

**Kajian Standar Pelayanan Publik : Sebuah Studi Pada Rumah
Susun Sederhana Sewa Dupak Bangunrejo Kota Surabaya**

**Review Of Public Service Standards : A Study on
Simple Rental Flats Dupak Bangunrejo Surabaya City**

Nur Aida Islamiya ¹, Dian Arlupi Utami ²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

Email: nur.20051@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

Email: dianarlupi@unesa.ac.id

Abstrak

Standar pelayanan publik dalam pelaksanaan program rusunawa digunakan sebagai acuan dalam pengelolaan rusunawa, untuk menciptakan pelayanan publik yang optimal bagi penghuni rusunawa. Melaksanakan standar pelayanan publik bertujuan untuk memahami bagaimana pengelolaan rusunawa yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan kepada penghuni rusunawa. Penelitian ini menggunakan teori dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 yang memiliki 3 indikator standar pelayanan yaitu prasarana, sarana, dan utilitas umum. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator prasarana sudah berjalan dengan baik karena petugas pengelola rusunawa telah menjalankan tugasnya dengan baik. Indikator sarana memiliki kendala pada aspek pelayanan umum dan pemerintahan karena kurangnya keamanan yang ada di rusunawa ditambah dengan kurangnya fasilitas CCTV yang tidak menjangkau setiap sudut rusunawa dan juga adanya kendala pada aspek tempat parkir yang kurang memadai untuk kebutuhan penghuni. Indikator utilitas umum telah berjalan dengan baik, namun terdapat kendala pada jaringan air bersih karena pompa air yang mengalami kerusakan terus menerus.

Kata Kunci: Standar, Pelayanan, Rusunawa

Abstract

Public service standards in the implementation of the rusunawa program are used as a reference in the management of rusunawa, to create optimal public services for rusunawa residents. Implementing public service standards aims to understand how good rusunawa management is to improve the quality of service to rusunawa residents. This research uses the theory from Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 13 of 2021 which has 3 indicators of service standards, namely infrastructure, facilities, and public utilities. This type of research uses a descriptive qualitative method. Data collection techniques using observation, interviews, and

documentation. Data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the infrastructure indicators had gone well because the rusunawa management officers had carried out their duties well. Facility indicators have obstacles in the aspect of public and government services due to the lack of security in the flat coupled with the lack of CCTV facilities that do not reach every corner of the flat and there are also obstacles in the aspect of parking lots that are inadequate for the needs of residents. Public utility indicators have been running well, but there are obstacles in the clean water network because the water pump is constantly damaged.

Keywords: Standard, Service, Rusunawa

Pendahuluan

Rumah merupakan kebutuhan dasar manusia untuk membina rumah tangga dalam rangka menjaga kelangsungan hidupnya. Sebagai kebutuhan dasar manusia, rumah merupakan syarat untuk memperoleh kesejahteraan, hal tersebut dinyatakan (Raharjo, 2010). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2016 Tentang Pembangunan Perumahan Masyarakat Berpenghasilan Rendah, bahwa pengertian rumah yaitu bangunan gedung yang mempunyai fungsi sebagai tempat tinggal layak huni, sarana pembinaan rumah tangga, cerminan harkat dan martabat penghuninya, serta aset bagi pemiliknya. Melihat dari 2 pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa rumah adalah salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi untuk menjalankan kehidupan.

Berdasarkan berita Koalisi Kependudukan Indonesia pada November 2023 menyatakan jumlah penduduk Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah penduduk di Indonesia telah mencapai sebanyak 278,7 juta jiwa pada pertengahan tahun 2023. Hal ini, menyebabkan kebutuhan terhadap rumah atau tempat tinggal juga mengalami peningkatan, terutama pada masyarakat perkotaan yang memiliki populasi penduduk sangat besar. Salah satunya Kota Surabaya yang mengalami peningkatan jumlah penduduk dari waktu ke waktu.

