dosen Tetap Prodi. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis difokuskan pada kualitas pelayanan Rumah Susun ASN Kementerian PUPR Desa Tawiri, menggunakan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), meliputi empat dimensi utama: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), dan Assurance (jaminan).

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi Tangibles dalam model SERVQUAL mengacu pada aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan. Komponen ini mencakup kondisi fasilitas fisik (gedung, ruang pelayanan, taman, dan area parkir), peralatan pendukung, penampilan petugas, serta media komunikasi yang digunakan (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks pelayanan publik, Tangibles berperan penting dalam membentuk kesan awal masyarakat terhadap kualitas pelayanan suatu instansi.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, ditemukan bahwa dimensi Tangibles di Rusun ASN Kementerian PUPR menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam hal kebersihan, keamanan, dan fasilitas dasar. Keberadaan petugas kebersihan dan keamanan yang bekerja secara teratur menjadi faktor utama pembentuk persepsi positif penghuni terhadap pelayanan.

Namun, terdapat beberapa aspek krusial yang masih perlu diperbaiki, yaitu:

- 1) Masalah kebersihan akibat kotoran hewan dan keterbatasan tempat sampah.
- 2) Ketidakeimbangan penerangan di area luar dan koridor dalam gedung.
- 3) Ketidakstabilan pasokan air bersih yang berdampak langsung pada kenyamanan penghuni.
- 4) Ketiadaan sistem pengawasan digital (CCTV) yang dapat memperkuat keamanan.

Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, kualitas dimensi Tangibles di Rusun ASN Kementerian PUPR diharapkan dapat meningkat secara signifikan, sehingga mencerminkan pelayanan publik yang efisien, nyaman, dan berorientasi pada kepuasan penghuni.

b. *Reliability* (Keandalan)

Reliability atau keandalan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan tepat waktu. Dimensi ini menilai sejauh mana janji-janji pelayanan dapat dipenuhi sesuai harapan pengguna. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), keandalan merupakan aspek utama yang membentuk kepercayaan pengguna terhadap suatu lembaga atau penyedia layanan.

Dalam konteks pelayanan publik di Rumah Susun (Rusun) ASN Kementerian PUPR Desa Tawiri, keandalan tercermin dari konsistensi pasokan air bersih dan listrik, ketepatan waktu dalam penanganan keluhan atau perbaikan

¹⁾ Nurtarydalsya Muhrim, Mahasiswa Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ Fientje Palijam, Dosen Dpk, Prodi Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

³⁾ La Madjid, Dosen Tetap Prodi. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

fasilitas, serta kerutinan petugas kebersihan dan keamanan dalam menjalankan tugasnya.

Ditinjau dari aspek kebersihan ditemukan bahwa keandalan petugas kebersihan tergolong baik dari segi kehadiran dan rutinitas kerja, namun masih perlu ditingkatkan pada area-area tertentu seperti bak sampah belakang dan ujung koridor. Faktor keterbatasan kapasitas tempat sampah dan jadwal pengangkutan yang hanya dua minggu sekali juga memengaruhi persepsi penghuni terhadap keandalan layanan kebersihan.

Sedangkan dari aspek Layanan keamanan di Rusun ASN menunjukkan kinerja yang sangat baik dan konsisten. Seluruh informan menyatakan bahwa selama ini tidak pernah terjadi insiden yang mengganggu rasa aman penghuni. Dengan demikian, keandalan aspek keamanan di Rusun ASN tergolong sangat tinggi. Keberadaan sistem keamanan 24 jam yang terorganisir dan absennya laporan insiden menunjukkan bahwa pelayanan keamanan telah berjalan efektif, stabil, dan memenuhi harapan penghuni.

