

TUGAS AKHIR

**IDENTIFIKASI TINGKAT LAYANAN DALAM
PENGELOLAAN RUMAH SUSUN SEDERHANA
SEWA KASNARIANSYAH DI KOTA
PALEMBANG**



Disusun Oleh :

Rizky Saputra
NPM: 2020280049

PROGRAM STRATA I

PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS INDO GLOBAL

MANDIRI KOTA PALEMBANG

2025

TUGAS AKHIR

**IDENTIFIKASI TINGKAT LAYANAN DALAM PENGELOLAAN
RUMAH SUSUN SEDERHANA SEWA KASNARIANSYAH DI KOTA
PALEMBANG**



Disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi guna
memperoleh gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota

Disusun Oleh :

Rizky Saputra

NPM : 2020280049

**PROGRAM STRATA 1
PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS INDO GLOBAL
MANDIRI PALEMBANG
2025**

HALAMAM PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

IDENTIFIKASI TINGKAT LAYANAN DALAM PENGELOLAAN RUMAH SUSUN
SEDERHANA SEWA KASNARIANSYAH DI KOTA PALEMBANG

Oleh :

RIZKY SAPUTRA
2020280049

Palembang, 13 Februari 2025

Menyetujui

Dekan Fakultas Teknik

FAKULTAS TEKNIK



Dr. Eng Utari Sriwijaya Minaka, S.T.,M.Eng

NIDN: 0230078903

Ketua Program Studi

Perencanaan Wilayah Dan Kota



Dr. Ir. Endy Agustian, S.T.,M.Eng


NIDN: 0218089301

**HALAMAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**


**Oleh :
RIZKY SAPUTRA
NPM: 2020280049**

**Palembang, 13 Februari 2025
Menyetujui**

Pembimbing I


**Halla Haidir, S.T., M.P.W.K
NIDN: 0225129401**

Pembimbing II


**Zenal Mutaqin, S.T., M.Si
NIDN: 0224027501**

**Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota
Universitas Indo Global Mandiri
Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota**


**Dr. Ir. Endy Agustian, S.T., M. Eng
NIDN: 0218089301**

LEMBAR PERSETUJUAN REVISI TUGAS AKHIR

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Rizky Saputra

NPM : 2020280049

Prodi : Perencanaan Wilayah Dan Kota

Judul : Identifikasi Tingkat Layanan Dalam Pengelolaan Rumah Susun

Sederhana Sewa Kasnariansyah Di Kota Palembang

Dikeluarkan : Palembang

Pada Tanggal : 13 Februari 2025

Penguji Tugas Akhir

Tanggal 14 MARET 2025 Ketua Penguji

Hala Haidir, S.T., M.P.W.K

NIDN: 0225129401

Tanggal 14 MARET 2025 Penguji II

Zenal Mutaqin S.T., M.Si

NIDN: 0224027501

Tanggal 14 MARET 2025 Penguji III

Herda Sabriyah Dara Kospa S.P., M.IL.,M.Sc

NIDN: 0205068901

Dekan Fakultas Teknik

FAKULTAS TEKNIK



Dr. Eng Utari Sriwijaya Minaka, S.T.,M.Eng

NIDN: 0230078903

Ketua Program Studi

Perencanaan Wilayah Dan Kota



Dr. Ir. Endy Agustian, S.T.,M.Eng

NIDN: 0218089301

**IDENTIFIKASI TINGKAT LAYANAN DALAM PENGELOLAAN RUMAH SUSUN
SEDERHANA SEWA KASNARIANSYAH DI KOTA PALEMBANG**

Tugas Akhir diajukan kepada Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota

Fakultas Teknik Universitas Indo Global Mandiri

Oleh :

RIZKY SAPUTRA

NPM: 2020280049

Diajukan Pada Sidang

Ujian Tugas Akhir

Tanggal 13 Februari 2025

Dinyatakan Lulus

Sebagai syarat Memperoleh Gelar Sarjana Perencanaan Wilayah Dan Kota

Palembang, 13 Februari 2025

Tim Penguji :

Hala Haidir, S.T., M.P.W.K

Zenal Mutaqin S.T., M.Si

Herda Sabriyah Dara Kospa S.P., M.II.,M.Sc

.....
.....
.....

Mengetahui Ketua Program Studi

Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Indo Global Mandiri

.....

Dr.Ir. Endy Agustian, S.T.,M. Eng

NIDN: 0218089301



SURAT PERNYATAAN
FM-PM-09.3/13-02/R0

Dengan ini saya menyatakan dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya / pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Acuan / Daftar Pustaka.