Tahun	Jumlah Penduduk	Kenaikan Jumlah Penduduk	Persentase Kenaikan
2022	2.972.201 jiwa	-	-
2023	2.997.547 jiwa	25.346 jiwa	0,89%

Tabel 1. 1 Kenaikan Jumlah Penduduk Kota Surabaya

Sumber : Data Diolah Peneliti Dari Berita Jawa Pos Tahun 2024

Berdasarkan data di atas dari berita Jawa Pos pada Januari 2024 Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester 1 2022 dari Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), jumlah penduduk Kota Surabaya sebanyak 2.972.201 jiwa. Sementara itu, berdasarkan proyeksi pada 2023, penduduk Kota Surabaya mengalami kenaikan jumlah sebanyak 2.997.547 jiwa atau 0,89%. Salah satu dampak dari meningkatnya jumlah penduduk Kota Surabaya adalah permasalahan kebutuhan rumah

atau tempat tinggal yang layak dengan keterbatasan lahan dan mahal nya harga tanah. Hal ini mempersulit Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) untuk mendapatkan tempat tinggal yang layak huni. Akibatnya banyak masyarakat yang membangun rumah di tempat yang tidak semestinya seperti permukiman di bantaran sungai, permukiman di pinggir rel kereta api, dan membangun rumah di lahan-lahan milik negara secara ilegal yang mengakibatkan terciptanya suatu permukiman liar dan kumuh.

Jumlah penduduk Kota Surabaya dengan pengeluaran per kapita per bulan di bawah garis kemiskinan menurut badan pusat statistic pada bulan maret 2023 mencapai 136,37 ribu jiwa. Hal tersebut menjadikan pemerintah berupaya memenuhi kebutuhan tempat tinggal yang layak dan terjangkau bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) atau keluarga miskin (gakin) dengan memberikan bantuan tempat tinggal layak huni yang disebut Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa). Program bantuan rusunawa bertujuan memudahkan masyarakat berpenghasilan rendah mendapatkan tempat tinggal yang layak huni dan meningkatkan kualitas rumah yang dinilai kurang layak huni. Tujuan pembangunan rumah susun juga dapat dilihat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Rumah Susun, bertujuan untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan rumah susun yang layak dan terjangkau, terutama bagi MBR dalam lingkungan yang sehat, aman, harmonis, dan berkelanjutan dalam suatu sistem kelola perumahan dan permukiman yang terpadu dan memberikan kepastian hukum dalam penyediaan, penghunian, pengelolaan, dan kepemilikan rumah susun.

Menurut Undang-Undang Nomor 13 tahun 2021 bahwa pengertian rumah susun adalah bangunan gedung bertingkat yang dibangun dalam suatu lingkungan yang terbiasa dalam suatu bagian-bagian yang distrukturkan secara fungsional, baik dalam arah horizontal maupun vertikal dan merupakan satuan-satuan yang masing-masing dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah, terutama untuk tempat hunian yang dilengkapi dengan bagian bersama, benda bersama. Pembangunan rusunawa dengan konsep vertikal maupun horizontal ini sebagai alternatif pemerintah dalam memenuhi kebutuhan tempat tinggal mengingat keterbatasan lahan di kota Surabaya, sehingga penyediaan fasilitas, sarana, dan prasarana menjadi lebih efektif.

Berdasarkan Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur pada September tahun 2023, Pemerintah Kota Surabaya telah memiliki 23 Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) yang terdiri dari 109 blok dengan jumlah unit sebanyak 5.233 unit hunian, setiap blok di rusunawa mempunyai bangunan rumah susun dengan ketinggian 3-5 lantai. Dalam hal ini, persyaratan yang diperlukan untuk pemakaian rumah susun oleh masyarakat yang termasuk keluarga miskin (gakin) yang berhak mendapatkan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa), berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 93 Tahun 2023 antara lain :

1. Kartu tanda penduduk yang masih berlaku;
2. Kartu keluarga;
3. Terdaftar sebagai keluarga miskin;
4. Pas foto berukuran 4x6 cm;
5. Surat pernyataan yang diketahui oleh ketua RT dan RW yang menyatakan bahwa, telah berkeluarga, di dalam kartu keluarga tidak ada anggota yang berprofesi ASN, TNI, dan

- POLRI, serta merupakan penduduk daerah yang masuk kedalam keluarga miskin atau Masyarakat berpenghasilan rendah dan telah tinggal selama minimal 5 tahun;
6. Surat pernyataan yang diketahui kelurahan setempat yang menyatakan belum mempunyai rumah tinggal;
 7. Surat pernyataan bahwa unit rumah susun akan dihuni oleh satu keluarga; dan
 8. Surat keterangan gaji yang dikeluarkan oleh pimpinan Perusahaan tempat kerja.

