



PAPER – OPEN ACCESS

## Analisa Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Ketersediaan Fasilitas Perumahan di Kecamatan Medan Johor

Author : Michaela, dkk  
DOI : 10.32734/ee.v2i1.426  
Electronic ISSN : 2654-704X  
Print ISSN : 2654-7031

*Volume 2 Issue 1 – 2019 TALENTA Conference Series: Energy & Engineering (EE)*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NoDerivatives 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/).

Published under licence by TALENTA Publisher, Universitas Sumatera Utara



## Analisa Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Ketersediaan Fasilitas Perumahan di Kecamatan Medan Johor

Michaela, Siti Rahma Aritonang, Kenny Chrisen, Deni Saadah, Fahmi Ilmi, Mohammad Haekal, Amy Marisa

Departemen Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Sumatera Utara, Jalan Perpustakaan Gedung J7 Kampus USU Medan 20155

michaelatoni27.mt@gmail.com, SRahmaaritonang@gmail.com, joeleverou-10@yahoo.com, denisaadah567@gmail.com, fahmiiyan321@gmail.com, mohanagp.mhn@gmail.com, amy@usu.ac.id

### Abstrak

Tingginya kebutuhan akan tempat tinggal menjadi salah satu faktor munculnya kawasan perumahan di daerah pinggiran kota. Kebutuhan akan perumahan ini juga diikuti dengan semakin kompetitifnya para *developer* dalam menyediakan fasilitas umum dan sosial pada perumahan yang mereka rencanakan guna memberikan kepuasan serta mendukung kualitas hidup penghuni perumahan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan penghuni terhadap ketersediaan fasilitas yang ada pada perumahan di Kecamatan Medan Johor. Metode pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei dengan menyebarkan kuesioner kepada para penghuni perumahan di Kecamatan Medan Johor. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana distribusi frekuensi digunakan untuk menganalisa tingkat kepuasan penghuni. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penghuni perumahan pada umumnya merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh pihak *developer*, hal ini ditunjukkan dengan nilai tingkat kepuasan sejumlah 3,59. Hasil penelitian ini bermanfaat bagi pihak perusahaan pembangunan perumahan maupun perencana seperti arsitek dalam merencanakan penyediaan fasilitas pada sebuah perumahan yang dapat memberikan kepuasan guna mendukung kualitas hidup penghuni perumahan tersebut.

Kata kunci : *Fasilitas sosial; fasilitas umum; kepuasan penghuni; perumahan; tingkat kepuasan*

### Abstract

*The high demand for housing is one factor in the emergence of residential areas in the suburbs. The need for housing is also followed by increasingly competitive developers in providing public and social facilities in the housing they plan to provide satisfaction and support the quality of life of the residents of the housing. This study aims to identify the level of occupant satisfaction with the availability of existing facilities in housing in Medan Johor District. The method in this study used a quantitative approach through a survey by distributing questionnaires to housing residents in Medan Johor District. This research is a quantitative descriptive study, where frequency distribution is used to analyze occupant satisfaction levels. The results of this study indicate that residents of housing generally feel satisfied with the facilities provided by the developer; this is indicated by the value of the satisfaction level of 3.59. The results of this study are useful for housing development companies and planners such as architects in planning the provision of facilities in a housing that can provide satisfaction to support the quality of life of residents of these housing.*

*Keywords: Social facilities; public facilities; occupant satisfaction; housing; level of satisfaction*

### 1. Pendahuluan

Seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk maka kebutuhan akan tempat tinggal juga turut meningkat. Karena adanya peningkatan kebutuhan tersebut munculah kawasan-kawasan perumahan baru di daerah *sub-urban*. Hal yang sama juga terjadi pada salah satu kecamatan di Kota Medan yaitu di Kecamatan Medan Johor, dimana banyak dibangun perumahan-perumahan baru guna menjawab kebutuhan penduduk akan tempat untuk bernaung. Pembangunan kawasan perumahan ini dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang disediakan dari pihak pengembang atau pihak pemerintah setempat sebagai aspek yang dapat menyokong dan mempengaruhi kualitas hidup penghuni dalam kawasan perumahan.