Apabila ditemukan suatu jiplakan / plagiat, maka saya bersedia menerima akibat berupa sanksi akademis dan sanksi lain yang diberikan oleh yang berwenang sesuai ketentuan, peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Palembang, MARET 2025

Yang membuat pernyataan



(RIZKY SAPUTRA)

NPM : 2020280049

**Identifikasi Tingkat Layanan Dalam Pengelolaan Rumah Susun
Sederhana Sewa Kasnariansyah Di Kota Palembang**

RIZKY SAPUTRA

2020280049

ABSTRAK

Rusunawa Kasnariansyah merupakan salah satu tempat tinggal yang ada di Kota Palembang, dengan meningkatnya kebutuhan akan tempat tinggal, dan semakin beragamnya jenis kegiatan manusia mengharuskan manusia untuk tidak bisa lagi menetap di tempat asalnya, namun harus berpindah ke tempat lain untuk kelangsungan kehidupan.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi ketersediaan kondisi sarana dan prasarana berdasarkan kepuasan penghuni rusunawa kasnariansyah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penghuni rusunawa kasnariansyah. Sampel yang dijadikan penelitian ini adalah 80 orang penghuni rusunawa kasnariansyah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner, serta data yang dihasilkan dianalisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan terhadap tingkat layanan dalam pengelolaan rusunawa kasnariansyah adalah “Puas” dengan persentase sebesar 87%. Para penghuni merasa puas terhadap upaya peningkatan pengelolaan terhadap rusunawa kasnariansyah. Serta terdapat lima indikator yang masuk sebagai prioritas utama yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan lagi dalam melakukan perbaikan terhadap unit hunian dan memperhatikan kondisi fasilitas sarana dan prasarana.

Kata Kunci : Kepuasan Penghuni, Fasilitas Sarana dan Prasarana Rusunawa, *Importance Performance Analysis*. (IPA)

***Identifying Service Levels in Flat
Management Simple Kasnarinasyah
rental in Palembang City***

RIZKY SAPUTRA

2020280049

ABSTRACT

Rusunawa Kasnariansyah is one of the settlements in Palembang City, with the increasing need for housing, and the increasingly diverse types of human activities, people can no longer stay in their original place, but have to move to another place to continue their lives.

The aim of this research is to analyze and identify the availability of conditions of facilities, infrastructure and utilities based on the satisfaction of the residents of Rusunawa Kasnariansyah. The method used in this research is a quantitative method. The population used in this research were residents of Kasnariansyah Rusunawa. The sample used in this research was 80 residents of Kasnariansyah Flats. The data collection technique in this research uses a questionnaire, and the resulting data is analyzed using Importance Performance Analysis (IPA).

The results of this research are that the level of satisfaction with the level of service in the management of Rusunawa Kasnariansyah is "Satisfied" with a percentage of 87%. The residents were satisfied with efforts to improve management of the Kasnariansyah flats. There are also five indicators that are included as top priorities that must be prioritized for further improvement in carrying out repairs to residential units and paying attention to the condition of facilities and infrastructure.

Keywords: Resident Satisfaction, Rusunawa Facilities, Importance Performance Analysis.(IPA)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“ Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi dan tidak ada mimpi yang patut diremehkan. Lambungkan setinggi yang engkau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang engkau harapkan”

“ Perang telah usai, aku bisa pulang
Kubaringkan panah dan berteriak
MENANG!!!”

Persembahan

Puji syukur Alhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir ini pun selesai tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan lancar. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua paling berjasa dalam hidup saya ayah dan ibu saya tercinta yang telah memberikan dukungan semangat, motivasi serta doa yang tidak hentinya diberikan kepada anaknya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
2. Kepada saudara kandung saya, kakak serta adik – adik saya terimakasih atas segala doa, usaha dan support yang telah diberikan kepada saya dalam proses pembuatan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Eng Utari Sriwijaya Minaka, S.T., M.Eng selaku dekan Fakultas Teknik Universitas Indo Global Mandiri.
4. Bapak Endy Agustian S.T., M.Eng selaku Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
5. Ibu Hala Haidir, S.T., M.P.W.K selaku Dosen Pembimbing Pertama yang selalu memberikan bimbingan, motivasi, arahan serta dorongan kepada penulis sehingga ini dapat terselesaikan.

6. Bapak Zenal Mutaqin.,S.T.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Kedua yang selalu memberikan bimbingan, saran, motivasi, arahan serta dorongan kepada penulis sehingga ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Zenal Mutaqin ST., M.Si dan Ibu Herda Sabriyah Dara Kospa SP.,M.IL.,M.Sc sebagai dosen penguji yang telah memberikan kritikan dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak/ibu dosen Perencanaan Wilayah dan Kota yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama pendidikan di perkuliahan.
9. Rekan-rekan seperjuangan PWK Angkatan 2020 dan Kakak Alumni PWK yang telah membantu dalam memberikan informasi terkait tugas akhir ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
11. Kepada seseorang yang tak kalah penting dalam kehadirannya, yang tidak bisa disebut Namanya oleh penulis. Terima kasih telah mendengarkan keluhan penulis, berkontribusi dalam penulisan skripsi ini yang memberikan dukungan, semangat, tenaga. Terima kasih telah menjadi bagian dalam perjalanan penyusunan saya hingga penyusunan skripsi ini selesai.
12. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini demi sebuah keberhasilan penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Identifikasi Tingkat Layanan Dalam Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Kasnariansyah Di Kota Palembang” sebagai salah satu syarat untuk kelulusan tugas akhir di Fakultas Teknik Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota Universitas Indo Global Mandiri Palembang. tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Endy Agustian S.T., M. Eng selaku Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Perencanaan Wilayah Dan Kota Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Ibu Dr. Eng Utari Sriwijaya Minaka, S.T., M.Eng selaku dekan Fakultas Teknik Universitas Indo Global Mandiri.
3. Ibu Hala Haidir, S.T., M.P.W.K selaku dosen pembimbing Satu yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis.
4. Bapak Zenal Mutaqin.,S.T.,M.Si selaku dosen pembimbing Dua yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis.
5. Orang Tua saya yang telah memberikan dorongan baik dalam segi materi maupun moral, sehingga saya bisa menjadi seperti saat ini.
6. Bapak/ibu dosen Perencanaan Wilayah dan Kota yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama pendidikan di perkuliahan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada laporan ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran sehingga laporan penulis selanjutnya dapat menjadi lebih baik. Harapan penulis semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PERSETUJUAN.....	III
HALAMAN PENGESAHAN.....	IV
HALAMAN PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	V
HALAMAN PERSETUJUAN REVISI DEWAN PENGUJI.....	VI
SURATPERNYATAAN.....	VII
ABSTRAK.....	VIII
<i>ABSTRACT</i>.....	IX
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	X
KATA PENGANTAR.....	XII
DAFTAR ISI.....	XIII
DAFTAR TABEL.....	XVII
DAFTAR GAMBAR.....	XIX
DADTAR LAMPIRAN.....	XX
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Permasalahan (Rumusan Masalah)	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Sasaran Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4

1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.6.1. Ruang Lingkup Materi.....	5
1.6.2. Ruang Lingkup Wilayah.....	6
1.7 Keaslian Penelitian.....	9
1.8 Kerangka Berpikir.....	20
1.9 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Pengertian Rusunawa.....	23
2.1.1 Konsep Pengelolaan Rusunawa	27
2.1.2 Tujuan Pengelolaan Rusunawa	27
2.1.3 Fungsi Pengelolaan Rusunawa.....	29
2.1.4 Pengelolaan Rusunawa Berkelanjutan.....	29
2.2 Ketersediaan Kondisi Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peghuni Rusunawa.....	31
2.2.1 Sarana dan Prasarana Rusunawa.....	31
2.2.2 Kepuasan Peghuni (Konsumen).....	32
2.3 Persepsi.....	36
2.4 Kinerja.....	37
2.5 Kepuasan.....	37
2.6 Metode Pengukuran Kepuasan Peghuni.....	38
2.7 Ringkasan Landasan Teori.....	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Metode Penelitian.....	41
3.2 Populasi dan Sampel	41
3.2.1 Populasi.....	41
3.2.2 Sampel.....	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data	43
3.3.1 Data Primer.....	43
3.3.2 Data Sekunder.....	46
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	46
3.5 Variabel Penelitian.....	47
3.6 Metode Analisis Data.....	48
3.6.1 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	48
3.6.2 Uji Validitas.....	51
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	51
3.7 Kerangka Analisis.....	54
3.8 Tahapan Penelitian.....	55
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....	56
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	56
4.1.1 Letak Geografis Kecamatan Ilir Timur I.....	56
4.1.2 Klimatologi.....	58
4.2 Kependudukan.....	59