Persyaratan tersebut bertujuan agar program rusunawa yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya tidak salah sasaran dan mendapatkan sasaran yang tepat untuk penerima rusunawa.

Berdasarkan Pemerintah Kota Surabaya pada Februari tahun 2023, rusunawa di Kota Surabaya memiliki fasilitas yang disediakan untuk penghuninya, seperti tempat parkir kendaraan, musholla, gedung aula serba guna, lapangan olahraga, dan lain-lain. Agar fasilitas-fasilitas tersebut terawat dan terpelihara tentu diperlukan adanya pengelola rusunawa, sehingga Pemerintah Kota Surabaya membentuk Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Rumah Susun dengan mengeluarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pembentukan Dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Susun Pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Serta Pertahanan Kota Surabaya. Dalam Peraturan Walikota Surabaya tersebut telah dijelaskan bahwa Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) merupakan petugas yang melaksanakan kegiatan teknis operasional di wilayah kerjanya dalam pengelolaan rumah susun dan bertanggung jawab kepada kepala dinas. Adapun susunan organisasi UPTD terdiri dari :

1. Kepala UPTD;
2. Sub Bagian Tata Usaha; dan
3. Kelompok Jabatan Fungsional.

Tugas Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) yang tertera pada Peraturan Walikota Surabaya yaitu pengelolaan rusunawa dilaksanakan untuk mewujudkan kelestarian yang sesuai dengan fungsi bangunan rusunawa tersebut. Pengelolaan tersebut harus sesuai dengan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dalam pelaksanaan pengelolaan rusunawa, Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Kota Surabaya hanya berpedoman pada peraturan yang mengatur terkait rumah susun karena rusunawa Kota Surabaya belum mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam mengatur pengelolaan rusunawanya.

Salah satu rusunawa di Kota Surabaya adalah Rusunawa Dupak Bangunrejo. Dilansir dari web E-RUSUN yang dibuat oleh Pemerintah Surabaya bahwa Rusunawa Dupak Bangunrejo telah didirikan sejak tahun 1989 yang terletak pada kecamatan krembangan, kelurahan dupak, RW 5 RT 21. Pembangunan Rusunawa Dupak Bangunrejo ini dilaksanakan dalam 2 tahap. Tahap yang pertama dibangun 2 blok rumah susun dengan ketinggian 3 lantai yaitu blok A dan B. Kemudian dilanjutkan pembangunan tahap kedua yang terdiri dari 4 blok yaitu C, D, E, dan F dengan ketinggian yang sama dengan blok A dan B. Total blok dalam rusunawa ini adalah 6 blok yang dimana setiap blok memiliki 25 unit. Jadi total unit dalam rusunawa ini adalah 150 unit.

Berdasarkan wawancara awal dengan petugas pengelola Rusunawa Dupak Bangunrejo bahwasannya Rusunawa Dupak Bangunrejo berbeda dari rusunawa lainnya