Sementara itu Fasilitas dasar seperti air dan listrik merupakan elemen penting dalam dimensi keandalan. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan bahwa listrik berfungsi dengan baik, namun pasokan air bersih masih sering mengalami gangguan. Secara umum, keandalan fasilitas listrik dinilai baik, tetapi ketersediaan air bersih masih menjadi tantangan utama. Gangguan air bersih yang berulang menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan belum merata di seluruh unit rusun, meskipun pengelola dinilai cukup tanggap terhadap keluhan penghuni.

Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa dimensi Reliability (Keandalan) di Rusun ASN Kementerian PUPR menunjukkan kinerja yang baik namun belum sepenuhnya stabil. Beberapa poin utama yang dapat disimpulkan adalah:

- Layanan kebersihan berjalan secara rutin, tetapi area tertentu seperti bak sampah belakang dan ujung koridor masih kurang terjaga akibat keterbatasan fasilitas dan jadwal pengangkutan sampah.
- Layanan keamanan memiliki tingkat keandalan tertinggi, dibuktikan dengan sistem penjagaan 24 jam yang efektif dan tidak adanya laporan insiden.
- Fasilitas air dan listrik menunjukkan ketidakstabilan, terutama pada pasokan air bersih yang terkadang terhenti hingga beberapa hari, meskipun pengelola menunjukkan respons cepat dalam menangani keluhan.

Dengan demikian, peningkatan konsistensi pelayanan, terutama dalam penyediaan air bersih dan pengelolaan kebersihan area tertentu, perlu menjadi prioritas agar keandalan pelayanan di Rusun ASN Kementerian PUPR mencapai standar optimal dan memberikan kenyamanan berkelanjutan bagi seluruh penghuni.

¹⁾ Nurtarydalsya Muhrim, Mahasiswa Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ Fientje Palijam, Dosen Dpk, Prodi Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

³⁾ La Madjid, Dosen Tetap Prodi. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

c. Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness atau ketanggapan merujuk pada kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pengguna secara cepat, tepat, serta tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan mereka. Dimensi ini menggambarkan komitmen pengelola dalam memberikan pelayanan yang efisien, proaktif, serta menunjukkan empati dalam menanggapi setiap permasalahan yang timbul (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Dalam konteks pelayanan publik di Rusun ASN Kementerian PUPR Desa Tawiri, ketanggapan pengelola dan staf, seperti petugas keamanan maupun cleaning service, menjadi aspek penting dalam membangun kenyamanan dan kepercayaan penghuni terhadap kualitas pengelolaan rusun.

Dari aspek ketanggapan terhadap keluhan kebersihan ditemukan bahwa pengelola dan petugas kebersihan Rusun ASN umumnya menunjukkan respon yang cukup cepat dan tepat terhadap keluhan penghuni, khususnya pada masalah yang bersifat mendesak seperti kotoran hewan atau sampah yang menumpuk. Sebagian besar keluhan kebersihan ditindaklanjuti dalam waktu singkat, meskipun terdapat beberapa area yang relatif jarang dibersihkan secara rutin, seperti pojok koridor, bawah tangga, dan area belakang tempat sampah.

Faktor keterbatasan jam kerja petugas kebersihan (pukul 08.00–15.00) juga berpengaruh terhadap penanganan keluhan yang muncul di luar jam operasional. Hal ini menyebabkan sebagian masalah baru ditindaklanjuti pada hari berikutnya. Meskipun demikian, penghuni menilai bahwa pengelola tetap menunjukkan sikap tanggap dan bertanggung jawab dalam memastikan area yang dilaporkan segera dibersihkan.

Secara umum, responsivitas kebersihan dinilai baik, meskipun masih terdapat kelemahan pada pengawasan area tertentu yang kurang terjangkau dan perlu peningkatan sistem pelaporan agar semua keluhan dapat tertangani secara merata.

