



**QUALITY OF SERVICE AT THE YOS SUDARSO FLATS, MERANTI PANDAK RUMBAL VILLAGE,
PEKANBARU**

Farel Dwi Faturrahman^{1*}, Tiur Angela Sari Simbolon², Amanda Putri Sri Rejeki³, Elly Nielwaty⁴

¹²³⁴ Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning,
Pekanbaru, Indonesia

Email: fareldwifaturrahman2004@gmail.com¹, tiurangela245@gmail.com²,
amandaa05003@gmail.com³, nielwaty@gmail.com⁴

ARTICLE INFO

Article History:

Received April 20, 2025

Revised June 10, 2025

Accepted July 10, 2025

Available online July 15, 2025

Kata Kunci:

Kualitas Layanan, Hunian
Publik

Keywords:

Service Quality, Public
Housing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan di Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Yos Sudarso, Rumbai, Pekanbaru berdasarkan persepsi penghuni tetap. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap satu informan utama, yaitu Ibu Rismita, seorang lansia berusia 63 tahun yang telah tinggal lebih dari satu dekade di Rusunawa tersebut. Penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan dari Parasuraman et al., (1988) dengan lima dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan dasar seperti fasilitas fisik dan keamanan telah terpenuhi, namun masih ditemukan kekurangan dalam aspek kebersihan lingkungan, ketidaktegasan dalam penegakan aturan internal, dan minimnya perhatian terhadap penghuni lansia. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam pengembangan kebijakan pengelolaan rusunawa yang lebih adil dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat berpenghasilan rendah, terutama kelompok rentan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of service in the Simple Rental Flats (Rusunawa) Yos Sudarso, Rumbai, Pekanbaru based on the perceptions of permanent residents. The approach used is descriptive qualitative with data collection techniques through in-depth interviews with one main informant, namely Mrs. Rismita, a 63-year-old elderly who has lived in the Rusunawa for more than a decade. This study uses the theory of service quality from Parasuraman et al., (1988) with five dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study indicate that basic services such as physical facilities and security have been met, but there are still shortcomings in aspects of environmental cleanliness, lack of assertiveness in enforcing internal rules, and minimal attention to elderly residents. These findings are expected to be input in developing policies for managing rusunawa that are fairer and more responsive to the needs of low-income communities, especially vulnerable groups.

PENDAHULUAN

Masalah perumahan bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) masih menjadi isu krusial di Indonesia. Pemerintah melalui berbagai program telah mencoba menyediakan hunian yang layak dan terjangkau, salah satunya melalui pembangunan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa). Program ini tidak hanya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dasar tempat tinggal, tetapi juga diharapkan mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat urban berpenghasilan rendah secara berkelanjutan. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, negara berkewajiban menjamin akses terhadap hunian yang layak, terutama bagi MBR.

Rusunawa Yos Sudarso, yang terletak di Kelurahan Meranti Pandak, Kecamatan Rumbai, Kota Pekanbaru, merupakan salah satu proyek perumahan publik yang telah beroperasi lebih dari satu dekade. Rusunawa ini menampung sekitar 49 kepala keluarga dan dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) di bawah naungan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pekanbaru. Namun, meskipun secara fisik bangunan dan fasilitas telah tersedia, kualitas layanan yang dirasakan oleh penghuni masih menyisakan banyak persoalan, terutama dalam aspek kebersihan, kedisiplinan pengelola, serta respons terhadap keluhan penghuni.

Evaluasi layanan yang hanya mengandalkan aspek teknis atau kondisi fisik sering kali tidak menggambarkan secara utuh pengalaman nyata penghuni dalam kehidupan sehari-hari. Dimensi subjektif seperti rasa aman, kenyamanan, dan tanggapan pengelola justru menjadi penentu utama kepuasan layanan. Untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan secara lebih komprehensif, digunakan pendekatan konseptual dari Parasuraman et al., (1988), yaitu model SERVQUAL. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini memungkinkan analisis kualitas layanan tidak hanya dari sisi teknis, tetapi juga dari aspek emosional dan interaksi sosial antara penyedia dan penerima layanan.

Sudut pandang penghuni tetap yang telah mengalami layanan dalam jangka panjang penting untuk dijadikan dasar dalam memahami kualitas pengelolaan Rusunawa secara menyeluruh. Penelitian ini mengeksplorasi pengalaman nyata penghuni Rusunawa Yos Sudarso Rumbai melalui pendekatan kualitatif dengan fokus pada persepsi dan evaluasi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan penghuni yang telah menetap sejak awal operasional rusun, sehingga dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai evolusi layanan dan tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan Rusunawa. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan dan praktik pengelolaan Rusunawa yang lebih baik, serta menjadi referensi bagi evaluasi program perumahan publik serupa di Indonesia. Pemahaman mendalam tentang persepsi penghuni terhadap kualitas layanan akan membantu dalam identifikasi area perbaikan dan pengembangan strategi pengelolaan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat sasaran.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Gunawan (2013), penelitian kualitatif dimaksud sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Pendekatan penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Kemudian menurut Lexy (2011), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha untuk memaparkan suatu gejala ataupun keadaan secara sistematis sehingga objek penelitian menjadi jelas.

Dalam penelitian ini, data utama dikumpulkan melalui wawancara terhadap informan utama yang telah tinggal lebih dari satu dekade di Rusunawa Yos Sudarso. Kombinasi pendekatan ini digunakan dalam penelitian untuk menggali persepsi penghuni terhadap layanan Rusunawa secara langsung, mendalam, dan kontekstual. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menjelaskan apa yang terjadi, tetapi juga mengapa dan bagaimana penghuni merasakan dan menilai kualitas layanan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* (bukti fisik) dalam teori SERVQUAL mencakup segala aspek fisik layanan yang dapat diamati langsung oleh pengguna, seperti fasilitas bangunan, kebersihan lingkungan, peralatan, serta penampilan petugas. Dalam konteks Rusunawa Yos Sudarso, dua indikator penting yang muncul adalah (1) ketersediaan fasilitas pokok (air bersih dan listrik) serta (2) kondisi kebersihan lingkungan. Fasilitas pokok seperti air bersih dan sistem listrik sudah terpenuhi dengan baik.

Hal ini tercermin dari pernyataan informan bahwa saat ini listrik menggunakan sistem token dan air disediakan secara gratis oleh pengelola, "*Listrik sekarang pakai token sendiri, air gratis.*" Keberadaan dua fasilitas ini menunjukkan bahwa kebutuhan dasar penghuni masih diperhatikan oleh pengelola, sehingga indikator pertama ketersediaan fasilitas pokok dapat dikatakan sudah terpenuhi. Hal ini menjadi nilai positif dalam persepsi penghuni terhadap aspek fisik hunian mereka.

Namun demikian, indikator kedua, yaitu kebersihan lingkungan, justru menjadi titik lemah yang berulang kali dikeluhkan. Informan menyampaikan bahwa penumpukan sampah sering terjadi karena tidak diangkut secara rutin. *"Nah itu, kadang sampah numpuk karena gak diangkut-angkut. Tapi saya ngerti juga sih, itu bukan cuma salah pengelola, kita penghuninya juga harus sadar."* Pernyataan ini menegaskan bahwa sistem pengelolaan sampah belum berjalan secara optimal. Meskipun informan menyadari pentingnya kesadaran dari sesama penghuni, tetap saja pengelola memiliki tanggung jawab utama dalam menyediakan sistem kebersihan yang teratur dan terpantau.

2. **Reliability (Keandalan)**

Dimensi *reliability* (Keandalan) dalam teori SERVQUAL merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai janji. Dalam konteks Rusunawa Yos Sudarso, keandalan ini dapat diukur melalui dua indikator utama yaitu (1) konsistensi respons terhadap keluhan, dan (2) keandalan sistem keamanan lingkungan.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Rismita, indikator pertama, yaitu konsistensi dalam merespons keluhan penghuni, belum sepenuhnya terpenuhi. *"Kalau ada keluhan sih masih bisa disampaikan. Mereka tanggap kok, cuma ya tergantung petugasnya siap atau enggak."* Pernyataan ini menunjukkan bahwa meskipun ada ruang untuk menyampaikan keluhan, respons dari pengelola sangat bergantung pada kesiapan individu petugas. Dengan kata lain, belum ada sistem pelayanan keluhan yang berjalan secara konsisten dan merata. Keandalan layanan masih bersifat personal, bukan sistemik. Hal ini membuat penghuni tidak memiliki jaminan bahwa keluhan mereka akan ditindaklanjuti secara cepat dan setara oleh semua petugas. Ketidakteraturan semacam ini dapat mengganggu kepercayaan publik terhadap layanan dan memperkuat kesan bahwa pengelolaan dilakukan secara tidak profesional.

Sementara itu, indikator kedua, yakni keandalan sistem keamanan, juga belum sepenuhnya menunjukkan hasil yang optimal. Ibu Rismita menyampaikan: *"Pernah sih ada kehilangan, tapi itu katanya orang luar, bukan penghuni."* Meskipun ada sistem penjagaan 24 jam, kenyataan bahwa orang luar dapat masuk dan mencuri menunjukkan adanya celah dalam sistem keamanan. Dalam konteks ini, keandalan tidak hanya diukur dari keberadaan petugas keamanan, tetapi juga dari efektivitas sistem pengawasan, seperti pembatasan akses tamu, pengawasan CCTV, serta ketegasan dalam pengaturan keluar-masuk lingkungan rusun. Artinya, keberadaan petugas saja belum cukup jika tidak didukung oleh kebijakan dan prosedur keamanan yang jelas dan diterapkan secara disiplin.

3. **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Dalam teori SERVQUAL, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) mencerminkan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pengguna serta merespons permintaan atau keluhan secara cepat dan tepat. Dua indikator utama pada dimensi ini adalah: (1) kesediaan petugas dalam membantu pengguna layanan, dan (2) kecepatan pengelola dalam menangani keluhan atau permintaan penghuni.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan utama, Ibu Rismita, dapat disimpulkan bahwa pengelola Rusunawa Yos Sudarso pada dasarnya memiliki itikad untuk mendengarkan dan membantu penghuni dalam menyelesaikan masalah. *"Kalau rusak, biasanya ditangani juga."* Pernyataan ini menunjukkan adanya indikasi positif pada indikator pertama, yaitu kesediaan petugas untuk merespons keluhan penghuni. Hal ini mencerminkan adanya komunikasi dua arah antara penghuni dan pengelola, yang merupakan dasar dari pelayanan publik yang responsif. Penghuni merasa didengar dan memiliki ruang untuk menyampaikan persoalan.

Namun, indikator kedua, yakni kecepatan dan konsistensi dalam penanganan, masih menjadi catatan. Informan menyampaikan bahwa respons pengelola tidak selalu cepat atau merata, tergantung pada petugas yang bertugas saat itu. *"Kalau ada keluhan sih masih bisa disampaikan."* Ini mengindikasikan bahwa belum ada SOP (Standard Operating Procedure) yang jelas dalam penanganan keluhan, dan pelayanan masih bergantung pada kesiapan atau inisiatif individu.

4. **Assurance (Jaminan)**

Dalam teori SERVQUAL, dimensi *assurance* (jaminan) merujuk pada sejauh mana penyedia layanan mampu menumbuhkan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian hukum kepada pengguna layanan. Dimensi ini mencakup beberapa aspek penting, termasuk (1) kompetensi dan kesopanan petugas, serta (2) kemampuan sistem dalam menerapkan aturan secara adil dan konsisten. Dalam konteks layanan publik seperti Rusunawa Yos Sudarso, keberhasilan pada dimensi ini sangat menentukan apakah penghuni merasa tinggal di lingkungan yang tertib, teratur, dan dikelola secara profesional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rismita, seorang penghuni lansia yang telah tinggal lebih dari satu dekade di Rusunawa, diperoleh dua indikator utama yang menunjukkan gambaran tentang kualitas jaminan layanan yang dirasakan, yaitu rasa aman yang dirasakan oleh penghuni, serta penegakan aturan secara adil dan konsisten. Indikator pertama, yaitu rasa aman, cukup terpenuhi dengan baik. Informan menyatakan bahwa pengelola telah menyediakan sistem penjagaan selama 24 jam yang dilakukan secara bergilir oleh petugas keamanan. *“Saya merasa aman-aman aja. Ada penjaga 24 jam, ganti-gantian siang malam.”* Hal ini menandakan bahwa secara fisik, penghuni merasa terlindungi dari potensi ancaman eksternal. Kehadiran petugas keamanan yang rutin dan terlihat jelas di lingkungan sekitar memberikan rasa tenang, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia atau ibu rumah tangga. Keberadaan sistem keamanan ini mencerminkan kompetensi pengelola dalam memahami kebutuhan dasar penghuni, serta menunjukkan adanya upaya konkret dalam menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan hunian.

Namun, jaminan layanan tidak hanya berbicara tentang aspek fisik semata. Indikator kedua, yaitu penegakan aturan internal secara adil dan konsisten, justru menjadi titik lemah dalam layanan pengelolaan Rusunawa. Informan mengeluhkan ketidaktegasan pihak pengelola dalam menindak pelanggaran, khususnya terkait larangan membawa tamu menginap di unit rusun. *“Tolong dong, peraturan ditegaskan. Banyak yang bawa tamu menginap tapi dibiarkan aja, padahal udah jelas dilarang.”* Pernyataan ini mencerminkan adanya jurang antara aturan tertulis dan pelaksanaan di lapangan. Ketika penghuni melihat bahwa pelanggaran dibiarkan tanpa tindakan, muncul persepsi bahwa aturan tidak berlaku bagi semua. Hal ini bisa menciptakan rasa ketidakadilan, kecemburuan sosial, dan bahkan membuat penghuni yang tadinya patuh merasa enggan untuk terus menaati aturan.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* (Empati) dalam teori SERVQUAL mengukur seberapa jauh penyedia layanan menunjukkan kepedulian dan perhatian secara personal terhadap pengguna layanan. Dalam konteks Rusunawa Yos Sudarso, empati mencerminkan bagaimana pengelola memperlakukan penghuni sebagai individu dengan kebutuhan dan kondisi yang berbeda, termasuk kelompok rentan seperti lansia. Terdapat dua indikator utama yang mencerminkan dimensi empati dalam temuan penelitian ini, yaitu: (1) Perhatian terhadap lansia atau penghuni rentan, khususnya terkait harapan pembebasan atau keringanan biaya sewa, (2) Sikap ramah dan manusiawi dari petugas dalam keseharian.

Indikator pertama tercermin dari pernyataan informan *“Saya sih berharap ya, pemerintah bisa kasih keringanan atau gratisin biaya sewa buat lansia yang udah nggak kerja.”* Pernyataan ini menunjukkan bahwa penghuni lansia menyadari adanya keterbatasan ekonomi yang mereka alami, terutama karena tidak lagi memiliki penghasilan tetap. Harapan akan keringanan biaya sewa menjadi bentuk nyata dari kebutuhan khusus yang belum terakomodasi dalam kebijakan Rusunawa saat ini. Artinya, pengelola belum menunjukkan empati secara struktural melalui regulasi yang berpihak pada kelompok rentan, seperti lansia yang tidak lagi bekerja.

Indikator kedua tercermin dalam pernyataan: *“Yang penting fasilitas cukup dan petugasnya ramah.”* Hal ini menunjukkan bahwa petugas lapangan dinilai cukup sopan, ramah, dan memberikan perhatian secara personal terhadap penghuni. Sikap tersebut mencerminkan adanya empati interpersonal yang cukup baik. Namun, keramahan personal belum cukup jika tidak diiringi dengan keberpihakan kebijakan secara kelembagaan

Pembahasan

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Jika dianalisis lebih dalam, kondisi layanan pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) di Rusunawa Yos Sudarso memperlihatkan ketidakseimbangan antara ketersediaan fasilitas pokok dan pengelolaan aspek fisik lainnya seperti kebersihan. Dalam teori SERVQUAL, *tangibles* tidak hanya mencakup kehadiran sarana dan prasarana fisik, tetapi juga kondisi,

perawatan, keteraturan, dan representasi profesional dari fasilitas tersebut dalam mendukung kenyamanan pengguna layanan.

Fasilitas pokok seperti air bersih dan listrik memang sudah tersedia dan difungsikan dengan baik. Ini menunjukkan adanya perhatian pengelola terhadap kebutuhan dasar penghuni. Namun, keandalan dalam penyediaan fasilitas tidak serta-merta menjamin kepuasan, karena aspek visual dan kebersihan lingkungan turut memengaruhi persepsi penghuni terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Ketika lingkungan tidak bersih seperti yang tercermin dari adanya penumpukan sampah karena keterlambatan pengangkutan maka penghuni cenderung menilai bahwa pengelolaan berjalan tidak maksimal. Masalah ini bukan hanya berdampak pada kenyamanan, tetapi juga pada kesehatan lingkungan, potensi penyebaran penyakit, serta citra rusun sebagai hunian layak. Dalam konteks layanan publik, kebersihan merupakan indikator kehadiran sistem manajemen yang disiplin dan responsif.

Kondisi tersebut menunjukkan belum adanya sistem kebersihan terpadu seperti jadwal pengangkutan sampah yang konsisten, pengawasan petugas kebersihan, serta mekanisme pelaporan oleh warga. Padahal, dalam pelayanan publik berbasis tempat tinggal, tangibles sangat terkait dengan kepastian sistem. Ketika aspek fisik seperti kebersihan tidak dikelola dengan standar yang jelas, maka citra pengelola turut dipertaruhkan.

Selain itu, kualitas *tangibles* juga mencerminkan profesionalitas penyedia layanan. Misalnya, penampilan petugas, keberadaan papan informasi atau pengumuman yang terpasang rapi, hingga kondisi umum bangunan seperti cat tembok, kebocoran, pencahayaan, dan ventilasi turut membentuk persepsi penghuni. Dalam jangka panjang, kondisi fisik bangunan yang tidak dirawat akan menimbulkan kesan pengabaian, yang bisa menurunkan loyalitas penghuni atau bahkan membuat mereka enggan memperpanjang tinggal.

Peran penghuni memang turut memengaruhi keberlangsungan aspek tangibles, terutama dalam hal menjaga kebersihan bersama. Namun, dalam manajemen layanan publik, pengelola tetap menjadi aktor utama dalam menciptakan sistem dan budaya kepedulian terhadap lingkungan fisik. Edukasi, sosialisasi, serta pembiasaan melalui kerja bakti, serta insentif atau sanksi bagi pelanggar dapat diterapkan untuk menguatkan kesadaran kolektif.

Dengan demikian, agar dimensi tangibles di Rusunawa Yos Sudarso benar-benar memenuhi prinsip layanan prima, diperlukan penguatan pada beberapa aspek berikut, penetapan dan pengawasan jadwal kebersihan yang tetap, mekanisme pelaporan sampah atau kerusakan fasilitas yang mudah dan cepat, pemeliharaan berkala terhadap kondisi bangunan, dan melibatkan aktif penghuni dalam menjaga lingkungan hunian.

Langkah-langkah tersebut tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan secara fisik, tetapi juga membangun rasa kepemilikan dan tanggung jawab bersama antara penghuni dan pengelola. Jika dimensi tangibles dikelola secara optimal, maka persepsi penghuni terhadap kualitas hunian akan meningkat secara signifikan dan berkontribusi pada keberlanjutan program perumahan bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) di Kota Pekanbaru.

2. **Reliability (Keandalan)**

Dalam analisis SERVQUAL, dimensi *reliability* (keandalan) merupakan salah satu pilar utama dalam menilai kualitas layanan. Dimensi ini menuntut komitmen dari penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan dalam setiap kondisi serta kepada seluruh pengguna layanan, tanpa membedakan waktu maupun pihak yang dilayani. Keandalan berarti bahwa janji layanan yang diberikan benar-benar dipenuhi dengan tepat waktu dan tanpa kesalahan.

Pada konteks Rusunawa Yos Sudarso, temuan dari informan menunjukkan bahwa keandalan layanan belum sepenuhnya terwujud secara sistematis. Respons terhadap keluhan penghuni dinilai masih bergantung pada individu petugas yang sedang bertugas, bukan pada sistem layanan yang mapan dan berkelanjutan. Hal ini menandakan belum adanya SOP (Standard Operating Procedure) yang mengatur mekanisme penerimaan, pencatatan, tindak lanjut, serta waktu penyelesaian keluhan penghuni. Tanpa kejelasan prosedural semacam ini, penghuni kehilangan jaminan bahwa keluhan mereka akan ditangani dengan kualitas layanan yang sama, kapan pun dan oleh siapa pun petugas yang bertugas.

Ketiadaan SOP juga berdampak pada tidak meratanya kualitas pelayanan. Satu penghuni bisa merasa ditanggapi dengan baik, sementara penghuni lain merasa diabaikan. Hal ini menciptakan kesenjangan layanan dan memperbesar potensi ketidakpuasan serta ketidakpercayaan terhadap pengelola. Dalam konteks pelayanan publik, kondisi semacam ini

mengindikasikan bahwa manajemen layanan belum berbasis sistem, melainkan masih bergantung pada perilaku individual.

Lebih lanjut, pada aspek keamanan, Rusunawa Yos Sudarso juga belum mampu menunjukkan sistem keandalan yang kuat. Walaupun terdapat petugas jaga selama 24 jam, kenyataan bahwa orang luar tetap bisa masuk dan terjadi kehilangan menunjukkan lemahnya sistem keamanan menyeluruh. Dalam teori SERVQUAL, keandalan tidak hanya mencakup respons terhadap keluhan, tetapi juga kemampuan sistem layanan menjaga keamanan, ketertiban, dan kenyamanan lingkungan bagi pengguna jasa.

Sistem keamanan yang andal seharusnya tidak hanya berfokus pada kehadiran petugas, melainkan juga pada mekanisme kontrol yang meliputi pencatatan tamu, penggunaan sistem identifikasi penghuni, pemasangan CCTV di titik-titik strategis, serta prosedur penindakan terhadap pelanggaran keamanan. Ketika tidak ada kontrol terhadap akses masuk dan keluar, maka kehadiran petugas keamanan hanya bersifat simbolis dan tidak mampu memberikan jaminan rasa aman secara nyata kepada penghuni. Terlebih lagi, dalam konteks penghuni lansia seperti informan utama penelitian ini ketidakefektifan sistem keamanan menambah kerentanan dan rasa khawatir. Kelompok lansia membutuhkan jaminan keamanan yang lebih tinggi, karena keterbatasan fisik dan sosial membuat mereka lebih rentan terhadap gangguan eksternal maupun kegagalan sistem layanan.

Reliability dalam layanan hunian publik juga harus mencakup upaya pencegahan. Artinya, pengelola tidak hanya bertugas menanggapi keluhan, tetapi juga aktif mengidentifikasi potensi masalah dan melakukan mitigasi. Misalnya, dengan mengadakan evaluasi layanan secara berkala, menyediakan kotak saran atau hotline pengaduan, serta mengkomunikasikan hasil tindak lanjut kepada seluruh penghuni sebagai bentuk transparansi.

Dengan memperhatikan berbagai aspek tersebut, penguatan dimensi reliability di Rusunawa Yos Sudarso dapat dilakukan melalui, penyusunan dan penerapan SOP pelayanan keluhan secara tertulis dan terbuka, pelatihan petugas agar memahami prosedur dan standar layanan yang berlaku, pembentukan sistem pencatatan dan pelaporan pengaduan penghuni secara digital maupun manual, revitalisasi sistem keamanan yang mencakup pencegahan, pengawasan, dan penindakan dan evaluasi dan monitoring berkala terhadap kepatuhan petugas dan efektivitas sistem.

Jika langkah-langkah tersebut diimplementasikan secara konsisten, maka kualitas layanan akan menjadi lebih andal, terstandarisasi, dan responsif terhadap kebutuhan penghuni. Kepercayaan penghuni terhadap pengelola pun akan meningkat, karena mereka merasa diperlakukan secara adil, dilayani dengan kualitas yang sama, dan dilindungi secara menyeluruh oleh sistem yang profesional. Dalam jangka panjang, hal ini akan memperkuat legitimasi pengelola dan meningkatkan keberlanjutan program hunian publik di bawah prinsip pelayanan prima.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dalam teori SERVQUAL, dimensi *responsiveness* atau daya tanggap mengacu pada sejauh mana penyedia layanan menunjukkan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pelanggan secara cepat dan tepat saat dibutuhkan. Daya tanggap tidak hanya mencakup kemampuan teknis untuk menanggapi keluhan, tetapi juga keterbukaan, kecepatan, ketepatan, serta sikap proaktif dari petugas dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pengguna layanan.

Hasil penelitian di Rusunawa Yos Sudarso menunjukkan bahwa secara umum, pengelola telah menunjukkan niat baik dalam merespons kebutuhan penghuni. Informan menyatakan bahwa keluhan bisa disampaikan dan ada upaya dari petugas untuk menangani kerusakan atau permasalahan yang terjadi. Hal ini menandakan bahwa secara individual, beberapa petugas memiliki kepedulian dan keinginan untuk membantu penghuni. Namun, kondisi ini masih bersifat parsial dan belum menjadi budaya organisasi yang tertanam dalam sistem pelayanan. Dalam pelayanan publik yang ideal, daya tanggap tidak boleh bergantung pada siapa petugas yang bertugas, melainkan harus dijamin melalui prosedur yang baku dan terstandarisasi.

Salah satu permasalahan utama dalam dimensi responsiveness di Rusunawa ini adalah belum adanya sistem pengelolaan keluhan yang terdokumentasi secara jelas. Penghuni tidak memiliki kanal resmi untuk menyampaikan keluhan, seperti kotak saran, nomor pengaduan, atau sistem pelaporan online maupun tertulis. Akibatnya, semua keluhan hanya disampaikan secara lisan kepada petugas yang kebetulan ada di lokasi. Hal ini membuka ruang bagi keluhan untuk tidak ditindaklanjuti, terlupakan, atau bahkan diabaikan, karena tidak tercatat dan tidak memiliki sistem monitoring serta evaluasi. Tanpa dokumentasi, tidak ada jaminan bahwa

permasalahan yang sama tidak akan berulang, dan tidak ada indikator objektif untuk menilai kinerja respons pengelola.

Selain itu, kecepatan dalam merespons keluhan juga belum menunjukkan konsistensi. Beberapa keluhan mungkin ditanggapi dengan cepat, sementara yang lain membutuhkan waktu yang lebih lama, tergantung pada siapa petugas yang menerima keluhan, tingkat urgensinya, atau bahkan hubungan personal antara penghuni dan petugas. Hal ini menciptakan ketidakadilan layanan dan memperbesar kesenjangan kepuasan antar penghuni. Dalam konteks pelayanan publik, kondisi semacam ini menunjukkan lemahnya profesionalitas layanan karena tidak adanya target waktu penanganan sebagai acuan evaluasi.

Padahal, dalam standar layanan prima, setiap keluhan seharusnya ditanggapi dalam waktu tertentu, diselesaikan sesuai dengan jenis masalahnya, dan dicatat sebagai bagian dari akuntabilitas pengelola. Selain itu, perlu adanya pelatihan secara berkala bagi seluruh petugas mengenai cara menerima, mencatat, menangani, dan menyampaikan tindak lanjut dari keluhan penghuni. Pelatihan ini penting agar seluruh petugas memiliki pemahaman dan kompetensi yang setara, sehingga standar layanan tidak bergantung pada individu, tetapi dijalankan berdasarkan nilai-nilai profesionalisme dan etika pelayanan.

Tidak kalah penting, komunikasi dua arah antara penghuni dan pengelola perlu diperkuat. Banyak keluhan muncul karena penghuni merasa tidak didengarkan atau diabaikan. Oleh karena itu, selain merespons keluhan secara teknis, pengelola juga harus membangun hubungan yang komunikatif dan empatik dengan penghuni. Misalnya melalui forum musyawarah warga, diskusi rutin, atau pemberian feedback atas pengaduan yang telah ditangani. Responsif tidak berarti hanya cepat, tetapi juga harus menyeluruh dan berorientasi pada kepuasan serta pemulihan kepercayaan pengguna layanan.

Secara keseluruhan, dimensi *responsiveness* di Rusunawa Yos Sudarso memang sudah menunjukkan adanya itikad baik dari petugas untuk membantu dan menanggapi keluhan penghuni. Namun demikian, niat baik saja tidak cukup tanpa didukung sistem yang baku dan terukur. Maka dari itu, diperlukan penguatan kelembagaan melalui penyusunan sistem pelaporan keluhan yang terdokumentasi dan mudah diakses, penetapan target waktu penyelesaian keluhan berdasarkan jenis masalah, pelatihan layanan prima bagi seluruh petugas secara periodik, pengawasan dan evaluasi rutin terhadap responsivitas pengelola, serta penciptaan budaya komunikasi terbuka antara pengelola dan penghuni. Dengan demikian, layanan di Rusunawa tidak lagi bersifat individual dan reaktif, melainkan menjadi bagian dari sistem pelayanan publik yang responsif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepercayaan penghuni pun akan tumbuh seiring dengan hadirnya layanan yang cepat, adil, dan terbuka terhadap aspirasi mereka.

4. Assurance (Jaminan)

Dalam perspektif SERVQUAL, dimensi *assurance* (jaminan) tidak hanya menekankan pada kehadiran petugas keamanan dan aspek teknis semata, tetapi lebih luas mencakup sejauh mana penyedia layanan mampu memberikan rasa aman, kepercayaan, kepastian, serta menjamin keadilan hukum bagi pengguna layanan. Jaminan layanan merupakan unsur penting yang menumbuhkan rasa percaya diri pengguna terhadap otoritas pengelola, sekaligus mencerminkan integritas institusi dalam mengelola layanan secara profesional dan bertanggung jawab.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun secara fisik terdapat penjagaan 24 jam yang dilakukan oleh petugas secara bergilir, namun jaminan yang dirasakan penghuni belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh lemahnya penegakan aturan internal, terutama terhadap larangan membawa tamu menginap. Ketidaktegasan dalam menindak pelanggaran membuat sebagian penghuni merasa bahwa aturan hanya bersifat formalitas belaka, tanpa pengaruh nyata di lapangan.

Dalam kerangka SERVQUAL, kegagalan dalam menegakkan aturan secara konsisten mencerminkan buruknya *assurance*, karena pengguna layanan tidak lagi memiliki kepercayaan bahwa sistem bekerja adil dan tegas. Ketika penghuni melihat pelanggaran yang dibiarkan tanpa konsekuensi, hal ini akan memunculkan persepsi bahwa pengelola tidak memiliki integritas, tidak berdaya, atau bahkan tidak peduli terhadap ketertiban kolektif. Lebih jauh, kondisi ini tidak hanya memicu ketidakpuasan, tetapi juga bisa merusak ikatan sosial antar penghuni. Penghuni yang taat aturan akan merasa dirugikan, sementara yang melanggar merasa bebas tanpa batas. Dalam jangka panjang, situasi ini akan menciptakan ketegangan, ketimpangan perlakuan, dan berpotensi memperlumahkan kohesi sosial.

Dampak lanjutan dari kondisi tersebut adalah terganggunya stabilitas lingkungan rusun, karena perilaku permisif yang dibiarkan dapat menular. Ketika satu penghuni membawa tamu menginap tanpa sanksi, penghuni lain bisa terdorong melakukan hal yang sama. Siklus ini memperparah degradasi kedisiplinan dan membuat pengelola semakin sulit mengendalikan keadaan. Ketiadaan pengawasan dan sanksi yang tegas menandakan lemahnya kontrol sosial dari otoritas pengelola.

Jaminan dalam layanan publik seharusnya mencakup keberadaan sistem pengawasan internal yang dapat berjalan secara objektif dan transparan. Pengelola perlu menyediakan saluran pelaporan pelanggaran yang dapat diakses dan digunakan penghuni tanpa takut akan dampak negatif, seperti stigma atau balasan dari sesama penghuni. Di samping itu, diperlukan kebijakan yang adil, tidak tebang pilih, dan dilaksanakan secara konsisten di seluruh unit. Sosialisasi aturan pun harus dilakukan secara berkala agar seluruh penghuni memahami konsekuensi dari pelanggaran, serta pentingnya menjaga ketertiban bersama sebagai bagian dari kehidupan kolektif.

Selain dari aspek pengawasan dan sanksi, *assurance* juga ditentukan oleh kompetensi dan profesionalitas petugas. Penguatan kapasitas petugas keamanan melalui pelatihan rutin tentang etika pelayanan publik, penanganan konflik, serta pemahaman terhadap hak-hak penghuni akan berdampak langsung pada meningkatnya kepercayaan warga. Kehadiran petugas yang tidak hanya hadir secara fisik, tetapi juga memiliki kemampuan komunikasi yang baik, empatik, serta mampu bertindak adil dan bijaksana dalam menghadapi persoalan lapangan, akan memperkuat citra profesional pengelola.

Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, peningkatan dimensi *assurance* di Rusunawa Yos Sudarso harus dilakukan melalui dua pendekatan secara paralel, pendekatan teknis, yaitu mempertahankan dan menyempurnakan sistem keamanan fisik yang sudah ada. Hal ini bisa dilakukan dengan pemasangan CCTV di titik-titik rawan, perbaikan pencahayaan lingkungan, serta penyediaan fasilitas keamanan tambahan seperti pos jaga yang strategis dan pendekatan kelembagaan dan sosial, yaitu memperkuat pengelolaan aturan internal melalui penegakan sanksi yang konsisten, penyusunan SOP penanganan pelanggaran, serta pembentukan sistem pelaporan pelanggaran yang transparan dan aman. Tidak kalah penting, perlu dibangun komunikasi dua arah antara penghuni dan pengelola agar aturan yang diterapkan bersifat partisipatif dan tidak hanya turun dari atas (*top-down*).

Apabila dua pendekatan tersebut diterapkan secara simultan dan berkelanjutan, maka dimensi *assurance* akan menjadi pilar penting dalam menciptakan lingkungan Rusunawa yang lebih tertib, adil, dan dipercaya oleh seluruh penghuninya. Rasa aman tidak hanya hadir karena adanya petugas yang berjaga, tetapi juga karena adanya kepastian hukum, kejelasan aturan, dan keadilan dalam pelaksanaan layanan.

5. **Empathy (empati)**

Dalam kerangka teori SERVQUAL, empati (*empathy*) menjadi salah satu dimensi penting yang menentukan kualitas layanan publik. Dimensi ini mengacu pada sejauh mana penyedia layanan mampu memahami kebutuhan individu pengguna, menunjukkan kepedulian yang tulus, serta memberikan perhatian secara personal dan manusiawi kepada setiap penerima layanan, khususnya kelompok rentan. Dalam layanan publik, empati harus dipahami sebagai kombinasi antara interaksi interpersonal yang baik dan kebijakan kelembagaan yang inklusif dan berpihak.

Secara analitis, empati dalam layanan publik idealnya mencakup dua level. Pertama, empati personal, yaitu sikap ramah, sopan, dan tanggap dari petugas kepada pengguna layanan. Hal ini dapat menciptakan hubungan yang positif antara penghuni dan pengelola, serta membangun rasa nyaman dan dihargai. Dalam konteks Rusunawa Yos Sudarso, empati personal sudah cukup terlihat melalui pengakuan informan bahwa petugas bersikap baik dan tidak bersikap kasar terhadap penghuni. Interaksi yang manusiawi ini menciptakan fondasi awal bagi terbentuknya hubungan sosial yang harmonis antara penghuni dan pihak pengelola.

Kedua, dan yang jauh lebih strategis, adalah empati kelembagaan, yaitu bagaimana empati diwujudkan dalam bentuk kebijakan afirmatif dan perlakuan khusus kepada kelompok penghuni dengan kebutuhan berbeda, seperti lansia, penyandang disabilitas, atau penghuni non-produktif lainnya. Dalam konteks Rusunawa Yos Sudarso, empati kelembagaan ini justru belum terlihat secara nyata. Belum adanya kebijakan khusus seperti subsidi, pembebasan biaya sewa, atau dukungan layanan tambahan bagi kelompok lansia menjadi indikator lemahnya dimensi empati dari sisi kelembagaan. Padahal, bagi kelompok lanjut usia yang tidak

lagi bekerja dan tidak memiliki penghasilan tetap, beban finansial untuk menyewa unit hunian menjadi tantangan besar yang mengancam keberlanjutan mereka tinggal di rusun tersebut.

Lebih jauh lagi, ketidakhadiran program sosial, kesehatan, maupun spiritual yang berbasis kebutuhan penghuni lansia menandakan bahwa empati belum dijadikan prioritas dalam kebijakan pengelolaan Rusunawa. Tidak ada kegiatan pemeriksaan kesehatan berkala, program pendampingan psikososial, atau kegiatan sosial yang dikhususkan bagi lansia, padahal kebutuhan mereka jauh lebih kompleks dibanding kelompok usia produktif. Lansia bukan hanya membutuhkan tempat tinggal, tetapi juga ekosistem sosial yang mendukung kenyamanan, kesehatan mental, dan kehidupan yang bermakna.

Tanpa adanya empati kelembagaan, penghuni rentan berada dalam kondisi berisiko tinggi mengalami tekanan psikologis, isolasi sosial, hingga potensi pengabaian. Situasi ini tidak hanya berdampak pada kualitas hidup individu, tetapi juga pada stabilitas sosial di lingkungan rusun secara keseluruhan. Dalam jangka panjang, ketidakhadiran kebijakan yang berpihak kepada kelompok rentan dapat menurunkan tingkat hunian, menimbulkan kesenjangan sosial antar penghuni, serta melemahkan legitimasi pengelola sebagai penyedia layanan publik yang adil dan manusiawi.

Oleh karena itu, penguatan dimensi empati di Rusunawa Yos Sudarso menjadi kebutuhan yang mendesak dan tidak bisa ditunda. Beberapa langkah strategis yang dapat dilakukan pengelola antara lain penyusunan kebijakan afirmatif yang memberikan keringanan biaya sewa atau bahkan pembebasan sewa bagi lansia non-produktif dan penyandang disabilitas, penyediaan layanan tambahan berbasis kebutuhan, seperti pemeriksaan kesehatan gratis, layanan konseling psikologis, dan program kegiatan sosial keagamaan atau kerohanian untuk memperkuat kesejahteraan mental penghuni, penguatan interaksi partisipatif, melalui pembentukan forum penghuni lansia, musyawarah bulanan, atau kotak aspirasi yang memungkinkan kelompok rentan menyuarakan kebutuhan mereka secara langsung dan aman. Dengan memenuhi indikator empati secara menyeluruh baik dari sisi interaksi interpersonal maupun dari sisi kebijakan kelembagaan pengelola Rusunawa dapat menciptakan suasana lingkungan tinggal yang lebih manusiawi, adil, dan berkelanjutan. Keberadaan empati yang kuat dalam sistem layanan publik akan memberikan rasa dihargai kepada setiap penghuni, meningkatkan kualitas hidup kelompok rentan, serta memperkuat kohesi sosial dan solidaritas antarwarga Rusunawa secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui pendekatan kualitatif deskriptif terhadap penghuni Rusunawa Yos Sudarso, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola masih belum sepenuhnya memenuhi harapan penghuni tetap, khususnya dalam lima dimensi SERVQUAL. Dimensi Tangibles menunjukkan bahwa meskipun fasilitas dasar seperti air dan listrik telah tersedia dengan baik, aspek kebersihan lingkungan masih menjadi persoalan yang berulang dan belum ditangani secara optimal. Pada dimensi Reliability, keandalan layanan belum bersifat sistemik karena respons terhadap keluhan masih tergantung pada petugas secara individual dan belum adanya prosedur standar yang mengatur proses penanganan serta pengamanan secara menyeluruh.

Sementara itu, dimensi Responsiveness memperlihatkan adanya itikad baik dari petugas dalam merespons kebutuhan penghuni, namun belum didukung dengan sistem pelaporan keluhan yang terdokumentasi dan terstruktur, sehingga tidak menjamin kecepatan dan kesetaraan dalam pelayanan. Dimensi Assurance juga belum optimal, karena lemahnya penegakan aturan internal menimbulkan persepsi ketidakadilan dan ketidakpastian hukum di kalangan penghuni. Terakhir, pada dimensi Empathy, empati personal dari petugas memang cukup baik, tetapi tidak didukung oleh empati kelembagaan dalam bentuk kebijakan afirmatif bagi kelompok rentan seperti lansia, yang membutuhkan dukungan layanan tambahan.

Sebagai implikasi dari temuan ini, pengelola Rusunawa Yos Sudarso, dalam hal ini Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pekanbaru, disarankan untuk memperbaiki sistem pelayanan secara menyeluruh. Hal ini dapat dimulai dengan menyusun SOP pelayanan yang baku dan mengikat, baik untuk penanganan keluhan, sistem keamanan, hingga jadwal pengelolaan kebersihan. Penegakan aturan juga perlu diperkuat melalui mekanisme pelaporan yang aman dan transparan serta pelaksanaan sanksi yang adil tanpa pandang bulu.

Selain itu, penting bagi pengelola untuk mengembangkan kebijakan afirmatif berbasis empati kelembagaan, seperti memberikan keringanan atau pembebasan biaya sewa kepada penghuni lansia yang tidak lagi produktif, menyediakan layanan kesehatan berkala, program pendampingan sosial, serta kegiatan yang mendukung kesejahteraan psikologis penghuni. Upaya-upaya ini tidak hanya

meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat rasa kepercayaan penghuni terhadap pengelola serta mendorong terwujudnya hunian publik yang adil, manusiawi, dan berkelanjutan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi kebijakan pengelolaan rusunawa lainnya di Indonesia serta mendorong pengembangan studi lebih lanjut dengan pendekatan yang lebih luas dan partisipatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Gunawan, I. (2013). *Metode penelitian kualitatif: Teori dan praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handyana, S. W., Waloejo, H. D., & Hidayat, W. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Peacockoffie Gombel Semarang*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1), 1–10. <https://doi.org/10.14710/jiab.2023.36803>
- Jaya, M., & Lexy, J. M. (2011). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kementerian Negara Perumahan Rakyat. (2008). *Strategi pengembangan rumah susun sewa bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR)*. Jakarta: Kementerian Negara Perumahan Rakyat.
- Kementerian Pekerjaan Umum. (2007). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Susun*. Jakarta: Kementerian Pekerjaan Umum.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi pemasaran* (Edisi ke-3). Yogyakarta: Andi.