yang ada di Surabaya, karena sejarah rumah susun ini berasal dari rumah kumuh yang saling berhimpitan dan rumah-rumah yang dibangun disana merupakan tanah milik pemerintah daerah. Pemerintah membongkar rumah penduduk kemudian membangun rumah susun di sana untuk menghilangkan kesan kumuh. Masyarakat dupak bangunrejo yang rumahnya terkena gusur tidak mendapatkan ganti rugi namun mendapatkan unit rusunawa sesuai dengan ketentuan Pemerintah Surabaya. Oleh karena itu, di Rusunawa Dupak Bangunrejo 1(satu) rumah yang terkena gusur dapat menempati lebih dari 1(satu) unit rusunawa dan dapat diwariskan turun temurun ke anak-anak mereka ataupun saudara mereka. Setiap unit di rusunawa harus mendaftar dengan kartu keluarga yang berbeda, sehingga masyarakat yang mendapat unit rusunawa lebih dari 1(satu) sering kali diberikan kepada saudara-saudara mereka. Penghuni Rusunawa Dupak Bangunrejo saat ini berjumlah 150 kartu keluarga sesuai dengan jumlah unit rusunawanya. Unit rumah susun dupak bangunrejo ini tidak ada pembagian ruang-ruang seperti, ruang tidur, ruang makan, ruang tamu, dan lain sebagainya. Pemilik unit sendirilah yang membagi dan mengatur sendiri tata letaknya. Fasilitas yang dimiliki pada rumah susun dupak bangunrejo ini adalah pendopo untuk keperluan rapat, tempat parkir, taman bermain, taman bacaan, dan *Building Learning Commitment* (BLC). Rusunawa Dupak Bangunrejo memiliki petugas pengelola rusunawa yang terdiri dari 1(satu) petugas admin, 3(tiga) petugas keamanan, dan 3(tiga) petugas kebersihan yang ditugaskan untuk menjaga kebersihan dan keamanan lingkungan serta fasilitas yang ada.

Setiap Lembaga atau organisasi publik wajib menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan prosedur hukum untuk mencapai pelayanan yang baik dan pelayanan yang bermanfaat bagi masyarakat. Begitu pula dengan Rusunawa Dupak Bangunrejo, standar pelayanan publik juga harus diterapkan untuk memberikan pelayanan yang baik bagi para penghuni rusunawa, hal tersebut adalah suatu kewajiban bagi aparaturnya sebagai abdi masyarakat. Pelayanan yang baik akan terjadi apabila pelayanan dilakukan sesuai dengan indikator standar pelayanan. Indikator standar pelayanan rusunawa terdapat pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan rumah susun, bahwa standar pelayanan minimal meliputi prasarana, sarana, dan utilitas umum. Standar pelayanan tersebut sebagai pedoman untuk mengatur pengelolaan Rusunawa Dupak Bangunrejo sebagai acuan dalam mengoperasikan rusunawa. Standar pelayanan minimal prasarana, sarana, dan utilitas umum di Rusunawa Dupak Bangunrejo ini harus dilaksanakan dengan optimal agar memberikan rasa nyaman pada penghuni saat menjalankan aktivitas sehari-hari sebagaimana yang mereka alami di tempat tinggal mereka sebelumnya. Prasarana, sarana, dan utilitas umum yang ada di rusunawa diharapkan dapat memberikan kualitas hidup yang layak dengan memastikan penghuni memiliki akses yang memadai terhadap prasarana dasar seperti air bersih, listrik, sanitasi, dan fasilitas umum lainnya untuk menjalani kehidupan sehari-hari dengan layak, serta menjamin keamanan dan kesehatan penghuni rusunawa dengan menyediakan sistem sanitasi yang baik, pengelolaan limbah yang tepat, dan perawatan rutin terhadap fasilitas umum seperti tangga atau area parkir.

Berdasarkan hasil pengamatan awal peneliti melalui observasi dan wawancara awal, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan standar pelayanan minimal prasarana,

sarana, dan utilitas umum yang ada di Rusunawa Dupak Bangunrejo. Permasalahan terkait dengan sarana yang pertama, kurangnya CCTV yang masih bisa menyala di Rusunawa Dupak Bangunrejo. Dilansir dari pojokredaksi.com bahwa di kawasan padat penduduk yaitu Rusunawa Dupak Bangunrejo telah terjadi pencurian motor pada jumat siang 12 mei 2023. Setelah mengecek CCTV yang ada di rusunawa ternyata memang benar ada yang mencuri sepeda motor tersebut, sayangnya rekaman yang tertangkap CCTV sangat jauh dikarenakan banyak CCTV yang mati, sehingga susah untuk mengidentifikasi pelaku. Kedua, kurangnya tempat parkir kendaraan karena jumlah penduduk yang padat dan terbatasnya lahan untuk tempat parkir menyebabkan motor yang diparkir di sana terlihat tidak beraturan dan ada beberapa penghuni yang memarkirkan motornya di sembarang tempat dekat unit rusunawanya. Permasalahan lainnya terkait dengan utilitas umum yaitu terjadi permasalahan pada jaringan air bersih karena pompa air yang sering mati sehingga penghuni rusunawa kesusahan mendapat air bersih terutama pada unit rusunawa yang terletak di lantai 2 dan 3.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut penulis ingin meneliti lebih dalam terkait pelaksanaan standar pelayanan Rusunawa Dupak Bangunrejo yang didapati ada beberapa permasalahan, maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat permasalahan ke dalam sebuah penelitian dengan judul “Kajian Standar Pelayanan Publik : Sebuah Studi Pada Rumah Susun Sederhana Sewa Dupak Bangunrejo Kota Surabaya.”