4.3 Ketersediaan Sarana dan Prasarana.....	60
4.3.1 Fasilitas Sarana.....	61
4.3.2 Fasilitas Prasarana.....	65
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	71
5.1 Karakteristik Responden Penghuni Rusunawa.....	71
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	72
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	73
5.2 Uji Instrumen.....	74
5.2.1 Uji Validitas.....	75
5.2.2 Uji Reliabilitas.....	77
5.3. Tingkat Kesesuaian.....	77
5.3.1 Rata-Rata.....	79
5.3.2 Gap.....	81
5.3.3 Diagram Kartasius.....	82
BAB VI PENUTUP.....	86
6.1 Kesimpulan.....	86
6.2 Saran.....	87
Daftar Pustaka.....	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 2.1 Kebutuhan Rusunawa Berdasarkan Kepadatan Penduduk.....	25
Tabel 2.2 Letak Unit Dan Lokasi Penelitian.....	26
Tabel 2.3 Atribut Kepuasan Penghuni.....	35
Tabel 2.4 Ringkasan Landasan Teori.....	41
Tabel 3.1 Variabel Tingkat Kepentingan.....	45
Tabel 3.2 Variabel Tingkat Kepuasan Kinerja.....	45
Tabel 3.3 Jenis Data Dan Sumber Data.....	46
Tabel 3.4 Variabel Penelitian.....	47
Tabel 4.1 Luasan Kelurahan Dalam Kecamatan Ilir Timur L.....	57
Tabel 4.2 Curah Hujan Di Kecamatan Ilir Timur L.....	58
Tabel 4.3 Jumlah Kependudukan Kecamatan Ilir Timur L.....	59
Tabel 4.4 Kondisi Rusunawa Kasnariansyah.....	60
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	72
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	73
Tabel 5.4 Uji Validitas Variabel Kepentingan.....	75
Tabel 5.5 Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	76
Tabel 5.6 Uji Reliabilitas Variabel Kepentingan.....	77
Tabel 5.7 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan.....	77
Tabel 5.8 Tingkat Kesesuaian.....	78

Tabel 5.9 Tingkat Kesesuaian Kepuasan.....	79
Tabel 5.10 Rata – Rata.....	80
Tabel 5.11 Gap.....	81
Tabel 5.12 Kuadran I.....	83
Tabel 5.13 Kuadran II.....	83
Tabel 5.14 Kuadran III.....	84
Tabel 5.15 Kuadran IV.....	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Peta Administrasi Rusunawa Kasnariansyah.....	7
Gambar 1.2 Peta Lokasi Peneliti Rusunawa Kasnariansyah.....	8
Gambar 1.3 Skema Keaslian Penelitian.....	19
Gambar 1.4 Kerangka Berpikir.....	20
Gambar 2.1 Bagan Pendekatan Kepuasan Penghuni.....	33
Gambar 2.2 Bentuk Diagram Yang Dibagi Menjadi 4 Kuadran.....	39
Gambar 3.1 Grafik <i>Katesius</i>	49
Gambar 3.2 Proses Pengelolaan Data Kepuasan Penghuni Dalam Tingkat Layana.....	53
Gambar 3.3 Kerangka Analisis.....	54
Gambar 3.4 Tahapan Penelitian.....	55
Gambar 4.1 Peta Administrasi Iilir Timur.....	57
Gambar 4.2 Kondisi Fasilitas Dapur Umum.....	61
Gambar 4.3 Kondisi Fasilitas Toilet Umum.....	61
Gambar 4.4 Kondisi Fasilitas Ruang Umum.....	62
Gambar 4.5 Kondisi Fasilitas Peribadatan.....	62
Gambar 4.6 Kondisi Fasilitas Pelayanan Umum Pemerintah.....	63
Gambar 4.7 Kondisi Fasilitas Pendidikan.....	63
Gambar 4.8 Kondisi Fasilitas Taman Bermain.....	64
Gambar 4.9 Kondisi Fasilitas Perniagaan.....	64

Gambar 4.10 Kondisi Fasilitas Parkir.....	65
Gambar 4.11 Kondisi Fasilitas Jaringan jalan.....	66
Gambar 4.12 Kondisi Fasilitas Tempat Pembuangan Sampah.....	66
Gambar 4.13 Kondisi Fasilitas Pembuangan Air Limbah.....	67
Gambar 4.14 Kondisi Fasilitas Drainase.....	67
Gambar 4.15 Kondisi Fasilitas Air Bersih.....	68
Gambar 4.16 Kondisi Fasilitas Jaringan Listrik.....	68
Gambar 4.17 Kondisi Fasilitas Transportasi.....	69
Gambar 4.18 Kondisi Fasilitas Jaringan Telepon.....	69
Gambar 4.19 Kondisi Fasilitas Pemadam Kebakaran.....	70
Gambar 5.1 Jenis Kelamin Responden.....	72
Gambar 5.2 Umur Responden.....	73
Gambar 5.3 Jenis Pekerjaan Responden.....	74
Gambar 5.4 Diagram Kartasius.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran Kuesioner.....	91
Lampiran Rekapitulasi Atribut Penelitian.....	98
Uji Validitas.....	102
Uji Reliabilitas.....	112
Surat Keterangan Bebas Pustaka.....	114
Form Bimbingan Tugas Akhir.....	115
Form Revisi Tugas Akhir.....	117
SK Pembimbing Tugas Akhir.....	118