Terkait dengan aspek Ketanggapan dalam Menangani Keluhan dan Masukan Penghuni, ditemukan bahwa pengalaman penghuni dalam menyampaikan keluhan atau masukan sangat positif. Pengelola dinilai mudah dihubungi dan cepat merespons keluhan yang disampaikan, baik secara langsung maupun melalui grup komunikasi daring seperti WhatsApp. Keberadaan saluran komunikasi yang terbuka dan responsif mendorong penghuni untuk lebih aktif menyampaikan keluhan tanpa rasa enggan. Pengelola disebut sigap menanggapi setiap laporan, bersikap ramah, serta menunjukkan tindakan nyata dalam menindaklanjuti setiap permasalahan. Beberapa penghuni menilai bahwa tanggapan pengelola tidak hanya cepat tetapi juga diikuti oleh tindakan solutif, misalnya pemesanan mobil tangki air ketika pasokan air terhenti, atau pengaturan jadwal pembersihan tambahan saat ada keluhan terkait kebersihan. Secara

¹⁾ Nurtarydalsya Muhrim, Mahasiswa Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ Fientje Palijam, Dosen Dpk, Prodi Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

³⁾ La Madjid, Dosen Tetap Prodi. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

keseluruhan, interaksi antara penghuni dan pengelola mencerminkan pola komunikasi yang efektif dan berorientasi pelayanan publik, dengan tingkat responsivitas yang tinggi terhadap kebutuhan penghuni. Demikian halnya dengan ketanggapan terhadap penanganan masalah dan keluhan teknis, pengelola tetap menunjukkan komitmen dalam menyelesaikan setiap laporan, dengan proses tindak lanjut yang disesuaikan dengan tingkat urgensi permasalahan. Penghuni menilai bahwa meskipun waktu penyelesaian tidak selalu cepat, setiap keluhan tetap mendapat perhatian dan tindak lanjut yang jelas. Hal ini menunjukkan adanya upaya berkelanjutan untuk menjaga kualitas pelayanan meskipun terdapat kendala administratif. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) pada pelayanan publik di Rusun ASN Kementerian PUPR menunjukkan kinerja yang baik dan cukup efektif, dengan beberapa catatan penting sebagai berikut:

- Penanganan keluhan kebersihan tergolong cepat untuk kasus spesifik dan mendesak, namun pengawasan rutin di area-area tertentu masih perlu ditingkatkan.
- Saluran komunikasi antara penghuni dan pengelola, terutama melalui media daring seperti WhatsApp, terbukti efektif dalam mempercepat penyampaian dan tindak lanjut keluhan.
- Respon pengelola terhadap keluhan penghuni dinilai ramah, solutif, dan berorientasi pelayanan, sehingga menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan penghuni.
- Keluhan teknis seperti kebocoran dan pasokan air masih menghadapi hambatan birokrasi dan keterbatasan sumber daya, namun tetap mendapatkan tindak lanjut meskipun tidak selalu segera terselesaikan.

Secara keseluruhan, tingkat ketanggapan pengelola Rusun ASN Kementerian PUPR dapat dikategorikan baik, dengan komitmen kuat dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan terbuka terhadap masukan penghuni. Untuk mencapai standar optimal, diperlukan peningkatan konsistensi dalam tindak lanjut keluhan kompleks serta penguatan sistem koordinasi antara pengelola, petugas lapangan, dan instansi terkait agar pelayanan publik semakin efisien dan berkesinambungan.

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance dalam pelayanan publik pada Rusun ASN Kementerian PUPR mencerminkan adanya jaminan pelayanan yang cukup baik melalui komunikasi yang terbuka, sikap ramah, dan kemampuan staf dalam menumbuhkan rasa percaya penghuni. Komunikasi antara pengelola dan penghuni berlangsung secara efektif melalui berbagai saluran, terutama grup WhatsApp yang menjadi media utama penyampaian keluhan dan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola telah menyediakan sistem komunikasi yang

¹⁾ Nurtarydalsya Muhrim, Mahasiswa Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ Fientje Palijam, Dosen Dpk, Prodi Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

³⁾ La Madjid, Dosen Tetap Prodi. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

terbuka, cepat, dan mudah diakses, sehingga menciptakan hubungan yang harmonis antara pihak pengelola dengan penghuni.