Metode

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang menggambarkan fenomena-fenomena yang sebenarnya terjadi di lapangan. Menurut Jaya (2020) menyatakan bahwa penelitian kualitatif dapat digunakan dalam kegiatan penelitian kehidupan masyarakat, fungsionalisasi organisasi, sejarah, dan kegiatan sosial ekonomi. Hasil kegiatan penelitian kualitatif dapat berupa gambaran mendalam tentang ucapan, tulisan, dan perilaku yang diamati oleh individu, kelompok, masyarakat, dan organisasi tertentu dalam situasi tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang menyeluruh. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dikarenakan dalam penelitian ini data lapangan yang peneliti gunakan hanya berbentuk lisan maupun tulisan. Pengetahuan yang diperoleh melalui pendekatan kualitatif lebih luas, lebih mendalam dan relevan, sehingga tercapainya tujuan penelitian. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dapat digunakan untuk menggambarkan standar pelayanan publik di Rusunawa Dupak Bangunrejo Kota Surabaya.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* untuk mengidentifikasi informan. Menurut Sugiono (2016) *accidental sampling* adalah metode pemilihan sampel yang didasarkan pada kebetulan, dimana individu yang secara tidak sengaja bertemu dengan narasumber yang dapat dijadikan sampel, asalkan orang tersebut dianggap sesuai dengan sumber data.

Teknik analisis data menggunakan pendekatan interaktif menurut Miles dan Huberman dalam (Zulfirman, 2022) bahwa analisis data mempunyai 4 komponen model interaktif yaitu : 1) pengumpulan data, 2) reduksi data, 3) penyajian data, 4) penarikan

kesimpulan/verifikasi. Adapun fokus penelitian ini terkait Standar Pelayanan Publik Di Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Dupak Bangunrejo Kota Surabaya yang diukur berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 meliputi:

1. Prasarana seperti, Jaringan jalan, saluran pembuangan air hujan (drainage), saluran pembuangan air limbah, tempat pembuangan sampah.
2. Sarana seperti, sarana perniagaan/perbelanjaan, sarana Pendidikan, sarana pelayanan umum dan pemerintahan, sarana peribadatan, sarana kesehatan, sarana rekreasi dan olahraga, sarana pertanian, dan sarana parkir.
3. Utilitas umum seperti, jaringan air bersih, jaringan listrik, jaringan telepon, jaringan gas, jaringan transportasi, sarana penerangan jasa umum, dan pemadam kebakaran.

Hasil dan Pembahasan

Penyajian data yang telah peneliti lakukan pada hasil penelitian, terdapat ulasan dan beberapa temuan yang selanjutnya dapat dianalisis dalam sebuah kajian secara mendalam terkait pelayanan publik pada rumah susun sederhana sewa (rusunawa) dupak bangunrejo Kota Surabaya dengan terfokus pada indikator standar pelayanan sebagaimana yang tertulis dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Rumah Susun meliputi standar pelayanan minimal prasarana, sarana, dan utilitas umum. Indikator tersebut digunakan sebagai acuan atau dasar dalam mengkaji standar pelayanan publik pada rumah susun sederhana sewa (rusunawa) dupak bangunrejo Kota Surabaya yang akan dijabarkan sebagai berikut :

