

KONDISI EKSISTING TAHUN 2016 PELAYANAN RUSUNAWA RAWA BEBEK DI DKI JAKARTA

Retnowati WD Tuti

Program Magister Ilmu Administrasi UMJ
retnowatiwdtuti@yahoo.com

ABSTRACT

Background. *Public service in Indonesia is known to be of poor quality. This applies also for services of regional government for residents of leased flats (Rusunawa) especially those who were from relocation programs. DKI Jakarta Provincial Government relocates citizens to live in leased flats in order to manage urban development to increase prosperity of DKI Jakarta citizens. This involved restructuring of government land illegally occupied by citizens where the citizens do not have the land certificates. These citizens are relocated to low-cost leased flats (Rusunawa) in Rawa Bebek. Citizens hurt by forced relocations even under threats need good service to be able to live in Rusunawa Rawa Bebek, this community must be able to adapt from living in the old horizontal place to the new vertical place. Of course, there are many problems faced by Flats Management Unit (UPRS) regarding the relocated low-income citizens. Other than that, the flats were new buildings that have not been occupied before. These problems arised from the residents, buildings, managers and the surroundings.*

Aims of the research are 1) to analyse the existing conditions of services in Rusunawa Rawa Bebek 2) to find supporting and impeding factors of services in Rusunawa Rawa Bebek. **Analysis blade** used are 14 elements of citizen satisfaction indicators to measure rusunawa residents' saifsactions: Service Procedures; Service Requirements; Clarity of the names and parts of the job; Officer discipline; Officer responsibility; Officer ability; Officer Responsiveness; Service fairness; Officer Courtesy

ABSTRAK

Latar Belakang, *elayanan publik di Indonesia dikenal kurang berkualitas. Demikian pula, pelayanan oleh pemerintah daerah untuk penghuni Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) terutama yang berasal dari orang-orang yang direlokasi, dikenal kurang berkualitas,. Pemerintah DKI Jakarta sering memindah orang untuk tinggal di Rusunawa, untuk membuat penataan pembangunan perkotaan dalam kerangka memberikan kesejahteraan warga DKI Jakarta. Penataan pengembangan tanah pemerintah daerah yang dihuni oleh masyarakat tanpa izin dan masyarakat tidak memiliki surat tanahnya. Masyarakat tersebut dipindah antara lain ke Rusunawa Rawa Bebek. Masyarakat yang terluka hatinya karena dipindah paksa bahkan dengan ancaman tentu membutuhkan pelayanan yang baik untuk dapat tinggal di Rusunawa Rawa Bebek, komunitas ini harus beradaptasi, kebiasaan di tempat tinggal lama yaitu di rumah datar dibawa ke tempat tinggal baru yang rumah vertikal. Tentu saja, banyak masalah yang dihadapi oleh Unit Pengelola Rumah susun (UPRS) terkait dengan penghuni yang disebut Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) relokasi. Selain itu, bangunan tersebut merupakan gedung baru yang belum pernah dihuni. Masalah bisa datang dari penghuni, bangunan, pengelola dan sekitarnya. **Tujuan penelitian,** adalah Untuk Menganalisis Kondisi Eksisting Pelayanan di Rusunawa Rawa Bebek dan untuk menemukan Faktor pendukung dan Penghambat Pelayanan di Rusunawa Rawa Bebek Jakarta. **Pisau Analisis***

and hospitality; Reasonableness of costs; Certainty of costs; Certainty of Service Schedules; Comfort of environment; Security. **Research methods:** *Descriptive with qualitative approach. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. Informants were recruited through purposive and accidental sampling. Data analysis using Macc Nabb, data validity test through triangulation.* **Research Results:** *Based on observation and interview results, it is obtained that in general rusunawa residents did not gain satisfaction living in Rusunawa Rawa Bebek.*

yang digunakan yaitu 14 unsur IKM sebagai alat ukur kepuasan penghuni rusunawa, antara lain: Prosedur Pelayanan; Persyaratan Pelayanan; Jelas Nama dan Bagian Pekerjaannya; Kedisiplinan Petugas; Tanggung Jawab Petugas; Kemampuan Petugas; Kecepatan Petugas; Keadilan Pelayanan; Kesopan dan Keramahan Petugas; Kewajaran Biaya; Kepastian Biaya; Kepastian Jadwal Pelayanan; Kenyamanan Lingkungan; dan Keamanan. **Metode Penelitian:** *Diskriptif. Pendekatan Kualitatif. Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Teknik Penarikan Informan secara Purposive dan Accintal. Analisis data menggunakan Macc Nabb, Uji validitas data menggunakan Triangulasi.* **Hasil Penelitian:** *Berdasarkan hasil observasi dan wawancara uraian di atas, hasil penelitian menyatakan bahwa pada umumnya penghuni rusunawa tidak mendapatkan kepuasan tinggal di Rusunawa Rawa Bebek.*

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Rusunawa

PENDAHULUAN

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melakukan penataan pembangunan kawasan perkotaan untuk lebih dapat memberikan kesejahteraan kepada warga DKI Jakarta. Penataan Pembangunan tersebut antara lain mengenai tanah pemda yang ditinggali oleh masyarakat tanpa izin atau yang tidak dimiliki surat tanahnya. Masyarakat dipindahkan ke beberapa Rusunawa antara lain Rusunawa Rawa Bebek di Cakung Jakarta Timur. Tentunya banyak permasalahan yang dihadapi oleh Unit Pengelola Rumah Susun Sewa (UPRS) terkait dengan para penghuni yang disebut Masyarakat Berpenghasilan Rendah/MBR Relokasi. Apalagi bangunan rusunawanya pun masih

baru belum pernah dihuni. Masalah dapat timbul dari penghuni, pengelola, gedung serta lingkungannya. Penghuni baru Rusunawa Rawa Bebek merupakan masyarakat yang terluka hatinya karena harus angkat kaki dari rumahnya yang telah dihuni puluhan tahun, yang pemindahannya pun diwarnai dengan ancaman dan paksaan tentunya membutuhkan pelayanan yang lebih baik untuk dapat tinggal di Rusunawa Rawa Bebek.