Selain itu, sikap ramah dan tanggapan cepat dari pengelola memperkuat rasa aman dan kepercayaan penghuni terhadap kompetensi penyedia layanan. Pengelola juga dinilai memiliki kredibilitas dan keandalan dalam menangani keluhan sesuai prosedur, yang menjadi bagian penting dari jaminan pelayanan publik.

Namun, beberapa penghuni masih menyoroati aspek operasional tertentu yang memerlukan peningkatan, seperti kebersihan di area tertentu (bau dari kotoran hewan) dan gangguan pasokan air yang kadang terjadi. Meski keluhan tersebut bersifat teknis dan tidak mengganggu secara signifikan, hal ini menunjukkan bahwa aspek jaminan pelayanan belum sepenuhnya konsisten pada semua elemen fasilitas.

Secara umum, dapat dikatakan bahwa Assurance pada pelayanan publik di Rusun ASN Kementerian PUPR telah terpenuhi dengan baik, terutama pada aspek komunikasi dan sikap profesional pengelola. Namun, peningkatan berkelanjutan dalam hal pengawasan kebersihan dan keandalan fasilitas dasar seperti air bersih akan semakin memperkuat rasa aman, nyaman, dan kepercayaan penghuni terhadap kualitas pelayanan di Rusun tersebut.

e. Empathy (Empati)

Dimensi Empathy dalam pelayanan publik di Rusun ASN Kementerian PUPR menunjukkan bahwa pengelola dan staf memiliki tingkat kepedulian yang tinggi terhadap kenyamanan dan kebutuhan penghuni. Hal ini tercermin dari komunikasi yang terbuka, kesediaan untuk mendengarkan keluhan, serta penanganan yang cepat terhadap setiap masukan yang disampaikan oleh penghuni.

Sebagian besar informan, baik dari pihak pengelola maupun penghuni, menilai pelayanan yang diberikan sudah memuaskan. Kepuasan ini terutama disebabkan oleh kelengkapan fasilitas di setiap unit (seperti tempat tidur, lemari, meja makan, kursi tamu), rasa aman yang tinggi karena adanya sistem keamanan 24 jam, dan sikap ramah serta perhatian dari petugas. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa pengelola telah memahami kebutuhan dasar dan emosional penghuni dengan cukup baik.

Namun demikian, muncul pula beberapa catatan penting dari penghuni yang menandakan perlunya peningkatan empati dalam hal pemantauan kondisi fasilitas dan kebutuhan sehari-hari, terutama terkait pasokan air bersih dan kebersihan di area tertentu. Ketidakstabilan air bersih serta area bak sampah yang meluap menjadi indikator bahwa pengelola perlu lebih peka terhadap kondisi faktual di lapangan yang langsung memengaruhi kenyamanan penghuni.

¹⁾ Nurtarydalsya Muhrim, Mahasiswa Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ Fientje Palijam, Dosen Dpk, Prodi Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

³⁾ La Madjid, Dosen Tetap Prodi. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

Dari segi saran, penghuni menekankan pentingnya penambahan tenaga kebersihan, pengawasan kinerja petugas, serta pemeriksaan rutin terhadap ketersediaan air. Saran-saran ini merefleksikan aspirasi penghuni yang ingin agar pengelola tidak hanya tanggap secara reaktif terhadap keluhan, tetapi juga lebih proaktif dalam mengantisipasi permasalahan yang berpotensi mengurangi kenyamanan.