Namun, ketersediaan fasilitas pada sebuah perumahan haruslah memadai guna memberikan kepuasan bagi penghuni yang tinggal di perumahan tersebut. Tingkat kepuasan penghuni dapat diukur melalui kenyamanan dan ketersediaan fasilitas di daerah perumahan tersebut. Kepuasan pengguna atau konsumen merupakan suatu kebutuhan, keinginan, dan harapan pengguna atau konsumen yang terpenuhi melalui produk yang dipergunakan [1]. Tingkat kepuasan penghuni perumahan terhadap fasilitas yang disediakan sangatlah penting untuk diketahui, terutama bagi perusahaan dalam bidang perencanaan maupun profesional yang bergerak di bidang desain dan konstruksi yang memiliki keinginan untuk meningkatkan daya saing mereka dalam memberikan yang terbaik bagi konsumennya. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan penghuni terhadap ketersediaan fasilitas perumahan di Kecamatan Medan Johor.

## 2. Kepuasan Penghuni Perumahan

Kepuasan penghuni dapat diartikan sama dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan penghuni juga merupakan konsumen, dalam hal ini produknya merupakan rumah atau perumahan itu sendiri yang menjadi hal yang dijual oleh *developer* kepada konsumennya (penghuni). Kepuasan konsumen sendiri merupakan suatu penilaian atau anggapan yang diberikan oleh penghuni itu sendiri terhadap kinerja produk dan seberapa produk tersebut memenuhi harapan konsumen [2]. Semakin tinggi kinerja produk terhadap harapan konsumen, maka konsumen akan merasa semakin puas terhadap produk yang dibelinya tersebut [3]. Hal ini berarti semakin baik kondisi sebuah perumahan dalam memenuhi kebutuhan penghuninya maka semakin tinggi tingkat kepuasan penghuni perumahan tersebut.

Dalam sebuah perumahan, selain desain rumah tinggal itu sendiri terdapat hal lainnya yang dapat menyebabkan seseorang tertarik dan memilih untuk tinggal di sebuah perumahan. Hal tersebut adalah tersedianya fasilitas yang mampu mendukung kehidupan sehari-hari pada perumahan tersebut. Perumahan adalah suatu kompleksitas yang ditunjukkan dengan keterkaitan antara perumahan dengan tanah, jalan, transportasi, air bersih, sanitasi, energi, pengelolaan sampah, dan berbagai fasilitas kehidupan yang lain seperti bangunan sekolah, pasar dan lain sebagainya [4].

Pada sebuah kawasan perumahan tersedia fasilitas-fasilitas seperti fasilitas umum dan fasilitas sosial, tentang pedoman penyerahan prasarana, sarana dan utilitas perumahan dan permukiman, termuat definisi akan sarana, yaitu fasilitas yang dibutuhkan masyarakat dalam lingkungan permukiman yang meliputi fasilitas kesehatan, pendidikan, perbelanjaan dan niaga, peribadatan, rekreasi dan budaya, olahraga dan taman bermain, kantor pemerintahan dan pelayanan umum serta pemakaman umum. Sedangkan prasarana lingkungan meliputi jalan, saluran pembuangan air limbah dan saluran pembuangan air hujan serta utilitas umum terdiri dari jaringan air bersih, jaringan listrik, jaringan gas, jaringan telepon, kebersihan atau pembuangan sampah dan pemadam kebakaran. Prasarana, sarana dan utilitas dikenal dengan istilah fasilitas sosial dan fasilitas umum.

## 3. Metoda Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang mempergunakan data primer yang diperoleh berupa angka-angka dan dianalisa secara statistik [5]. Metoda kuantitatif dapat membantu mengelompokkan, mengorganisasikan, dan mengolah secara statistik data yang didapat dari hasil survey dengan menyebarkan kuesioner. Metoda deskriptif adalah suatu metoda dalam meneliti sekelompok manusia, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Tujuan penelitian deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki [6]. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian dengan pendekatan deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dan dianalisa sesuai dengan metoda statistik deskriptif yang digunakan.

Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan penghuni pada fasilitas yang tersedia di perumahan. Responden yang dijadikan sampel pada penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal pada perumahan Citra Wisata dan J City di Kecamatan Medan Johor, Medan, Sumatera Utara. Kuesioner pada penelitian terbagi menjadi dua, bagian satu berisi pertanyaan guna mengetahui karakteristik responden. Sedangkan bagian dua berisi pertanyaan dengan menggunakan skala *Likert* untuk mengetahui penilaian sikap responden terhadap fasilitas yang tersedia di perumahan tempat tinggal mereka dengan menggunakan skala 1-5 (sangat tidak puas – sangat puas). Hasil uji reliabilitas kuesioner ini menunjukkan angka 0.930. Nilai *Cronbach's Alpha* hasil perhitungan tersebut sama atau lebih besar dari 0.80. Hal ini menunjukkan adanya konsistensi nilai pengukuran di setiap kali pengukuran dilakukan pada hal yang sama [7]. Sejumlah 100 kuesioner disebarkan dan 42 kuesioner dari responden yang dikembalikan dan terisi lengkap digunakan sebagai data untuk dianalisa.

## 4. Analisa dan Pembahasan

### 4.1. Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Ketersediaan Fasilitas Umum

Responden merupakan penghuni perumahan Citra Wisata dan J City dengan jumlah total responden sebanyak 42 orang. Dari 42 responden yang disurvei: 24 orang merupakan laki-laki (57,1%) dan 18 orang lainnya perempuan (42,9); 18 orang dikategorikan dalam pekerjaan lainnya (42,8), seperti ibu rumah tangga dan mahasiswa, 13 orang merupakan pegawai swasta (31%), 6 orang merupakan pegawai negeri (14,3%), dan 5 orang lainnya merupakan wirausahawan (11,9%). 17 orang dengan pendapatan di antara Rp 1.000.000,- s/d Rp 5.000.000,- (40,5%), 14 orang dengan penghasilan di atas Rp 5.000.000,- (33,3%), dan 11 orang lainnya memiliki pendapatan di bawah Rp 1.000.000,- (26,2%). 17 keluarga menetap kurang dari lima tahun (40,5%), 12 keluarga telah menetap antara lima sampai sepuluh tahun (28,6%), 5 keluarga telah menetap antara sebelas sampai limabelas tahun (11,90%) dan 8 keluarga telah menetap di atas lima belas tahun (19,05%). Sementara itu, sejumlah 20 responden memiliki empat anggota keluarga (47,6%), 11 responden tinggal dengan lebih dari empat anggota keluarga (26,3%), 3 responden tinggal sendiri (7,1%), 5 responden tinggal bertiga (11,9%), dan 3 responden tinggal berdua (7,1%).

Dalam penelitian ini ada delapan fasilitas umum yang diteliti sebagai tolak ukur terhadap tingkat kepuasan penghuni di perumahan yang ada pada Kecamatan Medan Johor. Fasilitas umum yang tersedia pada perumahan Citra Wisata dan J City antara lain jalan perumahan, jaringan air bersih, IPAL (Instalasi Pembuangan Air Limbah), drainase, jaringan telepon, jaringan listrik, lampu penerangan jalan, dan sistem pengangkutan sampah. Berikut ini merupakan hasil analisa tingkat kepuasan penghuni perumahan terhadap fasilitas umum yang disediakan pada perumahan tersebut (tabel 1).

- **Jalan**  
Ketersediaan fasilitas umum jalan yang disediakan oleh pihak pengembang secara umum terpenuhi dengan cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil survey yakni sebanyak 42,9% responden merasa puas dengan kualitas jalan yang ada di perumahan dan sebanyak 14,3% merasa sangat puas. Akan tetapi masih ada sebanyak 14,3% responden merasa kurang puas dengan kualitas jalan yang ada di perumahan. Hal ini disebabkan karena adanya kerusakan minor yang terdapat pada bagian jalan yang letaknya berdekatan dengan letak rumah responden dengan tingkat kepuasan rendah tersebut.
- **Air Bersih**  
Ketersediaan fasilitas umum air minum yang disediakan oleh pengembang secara umum terpenuhi, dimana hal tersebut terlihat dari 42,9% responden setuju bahwa penyediaan air bersih sudah baik dan 31% diantaranya menyatakan sangat puas akan fasilitas ini.
- **Pembuangan Air Limbah**  
Ketersediaan fasilitas umum berupa pembuangan air limbah yang disediakan oleh pengembang secara umum terpenuhi, dimana hal tersebut terlihat dari 38,1% responden merasa puas sedangkan 19% merasa sangat puas akan fasilitas ini.
- **Drainase**  
Ketersediaan fasilitas umum berupa saluran drainase yang disediakan oleh pengembang secara umum terpenuhi dengan baik, dimana hal tersebut terlihat dari 45,2% responden merasa puas dan 14,3% merasa sangat puas akan fasilitas ini.
- **Jaringan Telepon**  
Ketersediaan fasilitas umum berupa jaringan telepon yang disediakan oleh pengembang secara umum terpenuhi dengan baik, dimana hal tersebut dapat dilihat dari hasil survey 42,9% responden merasa puas dan 21,4% merasa sangat puas dengan fasilitas ini.
- **Jaringan Listrik**  
Ketersediaan fasilitas umum berupa jaringan listrik yang disediakan oleh pengembang secara umum terpenuhi dengan baik, dimana 42,9% responden merasa puas dan 28,6% merasa sangat puas dengan fasilitas ini.
- **Lampu Jalan**  
Ketersediaan fasilitas umum berupa lampu jalan yang disediakan oleh pengembang secara umum terpenuhi dengan baik, hal ini dapat dilihat dari 35,7% responden merasa puas dan 19% merasa sangat puas dengan fasilitas ini.
- **Sistem Pembuangan Sampah**  
Ketersediaan fasilitas umum berupa sistem pembuangan sampah yang disediakan oleh pengembang secara umum terpenuhi dengan baik, dimana 40,5% responden merasa puas dan 26,2% merasa sangat puas dengan fasilitas ini.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Fasilitas Umum

No.	Fasilitas Umum	Jumlah Responden	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Nilai Rata-Rata
1.	Jalan Perumahan	42	- (0%)	6 (14,3%)	12 (28,5%)	18 (42,9%)	6 (14,3%)	3,57
2.	Jaringan Air Bersih	42	- (0%)	2 (4,8%)	9 (21,2%)	18 (42,9%)	13 (31%)	4,00
3.	Instalasi Pembuangan Air Limbah (IPAL)	42	- (0%)	2 (4,8%)	16 (38,1%)	16 (38,1%)	8 (19%)	3,74
4.	Drainase	42	- (0%)	2 (4,8%)	15 (35,7%)	19 (45,2%)	6 (14,3%)	3,69
5.	Jaringan Telepon	42	- (0%)	2 (4,8%)	13 (31%)	18 (42,9%)	9 (21,2%)	3,71
6.	Jaringan Listrik	42	- (0%)	2 (4,8%)	10 (23,8%)	18 (42,9%)	12 (28,5%)	3,95
7.	Lampu Jalan	42	- (0%)	5 (12%)	14 (33,3%)	8 (19%)	15 (35,7%)	3,62
8.	Sistem Pengolahan Sampah	42	1 (2,4%)	4 (9,7%)	9 (21,2%)	17 (40,5%)	11 (26,2%)	3,79
Nilai Rata-Rata								3,76

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa penghuni perumahan merasa puas dengan jalan perumahan yang ada dengan persentase kepuasan sebesar 42,9%, jaringan air bersih dengan persentase sebesar 42,9%, instalasi pembuangan air limbah dengan persentase sebesar 38,1%, drainase dengan persentase sebesar 45,2%, jaringan telepon dengan persentase sebesar 42,9%, jaringan listrik 42,9%, sistem pengolahan sampah dengan persentase 40,5%, dan penghuni perumahan merasa sangat puas terhadap lampu jalan dengan persentase 35,7% (tabel 2).

Tabel 2. Kategori Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan	Nilai Rata-Rata
Sangat Tidak Puas	1 s/d < 1,80
Tidak Puas	1,80 s/d < 2,60
Cukup Puas	2,60 s/d < 3,40
Puas	3,40 s/d < 4,20
Sangat Puas	> 4,20

Berdasarkan tabel 2, penghuni perumahan merasa puas terhadap fasilitas umum perumahan di Kecamatan Medan Johor. Hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai rata-rata yang tercantum pada tabel 1 sebesar 3,76 termasuk dalam kategori puas dengan rentang  $3,40 \leq d < 4,20$ .

#### 4.2. Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Ketersediaan Fasilitas Sosial

Selain fasilitas umum, fasilitas sosial yang disediakan oleh pihak pengembang di dalam perumahan Kecamatan Medan Johor (perumahan Citra Wisata dan J City) juga menjadi hal yang dikaji guna mengetahui tingkat kepuasan penghuni terhadap fasilitas sosial tersebut. Fasilitas sosial yang tersedia pada perumahan tersebut antara lain adalah fasilitas niaga, fasilitas pendidikan, fasilitas pelayanan kesehatan, fasilitas olahraga dan lapangan terbuka, fasilitas rekreasi dan kebudayaan, dan fasilitas peribadatan. Berikut ini merupakan hasil analisa tingkat kepuasan penghuni terhadap fasilitas sosial pada perumahan di Kecamatan Medan Johor (tabel 3).

- **Fasilitas Niaga (Tempat Kebutuhan Penyediaan Barang dan Jasa)**  
Ketersediaan sarana niaga di dalam lingkungan perumahan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan dari penghuni itu sendiri. Pada kedua sampel perumahan yang ada di Kecamatan Medan Johor ini, dapat ditemukan adanya sarana niaga yang letaknya di bagian depan kawasan perumahan. Hal ini dapat dilihat bahwa 40,5% responden merasa puas dan 19% responden merasa sangat puas dengan adanya fasilitas ini.
- **Fasilitas Pendidikan**  
Ketersediaan sarana pendidikan di lingkungan perumahan dinilai cukup oleh 42,9% responden sedangkan 26,2% di antaranya merasa tidak puas dengan ketersediaan fasilitas sarana pendidikan yang ada.
- **Fasilitas Pelayanan Kesehatan**  
Ketersediaan sarana pelayanan kesehatan di lingkungan perumahan dinilai cukup oleh 42,9% responden sedangkan 26,2% di antaranya merasa tidak puas dengan ketersediaan fasilitas sarana pelayanan kesehatan yang ada.
- **Fasilitas Olahraga dan Lapangan Terbuka**  
Ketersediaan sarana fasilitas olahraga dan lapangan terbuka di lingkungan perumahan mendapat penilaian yang cukup merata dari responden yang merasa sangat tidak puas hingga yang merasa sangat puas dengan fasilitas yang telah disediakan. Hal ini dapat dilihat dari 26,2% responden merasa cukup dan 26,2% responden juga merasa puas dengan fasilitas yang telah ada. Namun, dari beberapa data yang didapatkan, beberapa responden menginginkan disediakannya sarana olahraga yang lebih memadai seperti kolam renang dan lapangan terbuka, seperti yang telah dijanjikan oleh pihak pengembang pada saat promosi dilakukan.
- **Fasilitas Rekreasi dan kebudayaan**  
Ketersediaan sarana fasilitas sarana rekreasi/kebudayaan di lingkungan perumahan mendapat penilaian yang cukup merata dari responden yang merasa sangat tidak puas hingga responden yang merasa sangat puas dengan fasilitas yang telah disediakan. Hal ini dapat dilihat dari 28,6% responden merasa cukup dan 23,8% merasa puas dengan fasilitas yang telah disediakan.
- **Fasilitas Peribadatan**  
Ketersediaan sarana fasilitas sarana peribadatan di lingkungan perumahan dinilai terpenuhi dengan baik oleh pengembang. Hal ini dapat dilihat dari 38,1% responden merasa sangat puas dengan fasilitas sarana peribadatan yang telah ada.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Fasilitas Sosial

No.	Fasilitas Sosial	Jumlah Responden	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Nilai Rata-Rata
1.	Sarana Niaga (Tempat Kebutuhan Penyediaan Barang dan Jasa)	42	-(0%)	5 (12%)	12(28,5%)	17(40,5%)	8(19%)	3,60
2.	Sarana Pendidikan	42	2 (4,8%)	11(26,2%)	18(42,9%)	5 (12%)	6(14,2%)	3,05
3.	Sarana Pelayanan Kesehatan	42	1 (2,4%)	7(16,6%)	20(47,6%)	11(26,2%)	3(7,1%)	3,19
4.	Sarana Olahraga dan Lapangan Terbuka	42	5 (12%)	7(16,6%)	11(26,2%)	11(26,2%)	8(19%)	3,24
5.	Sarana Rekreasi/Kebudayaan	42	4 (9,6%)	10(23,8%)	12(28,5%)	10(23,8%)	6(14,2%)	3,10
6.	Sarana Peribadatan	42	1 (2,4%)	2(4,8%)	10(23,8%)	13(31%)	16(38,1%)	3,98
Nilai Rata-Rata								3,36

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa penghuni perumahan merasa cukup puas dengan fasilitas sarana pendidikan dengan persentase sebesar 42,9%, fasilitas sarana pelayanan kesehatan dengan persentase sebesar 47,6%, fasilitas sarana olahraga dan lapangan dengan persentase sebesar 26,2%, fasilitas sarana rekreasi/kebudayaan dengan persentase sebesar 28,6%, penghuni merasa puas terhadap fasilitas sarana niaga dengan persentase sebesar 40,5%, dan penghuni perumahan merasa sangat puas terhadap fasilitas sarana peribadatan dengan persentase sebesar 38,1% (tabel 4)

Tabel 4. Kategori Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan	Nilai Rata-Rata
Sangat Tidak Puas	1 s/d < 1,80
Tidak Puas	1,80 s/d < 2,60
Cukup Puas	2,60 s/d < 3,40
Puas	3,40 s/d < 4,20
Sangat Puas	> 4,20

Berdasarkan tabel 4, penghuni perumahan merasa cukup puas terhadap fasilitas sosial perumahan di Kecamatan Medan Johor. Hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai rata-rata yang tercantum pada tabel sebesar 3,36 termasuk dalam kategori cukup puas dengan rentang 2,60 s/d < 3,40.

#### 4.3. Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Ketersediaan Fasilitas Perumahan

Skala kepuasan penghuni perumahan J.City dan perumahan Citra Wisata berdasarkan analisa *mean* dari seluruh responden (42 responden) terhadap fasilitas umum yang terdapat pada kedua perumahan tersebut dapat dilihat pada tabel 5.6. Tingkat kepuasan penghuni secara garis besar disajikan dalam bentuk skala kepuasan dengan skor 1 menunjukkan rasa sangat tidak puas terhadap fasilitas yang disediakan hingga skor 5 yang menunjukkan rasa sangat puas terhadap fasilitas yang disediakan (tabel 5).

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Penghuni Perumahan Terhadap Fasilitas Perumahan

No.	Fasilitas	Nilai Rata-Rata
1.	Jalan Perumahan	3,57
2.	Jaringan Air Bersih	4,00
3.	Instalasi Pembuangan Air Limbah (IPAL)	3,74
4.	Drainase	3,69
5.	Jaringan Telepon	3,71
6.	Jaringan Listrik	3,95
7.	Lampu Jalan	3,62
8.	Sistem Pengolahan Sampah	3,79
9.	Sarana Niaga (Tempat Kebutuhan Penyediaan Barang dan Jasa)	3,60
10.	Sarana Pendidikan	3,05
11.	Sarana Pelayanan Kesehatan	3,19
12.	Sarana Olahraga dan Lapangan Terbuka	3,24
13.	Sarana Rekreasi/Kebudayaan	3,10
14.	Sarana Peribadatan	3,98
Nilai Rata - Rata		3,59

Fasilitas umum dengan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada fasilitas umum jaringan air bersih dengan nilai skala kepuasan hingga 4,00 diikuti oleh fasilitas sarana peribadatan dengan nilai skala kepuasan 3,98 (tabel 6).

Tabel 6. Kategori Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan	Mean
Sangat Tidak Puas	1 s/d < 1.80
Tidak Puas	1.80 s/d < 2.60
Cukup Puas	2.60 s/d < 3.40
Puas	3.40 s/d < 4.20
Sangat Puas	> 4.20

Berdasarkan tabel 6, penghuni perumahan merasa puas terhadap fasilitas perumahan di Kecamatan Medan Johor. Hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai rata-rata yang tercantum pada tabel sebesar 3,59 termasuk dalam kategori puas dengan rentang 3,40 s/d < 4,20.

## 5. Kesimpulan dan Saran

Berikut dapat diambil kesimpulan dari penelitian Perumahan Kecamatan Medan Johor untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dan untuk mengetahui bagaimana pengaruh ketersediaan fasilitas terpenuhi atau tidak dan bagaimana cara untuk memperbaiki apa saja yang kurang dari ketersediaan fasilitas bagi warga atau penghuni Perumahan Kecamatan Medan Johor khususnya yang berada di wilayah Perumahan Citra Wisata, dan Perumahan J-City, berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dari kelima bab sebelumnya, fasilitas umum dengan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada fasilitas umum jaringan air bersih dengan nilai skala kepuasan hingga 4,00 diikuti oleh fasilitas sarana peribadatan dengan nilai skala kepuasan 3,98. Lalu ditemukan bahwa

secara keseluruhan penghuni merasa puas terhadap fasilitas perumahan di Kecamatan Medan Johor. Hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai rata-rata yang tercantum pada tabel sebesar 3,59 termasuk dalam kategori puas dengan rentang 3,40 s/d < 4,20.

Dari kesimpulan yang telah disampaikan, dapat diberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan guna meningkatkan kepuasan penghuni pada kedua perumahan di kecamatan Medan Johor, yaitu fasilitas umum berupa jalan perumahan mendapat nilai yang cukup baik dari hasil responden (dengan nilai rata rata 3,57). Namun, fasilitas umum ini mendapat banyak komentar terkait kualitasnya. Ditemukan bahwa adanya beberapa kerusakan minor di beberapa bagian jalan yang diabaikan oleh pihak pengembang. Oleh karena itu, seharusnya pihak pengembang lebih menaruh perhatian terhadap kerusakan yang timbul dan melakukan perbaikan secara tanggap. Lalu selanjutnya untuk fasilitas seperti tempat rekreasi hendaknya lebih dilengkapi seperti: tempat bermain anak, kolam renang yang terbuka umum ataupun hanya untuk penghuni Perumahan di Kecamatan Medan Johor.

## Referensi

- [1] Gaspersz, Vincent. 1997. "Manajemen Kualitas". Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- [2] Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- [3] Kotler, Philip. 1994. *Marketing management: Analysis, Planing, Implementation*
- [4] Kuswanto, Tjuk. 2005. *Perumahan dan Permukiman di Indonesia: Upaya Membuat Perkembangan Kehidupan yang Berkelanjutan*. Bandung: Penerbit ITB.
- [5] Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [6] Nazir, Mohammad. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- [7] Sarwono, J. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.