Sebagian warga pasrah, tak sedikit pula yang menolak karena berbagai pertimbangan, seperti ungkapan Pak A (43), warga RT 04/12, Bukit Duri, Tebet, Jakarta Selatan mengaku pasrah terkait rencana penggusuran di perkampungannya. Diterima jika direlokasi ke Rusunawa Rawa Bebek. "Kalau saya

sih setuju saja (relokasi ke Rusunawa Rawa Bebek). Gak mau pusing,” katanya. Pak A sudah lebih dari 30 tahun tinggal di Bukit Duri mengaku tak mau ikut dalam kelompok melawan penggusuran lantaran memperhatikan masa depan anak-anaknya. Pasalnya, tidak yakin perlawanan akan membawa hasil yang sesuai. “Emang kalau saya luka-luka, mau pada nolongin? Enggak kan. Yang ada keluarga saya juga yang susah,”.

Senada dengan Pak A, Pak Z (50) juga tak mau melakukan aksi perlawanan. Jika nanti digusur, pasrah saja, namun tak mau pindah ke Rusunawa Rawa Bebek.

“Saya lebih baik pulang kampung saja ke Sumatera Barat,” kata bapak beranak lima ini. Pak Z merasa kehidupannya di Jakarta mulai memburuk, karena tidak bekerja lagi, dan rumahnya di bantaran kali tak layak huni. Karena itu, tak mau ambil pusing jika harus digusur (Kompas.com, 2 April 2016).

Sementara, Ketua RT, Pak J (52) menegaskan bahwa tak semua warganya menerima direlokasi ke Rusunawa Rawa Bebek, karena, kehidupan Rusunawa tak jauh lebih baik daripada di rumahnya saat ini. Pada dasarnya warga menerima penggusuran, namun Pemerintah Provinsi DKI Jakarta harus mempertimbangkan sisi kemanusiaan. Ada tiga tuntutan dari warga Bukit Duri, yaitu, minta ganti rugi berupa uang penggantian tanah beserta bangunan, dipindahkan ke rusunawa, dan warga meminta ditempatkan ke rumah susun sederhana milik (rusunami). “Tapi kalau dapatnya rusunawa, diminta gra-

tis selama tiga tahun,” tegas Pak J.(Kompas.com, 26 Mei 2016).

Begitu pula Warga Pasar Ikan RW 04 Penjaringan Jakarta Utara yang mulai menempati Rusunawa Rawa Bebek, Cakung, Jakarta Timur. warga merasa lebih nyaman tinggal di tempat sebelumnya meski tempat yang sekarang lebih bersih dan layak. *Pemerintah Jakarta memindahkan penghuni Pasar Ikan ke rumah susun Rawa Bebek di Pulogebang, Jakarta Timur, yang jaraknya sekitar 25 kilometer. Penertiban kawasan Luar Batang itu untuk menjadikannya kawasan religi, penataan pasar, ruang hijau, dan tanggul penahan rob.*(<http://wartakota.tribunnews.com/2016/04/08/pindah-ke-rusunawa-rawa-bebek-warga-lebih-senang-tinggal-di-pasar-ikan>). Sejak sebanyak 204 keluarga dari Pasar Ikan mulai menempati rumah susun Rawa Bebek pada 11 April 2016, petugas kebersihan Pak E harus bekerja lebih keras. Area kerja Petugas kebersihan ini semua lantai di Tower F. Penduduk Pasar Ikan merupakan penghuni pertama Tower A dan F. Saat kosong, Pak E hanya perlu sekali mengepel satu lantai sehari. Kini, ia harus membersihkan paling tidak empat kali. katanya. Selasar dan aula selalu kotor karena diinjak ratusan pasang kaki. Ada lift (satu-satunya rumah susun yang ada liftnya di Jakarta) tapi banyak yang turun-naik memakai tangga. Tidak hanya lantai kotor, dua hari setelah penghuni dari Pasar Ikan tiba, Pak E harus menghalau tinja manusia. Tinja itu teronggok di selasar lantai 2. Baunya menyengat hingga ke ujung lorong. Esoknya, dan esoknya lagi, selama lima hari,

pak E menemukan kotoran serupa. Menclak-menclok di lima tempat, Pak E pun melapor kepada pengelola. Pengelola rumah susun, mengumpulkan penghuni di aula lantai dasar untuk mencari tahu pemilik tinja itu. Dari keterangan mereka ada dugaan anak-anak berak sembarangan. Mereka belum terbiasa memakai toilet jongkok. Pengelola meminta penghuni mulai belajar dan mengajari anak-anak mereka memakai toilet jongkok. Setelah penataran itu, Pak E tak lagi menemukan tinja di lantai manapun.

Sementara itu masalah lain adalah karena sempit, hanya kamar dan dapur berukuran 24 meter persegi, penghuni tak banyak membawa barang dari rumah mereka yang sudah rata tanah..

Berdasarkan data di atas, para penghuni mengalami beberapa kesulitan, yaitu ekonomi, transportasi, ruangan sempit, air tidak layak untuk mandi, masak dan minum serta penghuni belum mampu adaptasi hidup di dalam ruang hunian. Perubahan perilaku yang tidak sederhana, maka para penghuni memerlukan Pelayanan yang lebih baik lagi termasuk di dalamnya pendampingan sosial untuk pemberdayaan penghuni. Penelitian ini memotret pelayanan apa adanya di tahun 2016 dan menemukan factor pendorong dan penghambatnya.

Perumusan Masalah:

a. Berdasarkan Latar Belakang Masalah di atas maka perumusan masalahnya adalah bagaimanakah Kondisi Eksisting Pelayanan yang sudah diberikan oleh UPRS DKI kepada para Penghuni

b. Apakah Faktor Pendorong dan Penghambat Pelayanan yang sudah diberikan oleh UPRS DKI kepada para Penghuni Rusunawa Rawa Bebek ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang Masalah dan Perumusan Masalah di atas maka Tujuan Penelitiannya adalah:

- a. Untuk menganalisis Kondisi Eksisting Pelayanan di Rusunawa Rawa Bebek DKI Jakarta;
- b. Untuk menemukan Faktor Pendorong dan Penghambat;

Signifikansi Penelitian

Penelitian ini memiliki Signifikansi secara teoritis dan praktis, yaitu:

- a. Secara Teoritis: Hasil Penelitian ini diharapkan memberikan warna pada variasi Penerapan Teori Pelayanan Publik .
- b. Secara Praktis:
 - Bagi UPRS DKI Jakarta, Hasil Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam menerapkan Prinsip Indeks Kepuasan Masyarakat.
 - Bagi Penghuni Rusunawa, Hasil Penelitian ini bermanfaat untuk lebih tahu, lebih memahami dan melaksanakan hak dan kewajiban.

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari: Penelitian Terdahulu yang berasal dari Jurnal ilmiah atas hasil penelitian dari para Peneliti terdahulu; Pelayanan Publik; Kualitas pelayanan Publik; Permenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat

Penelitian Terdahulu

Pertama, penelitian dengan judul Komparasi Perilaku Penghuni Rumah Susun dengan Penghuni Permukiman Kumuh (Studi Kasus: Rusunawa Mariso Kota Makassar) oleh Abdul Fattaah Mustafa, Slamet Trisutomo, Baharuddin Hamzah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perubahan perilaku domestik pada penghuni rumah susun. Hal ini disebabkan karena hadirnya ruang-ruang untuk mengakomodasi perilaku domestik di hunian rumah susun. Sementara itu, untuk perilaku ekonomi terjadi peningkatan pemanfaatan ruang untuk aktivitas ekonomi di rumah susun. Perubahan juga terjadi pada lokus perilaku ekonomi di rumah susun yang memanfaatkan fasilitas bersama serta semakin kecilnya intensitas penggunaan Unit hunian sebagai sarana interaksi sosial warga. Dari hasil penelitian, Disarankan kepada pihak Pengelola dan pemerintah mengenai perlunya pendampingan sosial terhadap warga rumah susun untuk mengenalkan perilaku tinggal di rumah susun sehingga dapat melakukan adaptasi yang lebih baik setelah tinggal di rumah susun dan pada proses perencanaan rumah susun di masa mendatang perlunya mempertimbangkan perilaku asal penghuni

rumah susun untuk memahami karakteristik dan mampu mengakomodasi model perilaku mereka (Jurnal Ilmiah Jurusan Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin, Makassar, <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/c543580107c8d67a2a6ba2f7149bbb32.pdf>)

Kedua, penelitian dengan judul Interaksi Sosial Masyarakat Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) di Sleman Yogyakarta oleh Ariesta Amanda dan Puji Lestari, Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi sosial Rusunawa Dabag Sleman Yogyakarta dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu latar belakang sosial, model hunian, perubahan orientasi masyarakat, sistem sewa, umur, jenis pekerjaan, penghasilan, dan kemajuan teknologi yang menyebabkan proses interaksi yang terjalin di lingkungan Rusunawa berorientasikan kepentingan. Masyarakat Rusunawa termasuk golongan masyarakat Patembayan (Gessellschaft). Proses interaksi sosial masyarakat Rusunawa bersifat asosiatif dan disosiatif. Proses asosiatif diwujudkan dengan kerjasama yang dilakukan oleh pengelola dan penghuni dalam kegiatan bersama yang rutin dilakukan seperti senam dan posyandu. Bentuk interaksi antar penghuni diwujudkan melalui kerjasama dalam menjaga lingkungan dan saling menjunjung sikap toleransi agar keteraturan sosial masyarakat Rusunawa tetap terjaga dengan baik. Sedangkan proses disosiatif diwujudkan dengan adanya persaingan ekonomi antar penghuni yang memiliki usaha dan adanya pertentangan antara pengelola dengan penghuni yang disebabkan oleh pelanggaran tata tertib Rusun-

awa (**E-Societas** Volume 2, Number 3, Tahun 2013)(<http://journal.student.uny.ac.id/jurnal/artikel/2775/34/337>)

Ketiga, penelitian dengan judul Evaluasi Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Gunungsari di Surabaya oleh *Dian Pramana, Eka Dwi Murdiyanti, Tauran*; Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi efektivitas, bangunan rusunawa Gunungsari dinilai layak, tetapi tidak dapat dimanfaatkan secara optimal oleh penghuni. Segi efisiensi dinilai masih kurang efisien terhadap masa waktu pengelolaan yang sudah berjalan sejak tahun 2011 lalu, namun demikian telah dilakukan program pendampingan sebagai upaya pengelolaan di rusunawa ini. Segi kecukupan menilai masih banyak permasalahan yang belum dapat diatasi hingga sekarang, seperti penunggakan pembayaran sewa. Segi pemerataan menemukan bahwa rusun ini tidak dihuni oleh masyarakat berpenghasilan rendah secara keseluruhan, bahkan ada penghuni-penghuni yang memiliki mobil. Dari situasi tersebut, sebagian besar penghuni merespon dengan masih mengeluhkan pengelolaan rusunawa ini. Maka dari itu, pada kriteria ketepatan dapat dikatakan bahwa pengelolaan rusunawa Gunungsari tidak memberikan banyak manfaat secara optimal seperti yang diharapkan. Kesimpulannya, pengelolaan rusunawa Gunungsari tidak berjalan dengan baik disebabkan tidak adanya anggaran dana untuk penyelenggaraannya. Untuk itu, pihak pengelola harus lebih aktif dan tegas dalam menyelesaikan permasalahan dan keluhan warga di rusunawa Gunungsari. Pihak penge-

lola sebaiknya membentuk PPRS (Perhimpunan Penghuni Rumah Susun) supaya lebih memudahkan pengendalian terjadinya permasalahan maupun pelanggaran di rusunawa ini <http://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/6718>

Keempat, penelitian dengan judul Implementasi Pencanangan Kebijakan Kawasan Bebas Kumuh Melalui Hunian Model Rusunawa (Rumah Susun Sederhana Sewa) Di Kota Pekalongan oleh Siti As'adah Hijriwati, Siti Zulaekhah (Fakultas Hukum Universitas Pekalongan).

Hasil penelitian secara singkat adalah: 1). Konsep membebaskan Kota Pekalongan dari hunian kumuh melalui model rusunawa ternyata belum maksimal dalam pelaksanaannya, dan terkesan memindahkan kekumuhan ke kompleks rusunawa; 2). Beberapa permasalahan yang muncul dalam implementasi tersebut berpusat pada permasalahan yuridis dan sosial budaya.

Uraian hasil dari keempat penelitian tersebut di atas sebagai berikut, bahwa penelitian pertama menyatakan pentingnya pendampingan sosial kepada para penghuni agar para penghuni lebih cepat beradaptasi. Sementara penelitian kedua, terdapat interaksi sosial antara pengelola rusunawa dan penghuni melalui kegiatan insidental yaitu senam pagi dan posyandu. Sementara interaksi disosiatif terjadi saat penghuni melanggar tata tertib rusunawa dan persaingan ekonomi antar penghuni. Penelitian ketiga mengungkapkan bahwa pengelolaan rusunawa tidak efektif dan diperlukan pemberdayaan

penghuni melalui dibentuknya Paguyuban/Perhimpunan Penghuni Rusunawa. Penelitian Keempat menjelaskan bahwa relokasi ke rusunawa belum optimal hanya memindahkan kekumuhan saja. Penelitian kondisi eksisting pelayanan rusunawa, merupakan penelitian lanjutan untuk mengisi kekosongan yang belum dilakukan peneliti terdahulu di atas Pelayanan pada calon penghuni akibat relokasi dan gedung Rusunawa yang masih baru, yaitu dengan menggunakan pisau analisis empat belas unsur dari Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu: Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas, Kedisiplinan Petugas, Tanggung Jawab Petugas, Kemampuan Petugas, Kecepatan Petugas, Keadilan Pelayanan, Kesopan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya, Kepastian Biaya, Kepastian Jadwal, Kenyamanan Lingkungan dan Keamanan.

Pelayanan Publik

Kebutuhan barang, jasa publik dan administratif menuntut adanya pelayanan publik. Oleh karena itu perlu dipahami sejauh mana pengertian pelayanan publik itu sendiri berkembang saat ini. Menurut Devrye (1994), terminologi pelayanan berasal dari kata *service*, yang mengandung dua pengertian di dalamnya, yakni *the attendance of an inferior upon a superior* atau *to be useful*. Pengertian pertama mengandung unsur ikut serta atau tunduk dan pengertian kedua mengandung suatu kebermanfaatan atau kegunaan. Pengertian kedua tersebut sejalan dengan pendapat Davidow Uttal dalam Wiryatmi, 2004 yang

memberi pengertian lebih luas, yaitu *what ever enhances customer satisfaction*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Kottler dalam Fandy Tjiptono (2000) menyebut pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa dapat berhubungan dengan produk baik fisik maupun bukan fisik. Dengan karakteristik jasa seperti di atas maka bagi konsumen akan menimbulkan kesulitan yang lebih besar dalam mengevaluasi kualitas jasa (*service quality*) dibanding kualitas barang (*good quality*). Kualitas merupakan sesuatu yang harus diperhatikan perusahaan dalam menjual produknya. Oleh sebab itu, penjualan sangat berpengaruh pada perusahaan untuk meraih keunggulan yang berkelanjutan baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh dan berkembang (Retnowati WD Tuti, 2014)

Sementara Wiryatmi (2004:33) mengungkapkan bahwa terminologi publik sering diartikan sebagai sekelompok masyarakat. Masyarakat itu sendiri dapat dipandang dari berbagai pengertian. Frederickson (1997: 21) mengungkapkan pengertian publik dari bahasa Yunani, yakni: ".....*the public as a political community the polis-in which all citizens (that is adult males and nonslaves) participated*", artinya, publik merupakan suatu masyarakat polis dan semua penduduk berpartisipasi di dalamnya. Dalam perkembangannya,

pengertian tentang publik dalam Administrasi Publik sangat berpengaruh terhadap pemahaman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Publik disini terbagi menjadi lima perspektif: Pertama, publik sebagai kelompok minat (perspektif *pluralis*). Publik diartikan sebagai masyarakat secara luas, yang berkepentingan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya; Kedua, publik sebagai pemilik rasional (perspektif pilihan publik/*public choice*). Publik adalah masyarakat yang mempunyai minat tertentu dalam memenuhi kebutuhannya dan menekankan pada kemanfaatan yang positif. Masyarakat mempunyai kebebasan bertindak untuk memenuhi kebutuhannya secara rasional. Ketiga, publik seperti direpresentasikan (perspektif *legislative*). Publik disini bertindak melalui perwakilan. Masyarakat mempercayai wakilnya untuk mengakomodasi kepentingannya. Oleh karena itu legitimasi penyelenggara pelayanan sangat kuat dan mempunyai kebebasan yang sangat luas. Keempat, publik sebagai pelanggan (perspektif penyedia pelayanan). Satu perspektif yang paling menarik dari publik adalah pelanggan. Pelanggan sebagai individu dan kelompok yang dilayani oleh birokrat. Contoh anak-anak sekolah, adalah pelanggan dari guru dan kepala sekolah; Korban kejahatan pelanggan dari polisi; Pasien atau orang cacat, baik secara fisik maupun emosional, adalah pelanggan profesional medis dalam agen kesehatan publik. Semua penduduk dalam waktu yang sama adalah pelanggan pemerintah. Oleh karena itu, masyarakat adalah pelanggan *the internal revenue service*. Birokrat operasional (pegawai

negeri) diharapkan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan kemampuan, pendidikan, pengetahuan dan pengamanan terbaik untuk masyarakat sebagai pelanggan. Kelima, publik sebagai *citizen*. Konsep *citizenship* terikat erat dengan Administrasi Publik. Pada era reformasi membutuhkan pelayan publik yang berpendidikan dan terpilih berdasarkan manfaat, juga membutuhkan penduduk yang aktif. Tekanannya pada partisipasi penduduk dalam pengambilan keputusan sebagai bentuk utama dari administrasi demokratis. Kelima perspektif ini dalam praktek pelayanan publik dilakukan secara bervariasi dan tergantung dari perkembangan politik dan kemampuan masyarakat setempat. Dengan begitu pengertian Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1, ayat 1).

Menguatnya peran pemerintah tidak berarti tidak memunculkan masalah. Persoalan baru timbul karena pada dasarnya Pemerintah tidak sempurna. Kegagalan Pemerintah dalam memberikan layanan publik yang efisien, merata dan memuaskan disebabkan oleh berbagai faktor (Starling, 1998). Pertama, tidak terdapatnya kaitan langsung antara biaya dan pendapatan, maka terdapat kurangnya insentif untuk mencapai efisiensi

yang lebih besar. Kedua, sedikitnya indikator langsung kinerja, maka organisasi sektor publik dapat mengembangkan tujuan-tujuan kontraproduktif, seperti peningkatan anggaran, kemajuan anggaran, dan kendali informasi. Tindakan Pemerintah juga dapat memicu *negative externalities* atau efek samping yang tak dikehendaki.

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah akan menentukan tercapainya pemenuhan kebutuhan barang dan jasa publik. Sasaran manajemen pelayanan adalah kepuasan. Meskipun sasaran pelayanan publik itu sederhana, namun pencapaiannya memerlukan kesungguhan kriteria dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah untuk dilakukan. Oleh karena itu, setiap organisasi penyedia jasa pelayanan haruslah memperhatikan kualitas pelayanannya. Hanya dengan pemberian pelayanan yang berkualitaslah, kepuasan pelanggan dapat diwujudkan (Retnowati WD Tuti, 2013 disesrtasi).

Kualitas pelayanan menurut model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zethit-hamal dan Berry adalah SERVQUAL (*Service Quality*). Pendekatan tersebut dibuat berdasarkan perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi konsumen atas layanan nyata yang diterima (*perceived perception*), dan layanan yang sesungguhnya diharapkan/ diinginkan (*expected service*). Model tersebut memiliki lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (bukti fisik), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
5. *Emphathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Sementara itu, dalam paradigma *the New Public Service*, menurut Denhardt & Denhardt, terdapat delapan prinsip pelayanan yang bermutu, yakni:

1. *Convenience*, ukuran yang menunjukkan tingkat sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diakses dan tersedia dengan mudah oleh warga;
2. *Reliability*, menilai tingkat sejauh mana pelayanan pemerintah dapat disediakan secara benar dan tepat waktu;
3. *Personal attention*, mengukur sejauh mana pelayanan pemerintah dapat diinformasikan oleh aparat dengan tepat kepada warga dan aparat bisa bekerja

sama dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhannya:

4. *Citizen influence*, mengukur sejauh mana warga merasa bahwa mereka dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang diterima dari pemerintah.
5. *Fairness*, ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara yang adil bagi semua orang;
6. *Problem-solving approach*, mengukur tingkat sejauh mana aparat pelayanan mampu menyediakan informasi bagi warga untuk mengatasi masalahnya;
7. *Fiscal Responsibility*, ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara menggunakan uang publik dengan penuh tanggung jawab; dan
8. *Security*, ukuran yang menunjukkan tingkat sejauh mana pelayanan yang diberikan menjadikan warga merasa aman dan yakin bila menggunakannya;

Konsep pengutamaan kepentingan *citizen/warga* menjadi dasar pemikiran dalam perkembangan pelayanan publik saat ini. Kepentingan warga menjadi semacam kontrak sosial yang disepakati dan harus dijalankan oleh pemerintah. Hal ini dilaksanakan di beberapa kota di Inggris dan lazim dikenal melalui konsep *The Citizen Charter (Denhard and Denhard)*.

Permenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat

Permenpan Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari empat belas unsur, oleh pemerintah sudah diganti dengan standart pelayanan melalui Kepmenpan Nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan. Namun setelah dibandingkan oleh peneliti untuk mengukur kualitas pelayanan di Rusunawa Rawa Bebek lebih tepat pakai ukuran IKM Plus. Plus nya adalah plus penanganan pengaduan. Ukuran standar pelayanan belum banyak yang menerapkan dan tidak terinci seperti 14 unsur IKM.

Untuk lebih memahami keduanya berikut di bawah ini dikutip tentang keduanya, sebagai berikut Komponen Standar Pelayanan, yaitu: komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) yang meliputi: Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, Jangka waktu pelayanan, Biaya/tarif, Produk pelayanan, Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Sedangkan 14 unsur IKM yang digunakan sebagai alat ukur kepuasan penghuni rusunawa adalah: Prosedur Pelayanan; Persyaratan Pelayanan; Jelas Nama dan Bagian Pekerjaannya; Kedisiplinan Petugas; Tanggung Jawab Petugas; Kemampuan Petugas; Kecepatan Petugas; Keadilan Pelayanan; Kesopanan dan Keramahan Petugas; Kewajaran Biaya: Tidak Wajar/ Mahal; Kepastian Biaya:

Kepastian Jadwal Pelayanan; Kenyamanan Lingkungan; dan Keamanan.

METODE PENELITIAN

Metode dan Pendekatan Penelitian yang digunakan adalah:

Metode Penelitian deskriptif analitis, pendekatan penelitian adalah pendekatan kualitatif

Lokasi Penelitian:

Lokasi Penelitian pada Rusunawa Rawa Bebek RW 19 Kelurahan Pulogebang, Cakung—Jakarta Timur DKI Jakarta (10 m dari Kanal Banjir Timur)

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara, yaitu: Observasi partisipasi, wawancara mendalam, dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara, telaah dokumentasi

Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman tertulis yang dipersiapkan sebelumnya, ditujukan pada Informan: penghuni dan pengelola rusunawa serta masyarakat sekitarnya. Observasi dilakukan pada proses pelayanan yang diberikan oleh Pengelola, hubungan antar Penghuni, Gedung rusunawa dan sekitarnya; Dokumen yang diacu dalam penelitian ini antara lain, Profil Rusunawa Rawa Bebek, Buku Laporan Tahunan Rusunawa, Formulir Penghunian yang ada, LAKIP Dinas Perumahan/ DKI Jakarta 2015 dan 2016, Pergub tentang Tarif Rusunawa.

Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif ini Informan ditentukan secara Purposif, bagi Unit Pengelola Rusunawa Rawa Bebek (UPRS) dan Kepala Dinas Perumahan DKI Jakarta dan *Accidental* bagi Penghuni dan Masyarakat sekitar rusunawa. **Informan** terdiri dari Penghuni Rusunawa; dan **Unit** Pengelola Rusunawa

Teknik Analisis Data dan Penentuan Keabsahan Data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pemikiran Mc Nabb (2002:148) yang mengkatagorikan tahapan analisis data penelitian ke dalam enam tahapan kegiatan, yaitu:1).*Organize the Data* (Pengorganisasian Data); 2).*Generate Categories, Themes and Patterns*; 3).*Code the Data* (Pengkodean Data); 4). *Apply the Ideas, Theme and Categories* (Penerapan Ide, Tema dan Kategorisasi); 5). *Search for Alternative Explanations* (Pencarian Alternatif Penjelasan); dan 6). *Write and Present the Report* (Menulis dan Menyajikan Laporan). **Uji Keabsahan Data** menggunakan Triangulasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Rusunawa Rawa Bebek

Bangunan Rusunawa Rawa Bebek merupakan hasil kerjasama Kementerian Perumahan Rakyat serta Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang akan membangun 14 unit menara (tower) rusunawa di Rawa Bebek, Cakung, Jakarta Timur. Tahap pertama Kemenpera akan membangun 6 unit menara terlebih dahulu

yang direncanakan akan rampung pada Desember 2013. Sementara sisa menara lainnya akan dikerjakan pada 2014. Anggarannya Rp 98 miliar untuk enam tower pertama. Satu tower seharga Rp 16,3 miliar itu mampu menampung 616 buruh lajang. Artinya, ada 3.600 buruh yang dapat tinggal di rusunawa tersebut. Rusunawa Rawa Bebek dibangun untuk lajang/bujangan namun karena kebutuhan mendesak dari masyarakat gusuran maka untuk sementara peruntukannya diubah menjadi untuk hunian keluarga. Luas kamar 24 m² adalah untuk peruntukan lajang

Rusunawa Rawa Bebek telah mulai dihuni masyarakat dari penggusuran yang berasal dari berbagai kawasan di Ibu Kota, seperti Kampung Akuarium (Penjaringan, Jakarta Utara), bantaran Kali Krukut (Jakarta Pusat), dan Bukit Duri (Tebet, Jakarta Selatan). Kompleks Rusunawa Rawa Bebek dibagi menjadi 14 blok. Namun, yang benar-benar sudah rampung pembangunannya saat ini baru 10 blok. Sebanyak enam di antaranya diberi nama secara alfabetis, yakni Blok A, B, C, D, E, dan F. Sementara, empat yang lain diberi sebutan dengan nama-nama unggas, yaitu Blok Merpati, Gelatik, Cenderawasih, dan Merak. Setiap blok di Rusunawa Rawa Bebek terdiri dari lima lantai. Untuk Blok A sampai F, masing-masing lantainya terdapat 25 unit hunian tipe 24 (6x4 meter). Setiap unit tersebut dilengkapi dengan satu kamar tidur, satu kamar mandi, satu toilet duduk, dan sebuah ruang tamu. Sementara, dapurnya berada di luar hunian. Sementara, untuk Blok Merpati sampai Merak, di setiap lantainya

terdapat 20 unit hunian tipe 36 (6x6 meter). Masing-masing unit itu dilengkapi dengan dua kamar tidur, ruang tamu, dapur, ruang menjemur pakaian, dan satu kamar mandi dengan toilet jongkok. "Jadi, total hunian di sini yang sudah jadi sekarang baru 1.150 unit. Sementara, sisanya yang sebanyak 400 unit lagi masih dalam tahap pembangunan dan ditargetkan selesai pada akhir tahun ini," kata Administrator Unit Pelayanan Rumah Susun (UPRS) Rawa Bebek, Dwi Marsanto (*Republika.co.id*). Dia menuturkan, setiap unit hunian telah dipasang instalasi listrik dengan kapasitas 900 kwh. Selain itu, rusun tersebut juga dilengkapi sistem pemadam kebakaran ringan (apar). Rusunawa yang disiapkan juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas diantaranya pendidikan anak usia dini (PAUD), klinik, posyandu, dan taman.

Layanan bus pengumpan (*feeder*) Trans-Jakarta juga telah disediakan ke wilayah yang terdapat rusunawa milik Pemprov DKI. Bus ini beroperasi mulai pukul 05.00 sampai pukul 22.00 WIB dan gratis bagi warga penghuni rusunawa. Cukup dengan menunjukkan KTP sesuai dengan domisili rusun ke petugas *on-board* yang ada di bus. Rusunawa yang telah tersedia bus *feeder* tersebut antara lain Rusunawa Rawa Bebek, Rusunawa Cipinang Besar Selatan, Rusunawa Pulogebang, dan Rusunawa Pinus Elok (Jakarta Timur), Rusunawa Daan Mogot, Rusunawa Tambora, Rusunawa Kapuk Muara, Rusunawa Flamboyan (Jakarta Barat), Rusunawa Marunda, Rusunawa Budha Tzu Chi (Jakarta Utara),

Kondisi Eksisting Pelayanan Rusunawa Rawa Bebek

Hasil Observasi pada bulan Juni 2016, gedung rusunawa merupakan gedung baru, untuk menuju ke lantai atas gedung ini digunakan lift (merupakan satu-satunya gedung rusunawa di DKI Jakarta yang menggunakan lift); Ruang kamar dengan luas 24 m², lantai berkeramik putih, closed jongkok putih, kamar mandi pakai shower tidak ada bak mandinya, begitu masuk kamar ruangan los saja tanpa skat, hanya dibatasi tembok kamar mandi. Kamar ini dibangun untuk bujangan. Sementara itu, di lantai bawah terdapat penjual makanan matang tetapi masih sedikit penghuni yang membeli karena belum semua kamar terisi. Selanjutnya, disediakan secara gratis bis TransJakarta untuk mengangkut penghuni yang mau bekerja pada jam pagi, namun jumlah armadanya masih sedikit dan belum sesuai dengan variasi kebutuhan jalur transportasi dari para penghuni yang bekerja. Dalam lingkungan gedung rusunawa di lantai dasar terdapat Sekolah PAUD; ruang Klinik pengobatan dengan dokter dari Puskesmas; terdapat pegawai Perumahan yang tidur di rusunawa karena mendapat jatah kamar. Kemudian, lingkungan di luar (depan) gedung rusunawa belum ramai (masih sepi), dan transportasi umum tidak ada. Penghuni rusunawa sulit bermobilisasi, karena naek ojek mahal biayanya, naek busway hanya jam tertentu saja yang ada. Selanjutnya, di depan luar gedung terdapat hamparan luas Banjir Kanal Timur yang baru selesai dibangun sebagai antisipasi banjir di DKI Jakarta.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai diperoleh informasi bahwa proses penghunian lebih mudah kepada para penghuni karena mereka adalah "Korban" Kebijakan Pemda,

Unsur ke 1: Prosedur Pelayanan: prosedurnya sederhana tidak berbelit-belit. Di lapangan untuk pemindahan masyarakat relokasi ke rusunawa, RT dan RW sangat berperan, mereka mendampingi warganya sampai dengan diantar masuk ke gedung,, cukup menyerahkan persyaratan ke RT dan RW.

Unsur ke 2: Persyaratan Pelayanan: sangat mudah, yaitu KTP dan Kartu Keluarga;

Unsur ke 3: Kejelasan Petugas: Petugas selalu ada untuk memberikan pelayanan, nama petugas jelas dan terdapat keterangan bagian pekerjaannya;

Unsur ke 4: Kedisiplinan Petugas: Petugas dikenal disiplin dalam jam kerjanya; bahkan sering pulang lewat dari jam kerjanya.

Unsur ke 5: Tanggung Jawab Petugas: Kurang bertanggung jawab; seharusnya memberikan pelayanan dengan tuntas dan tidak menimbulkan masalah, namun ketika mulai tinggal di rusunawa muncul penyakit kulit gatal-gatal yang disebabkan karena air, hunian ini merupakan hunian sementara karena para penghuni akan pindah lagi di rusunawa keluarga yang belum selesai dibangun, belum dilakukan sosialisasi cara hidup di Rumah Susun, bagaimana hidup bertetangga, dll; sehingga masyarakat belum da-

pat beradaptasi hidup di rusunawa. Pola hidup di rumah *landed* (rumah di tanah datar) dengan pola hidup di rumah susun sangat berbeda maka Pelatihan gaya hidup di rusunawa sangat penting diadakan oleh pemerintah Daerah .

Unsur ke 6: Kemampuan Petugas: Rusunawa Rawa Bebek dipimpin oleh seorang ibu yang berpendidikan Strata dua, memadai untuk memimpin anak buahnya dalam memberikan pelayanan kepada penghuni. Ibu Ani pernah dinas di Dinas Sosial, sehingga memiliki pengalaman *social worker* yang mampu mengarahkan stafnya untuk selalu tuntas dalam memberikan pelayanan kepada penghuni.

Unsur ke 7 Kecepatan Petugas: Kurang Cepat dalam menyelesaikan permasalahan sehingga membawa dampak bagi calon penghuni yang belum pindah di rusunawa untuk menunda kepindahannya; contoh masalah air yang menyebabkan gatal-gatal di kulit

Unsur ke 8. Keadilan Pelayanan: Kurang Adil; Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) relokasi diminta bayar sewa rusunawa Rp. 300.000,- tiap bulannya, diberi keringanan 3 bulan gratis saat baru pindah. Setelah itu bayar rutin. Angkanya yang cukup mahal bagi MBR. Bangunan rusunawana yang mewah tersebut seperti apartemen itu bukan pilihan MBR, kalau mereka dengan bangunan yang sederhana asal terpenuhi sebagai fungsi rumah sudah cukup. Selain itu, terdapat

pula rusunawa yang sewanya di bawah Rp. 200.000,-.

Unsur ke 9: Kesopan dan Keramahan Petugas, petugas ramah dan sopan kepada para penghuni, mereka bertanya petugas menjelaskan sampai dimengerti oleh penghuni;

Unsur ke 10. Kewajaran Biaya: Bagi penghuni tiap bulan diminta membayar Rp.300.000/bulan tergolong mahal karena masih harus bayar listrik, aqua, dan ojek. Di tempat tinggal yang lama mereka tidak perlu membayar ojek karena dekat tempat kerja. Sekarang harus bayar ojek dan bayar bulanan sewa rusunawa kalau sudah 3 bulan gratis. Termasuk tidak wajar biayanya

Unsur ke 11: Kepastian Biaya: sewa rusunawa sebulan Rp. 300.000 itu berdasarkan keputusan Gubernur, berarti terdapat Kepastian Biaya. ketidakpastian biaya terletak adanya informasi bahwa penghuni akan dipindah ke rusunawa keluarga di Rawa Bebek, namun berapa sewanya belum jelas jadi terdapat ketidakpastian biaya;

Unsur ke 12. Kepastian Jadwal Pelayanan: Terdapat Jam Kerja; sehingga penghuni dapat pelayanan dengan pasti. Petugas juga ada yang pulang jauh dari jam pulang untuk menyelesaikan pelayanan.

Unsur ke 13. Kenyamanan Lingkungan: Kurang Nyaman; karena kamar sempit. Penghuni memiliki barang yang banyak sementara barangnya tidak dapat di bawa

masuk ke kamarnya yang sempit, selain itu terdapat tata tertib tinggal di rusunawa tidak boleh membawa barang yang mengganggu daya dukung bangunan maupun binatang piaraan.

Unsur ke 14. Keamanan: belum terjamin aman; dengan adanya lift, anak-anak dikuatirkan terjepit karena sering keluar masuk lift.

Berdasarkan uraian hasil observasi dan wawancara di atas, hasil penelitian menyatakan bahwa secara umum masyarakat/penghuni rusunawa belum mendapatkan kepuasan tinggal di Rusunawa Rawa Bebek.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor Pendukung:

Komitmen Pemda dan atau Petugas baik untuk terus memberikan pelayanan sebaik mungkin, Fasilitas yang disediakan cukup memadai walaupun belum sempurna, terdapat PAUD dan Puskesmas serta TransJakarta dengan rute masih terbatas.

Faktor Penghambat:

Penghuni rusunawa sulit beradaptasi tinggal di rumah yang tinggi/tingkat; Kerjasama antar penghuni kurang; Pemberdayaan Masyarakat belum optimal; air untuk mandi membuat kulit gatal-gatal, transportasi umum minim

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Kondisi Eksisting Pelayanan Rusunawa Rawa Bebek di atas maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat /Penghuni Rusunawa Rawa Bebek belum terpenuhi, terdapat keluhan tinggal di rusunawa karena terpaksa, tidak nyaman, tempat sempit (24m²), barang tidak dapat masuk ke kamar Tempat kerja menjadi jauh jaraknya, sepi atau belum banyak orang jualan, peralatan transportasi umum masih jarang.

14 unsur IKM tersebut ada yang bagus dan ada pula yang jelek. Unsur yang bernilai bagus: **Unsur ke 1:** Prosedur Pelayanan: prosedur nya sederhana tidak berbelit-belit; **Unsur ke 2:** Persyaratan Pelayanan: sangat mudah; **Unsur ke 3:** Kejelasan Petugas: Petugas selalu ada untuk memberikan pelayanan; **Unsur ke 4:** Kedisiplinan Petugas: disiplin dalam jam kerjanya; **Unsur ke 6:** Kemampuan Petugas: mampu; **Unsur ke 9:** Kesopanan dan Keramahan Petugas, petugas ramah dan sopan kepada para penghuni, mereka bertanya petugas menjelaskan sampai dimengerti oleh penghuni; dan **Unsur ke 12. Kepastian Jadwal Pelayanan:** Terdapat Jam Kerja; sehingga penghuni dapat pelayanan dengan pasti.

Unsur yang dinilai kurang bagus sebanyak tujuh unsur), seperti unsur IKM ke 5: Tanggung Jawab Petugas: Kurang Tanggung Jawab; Unsur ke 7 Kecepatan Petugas: Kurang Cepat; Unsur ke 8. Keadilan Pelayanan: Kurang Adil; Unsur ke 10. Kewajaran Biaya: tidak wajar, Unsur ke 11: Kepastian Biaya:

Tidak Pasti; Unsur ke 13. Kenyamanan Lingkungan: Kurang Nyaman; dan Unsur ke 14. Keamanan: Kurang Aman.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat adalah

Faktor Pendukung:

Komitmen Pemda dan atau Petugas Tinggi untuk terus memberikan pelayanan sebaik mungkin, Fasilitas yang disediakan cukup memadai walaupun belum sempurna, terdapat PAUD dan Puskesmas serta TransJakarta dengan rute masih terbatas.

Faktor Penghambat:

Penghuni rusunawa sulit beradaptasi tinggal di rumah yang tinggi atau tidak datar; Kerjasama antar penghuni kurang; Pemberdayaan Masyarakat belum optimal; air untuk mandi membuat kulit gatal-gatal.

Rekomendasi

Berdasarkan Kesimpulan di atas maka direkomendasikan:

- 1). Perlu dilakukan Pelatihan tentang Hidup Beradaptasi Tinggal di Rusunawa;
- 2). Perlu ditumbuhkan Kerjasama antar penghuni oleh UPRS melalui perkumpulan/Paguyuban;
- 3). Sosialisasi Pelayanan yang baik pada penghuni dan pengelola rusunawa oleh pemda DKI Jakarta
- 4). Air untuk mandi segera diatasi dengan air pam atau menggali sumur baru

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, J.V. & Denhardt, R.B., 2003, *The New Public Service: Serving, Not Steering*, New York: M.E. Sharpe
- DeVrey, Catherine, 1994. *Good Service is Good Business, 7 Simple Strategies For Success*, Competitive Edge Management Series, AIM
- Frederickson, H.George, 1997. *The Spirit of Public Administration*. San Francisco: Jossey- Bass Publishers.
- Kottler dalam Fandy Tjiptono, 2000. *Total Quality Services*, Penerbit Andi, Yogyakarta, Cetakan Pertama
- Mc Nabb, David. 2002. *Research Methods in Public Administration & Nonprofit*
- Moleong, L.J. 2008. *Qualitative Research Methodology*. Bandung: PT Young Rosdakarya
- Parasuraman, Berry and Zeithmal. 1994 *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for further Research*, Journal of Marketing, Vol. 58 (January), pp 111-124
- Retnowati WD Tuti. 2014. *Buku Ajar Pelayanan Publik untuk S1 dan S2*. Jakarta. UMJ Press.
- Roth,G, 1987. *The Private Provision of Public Services in Developing Countries*. EDI Series in Economic Development Published for the World Bank. New York: Oxford University Press.
- Disertasi**
- Retnowati WD Tuti, 2013. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Bogor*. Program Doktor Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Abdul Fattaah Mustafa, Slamet Trisutomo, Baharuddin Hamzah. 2010. *Komparasi Perilaku Penghuni Rumah Susun dengan Penghuni Permukiman Kumuh (Studi Kasus: Rusunawa Mariso Kota Makassar)*. (Jurnal Ilmiah Jurusan

Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin, Makassar, [http://pasca.unhas.ac.id /jurnal/files/c543580107c8d67a2a6ba2f7149bb32.pdf](http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/c543580107c8d67a2a6ba2f7149bb32.pdf))

Ariesta Amanda dan Puji Lestari, 2013. *Interaksi Sosial Masyarakat Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Di Sleman Yogyakarta. E-Societas Volume 2, Number 3, Tahun 2013* ([http://journal.student.uny.ac. id/ jurnal/artikel/2775/34/337](http://journal.student.uny.ac.id/jurnal/artikel/2775/34/337))

Dian Pramana, Eka Dwi Murdiyanti, Tauran, 2011. *Evaluasi Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Gunungsari Di Surabaya.* <http://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/6718>

Dokumentasi

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Permenpera No 14 tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Rusunawa

Permenpan Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Indek Kepuasan masyarakat

Kepmenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Perda DKI Jakarta Nomor 3 Tahun 2007 tentang Retribusi