Secara keseluruhan, penerapan empati di Rusun ASN Kementerian PUPR sudah tergolong baik dan berorientasi pada kepuasan penghuni, terutama dalam aspek komunikasi, kepedulian, dan penanganan keluhan. Namun, masih diperlukan peningkatan dalam sensitivitas terhadap kebutuhan praktis penghuni seperti kebersihan dan air bersih agar pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi harapan, tetapi juga menciptakan pengalaman tinggal yang benar-benar nyaman dan manusiawi.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik di Rusun ASN Kementerian PUPR Desa Tawiri secara umum tergolong baik, dengan keunggulan pada dimensi Assurance, Responsiveness, dan Empathy. Namun, dimensi Reliability dan Tangibles masih perlu ditingkatkan terutama terkait stabilitas air bersih, pengelolaan sampah, dan penerangan area.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui:

- Peningkatan pengawasan fasilitas dasar dan kebersihan lingkungan;
- Pengembangan sistem komunikasi digital untuk penanganan keluhan;
- Penguatan empati kelembagaan dan budaya pelayanan yang humanis.

Penelitian ini memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kebijakan pengelolaan rusun berbasis pelayanan publik yang tanggap, transparan, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, D. (2021). *Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap minat beli ulang pelanggan PT Saky Putra Pratama*. Jurnal Ekonomi dan Industri.
- Badu, B. &. (2009). *Konsep Pelayanan dan Kualitas Pelayanan*. [Dokumen PDF].
- Elchrysti, N. (2018). *Metode Penelitian kualitatif: Studi kasus di SLB D YPAC Bandung (Skripsi)*. Bandung: Uniersitas Komputer Indonesia.
- Engel, J. F. (2001). *Customer Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Literasi, G. (2022). *Kepuasan pelanggan: Konsep, pengukuran, dan strategi*. Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.

¹⁾ Nurtarydalsya Muhrim, Mahasiswa Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ Fientje Palijam, Dosen Dpk, Prodi Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

³⁾ La Madjid, Dosen Tetap Prodi. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

- Marcel, P. (2003). *The Art of Service*. London: Penguin Books.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Sage Publications
- Murdiyanto, S. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- PUPR, K. (2021). *Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 40 Tahun 2021 tentang Penetapan Status Rumah Negara Golongan I (Satu) Berupa Rumah Susun Aparatur Sipil Negara di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat*. Jakarta: Kementerian PUPR.
- Purwoko, A. (2000). *Manajemen Pemasaran JAsa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahim, M., Abdullah, S., & Nur, A. (2022). Public Housing Service Quality and Resident Satisfaction: Evidence from Vertical Settlements in Indonesia. *Journal of Urban Development*, 15(3), 98–112.
- Rahmawati, D. (2019). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penghuni rumah susundu kota Surabaya. *Jurnal Teknik Sipil*, 15(1), 1-10.
- Rangkuti, F. (2003). *Customer Relationship Management: Strategi dan Implementasi*. Jakarta: PT. Gramedi Pustaka Utama.
- Samuelson, P. A. (2000). *Economics*. New York: McGraw-Hill.
- Slamet, S. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sari, P. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(1), 44–55.
- Stemvelt, R. (2004). *The Service Quality Revolution*. New York: John Wiley & Sons.
- Supriyanto, A. (2020). Evaluasi kualitas pelayanan rumah susun sewa di kota Jakarta. *Jurnal Penelitian Perumahan*, 12(2), 123-138.
- Suryana, Y. (2018). Peran Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dalam meningkatkan Kualitas Perumahan di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(2), 115-128.
- Tirtomulyono, S. (1999). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun*.

¹⁾ Nurtarydalsya Muhrim, Mahasiswa Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ Fientje Palijam, Dosen Dpk, Prodi Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

³⁾ La Madjid, Dosen Tetap Prodi. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

- Yulianto, E. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan QDF pada restoran Carnis Surabaya*. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945.
- Zeithaml, V. A. (2001). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.

¹⁾. Nurtarydalsya Muhrim, Mahasiswa Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾. Fientje Palijam, Dosen Dpk, Prodi Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

³⁾. La Madjid, Dosen Tetap Prodi. Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon