

**Tingkat Kepuasan Penghuni Perumahan Produk Program Sejuta Rumah Terhadap Penyediaan Komponen Fisik Perumahan (Studi Kasus : Perumahan Permata Asri Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan)**

Pandu Dewa Nata 22116041

Pembimbing Dr. Sri Maryati S.T., MIP., Husna Tiara Putri, S.T., M.T.

**ABSTRAK**

Salah satu tujuan dari adanya Program Sejuta Rumah adalah untuk memberikan akses Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dalam memiliki hunian yang layak huni. Salah satu produk Program Sejuta Rumah adalah Perumahan Permata Asri yang dibangun di Desa Karang Anyar, Kecamatan Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan. Namun, setelah perumahan Program Sejuta Rumah ditempati oleh penghuni ditemukan beberapa masalah terkait dengan komponen fisik perumahan seperti Prasarana, Sarana, dan Utilitas (PSU) yang kurang memadai, sehingga berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan penghuni terhadap produk Program Sejuta Rumah yang dihuni. Tingkat kepuasan perlu diketahui karena dapat digunakan sebagai gambaran umum keberhasilan suatu pelayanan program dari pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu untuk mengetahui gambaran keberhasilan pemerintah dalam menyediakan akses rumah layak huni bagi MBR pada Perumahan Permata Asri, maka perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan penghuni terhadap komponen fisik perumahan. Metodologi dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Dari analisis, dapat diketahui tingkat kepuasan penghuni Perumahan Permata Asri terhadap komponen fisik perumahan mendapatkan rata-rata tingkat kepuasan sebesar 71.75 memiliki interpretasi kurang puas yang disebabkan 9 dari 23 komponen fisik perumahan tidak sesuai dengan standar dan tidak memiliki kualitas yang baik. Berdasarkan hal tersebut, dibutuhkan upaya pemerintah dalam pemantauan dan pemberian sanksi kepada pihak pengembang yang melanggar aturan standar penyediaan komponen fisik perumahan.

**Kata Kunci :** Program Sejuta Rumah, Tingkat Kepuasan, Rumah Tak Layak Huni, Masyarakat Berpenghasilan Rendah, Perumahan Permata Asri

**Level of Satisfaction of Resident in Sejuta Rumah Program Housing Product Towards Provision of Physical Components of Housing (Case Study : Perumahan Permata Asri Jati Agung, South Lampung Regency)**

Pandu Dewa Nata 22116041

Advisor Dr. Sri Maryati S.T., MIP., Husna Tiara Putri, S.T., M.T.

**ABSTRACT**

*One of the goals for the Sejuta Rumah Program is to provide access for low-income communities (MBR) in having livable housing. One of the products for Sejuta Rumah Program was Permata Asri housing in Karang Anyar Village, Jati Agung District, Lampung Selatan Regency. However, after housing of the Sejuta Rumah Program occupied by residents there was found problems related to inadequate of the physical components like Infrastructure, Facilities, and Utilities (PSU) and directly affects the level of satisfaction from the Sejuta Rumah Program housing residents. The level of satisfaction need to be known cause it can be used as general description of the success of a service program from the government to the community. Therefore, to know about government's success in providing access for low-income communities in Permata Asri housing it is necessary to conduct research aimed to looking at the level of resident satisfaction with the physical components of housing. The methodology in this research uses descriptive analysis and Customer Satisfaction Index (CSI) analysis. From the analysis, it can be found out that the level of satisfaction from Permata Asri housing residents to physical component of housing is get an average level of satisfaction of 71.75 who has a less satisfied caused by 9 of 23 physical component of housing is not in accordance with the standards and does not have good quality. According to that, government efforts are needed in monitoring and giving sanctions to developers who violate the standard rules for providing physical housing components.*

**Keywords:** *Sejuta Rumah Program, Level of Satisfaction, Unlivable Housing, Low-income Communities (MBR), Perumahan Permata Asri.*