A. Prasarana

1. Jaringan jalan

Jaringan jalan menuju Rusunawa Dupak Bangunrejo tergolong mudah dengan jalan di depan rusunawa yang cukup untuk dilewati 2(dua) mobil. Kondisi jalan baik dengan lebar 7(tujuh) meter, sedangkan aksesibilitas jalan penghubung antar blok memiliki lebar 2(dua) meter yang hanya cukup untuk dilewati 1(satu) sepeda motor saja. Semua jaringan jalan Rusunawa Dupak Bangunrejo sudah dalam kondisi baik dengan perkerasan jalan berupa paving.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap petugas pengelola dan petugas UPTD Rusun Kota Surabaya untuk merespon serta menangani permasalahan jaringan jalan di rusunawa telah dilakukan dengan baik, Petugas pengelola dan petugas UPTD Rusun Kota Surabaya selalu berkoordinasi untuk memantau kondisi jaringan jalan yang ada di sekitar rusunawa dan akan bertanggung jawab melaporkan kerusakan kepada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan (DPRKPP) Kota Surabaya untuk mendapatkan perbaikan.

2. Saluran pembuangan air hujan (drainage)

Saluran pembuangan air hujan atau bisa juga disebut selokan yang ada di Rusunawa Dupak Bangunrejo berada di sepanjang jaringan jalan rusunawa yang tersebar di sekeliling bangunan rusunawa. Kondisi saluran pembuangan air hujan di

Rusunawa Dupak Bangunrejo sudah dalam kondisi baik dengan penutup yang terbuat dari beton yang kuat serta tahan terhadap cuaca. Penutup saluran pembuangan air hujan di Rusunawa Dupak Bangunrejo memiliki celah atau lubang kecil di setiap penutupnya untuk memungkinkan air mengalir di dalam selokan dan mencegah masuknya sampah yang dapat menyumbat saluran. Penutup saluran pembuangan air hujan juga harus mudah untuk dibuka agar memudahkan pembersihan dan perawatannya.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kondisi saluran pembuangan air hujan di Rusunawa Dupak Bangunrejo dalam kondisi yang baik. Perawatan dan pemeliharaan saluran pembuangan air hujan di Rusunawa Dupak Bangunrejo tidak memiliki jadwal yang tetap, melainkan dilakukan sesuai kebutuhan.

3. Saluran pembuangan air limbah

Saluran pembuangan air limbah di Rusunawa Dupak Bangunrejo menggunakan sistem Instalasi Pengelolaan Air Limbah (IPAL) yang berada di bawah tanah lantai dasar setiap blok rusunawa untuk menghemat ruang, mengingat keterbatasan lahan di rusunawa. Sistem IPAL dirancang untuk memastikan pengelolaan air limbah domestik dari toilet, kamar mandi, dan dapur agar tidak mencemari lingkungan, serta mendukung kesehatan dan kebersihan bagi penghuni.

Dapat dinyatakan juga dalam menangani permasalahan yang dikeluhkan masyarakat petugas selalu responsif dan tanggap dengan segera melakukan perbaikan saat permasalahan tersebut sangat dibutuhkan untuk keseharian masyarakat penghuni rusunawa.

4. Tempat pembuangan sampah

Tempat pembuangan sampah di rusunawa berfungsi untuk menampung sampah yang dihasilkan dari penghuni rusunawa. Banyaknya jumlah penghuni rusunawa juga mempengaruhi kebutuhan akan tempat penampungan sampah yang lebih besar. Penyediaan tempat sampah di Rusunawa Dupak Bangunrejo hanya tersedia satu tempat penampungan sampah besar di setiap bloknya. Pada lantai atas rusunawa terdapat sistem saluran vertikal yang tersambung dari lantai paling atas rusunawa ke lantai dasar rusunawa menuju tempat penampungan sampah besar untuk memudahkan penghuni rusunawa lantai atas membuang sampah pada tempatnya.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penyediaan fasilitas tempat sampah di dupak bangunrejo sudah mencukupi kebutuhan tempat sampah penghuni rusunawa dan perawatan tempat sampah di rusunawa sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari upaya petugas pengelola Rusunawa Dupak Bangunrejo dalam mencegah terjadinya penumpukan sampah dengan penjadwalan pengangkutan sampah setiap harinya.

B. Sarana

1. Sarana perniagaan/perbelanjaan

Rusunawa Dupak Bangunrejo tidak tersedia fasilitas sarana perniagaan dan

perbelanjaan di dalam rusunawa tetapi lingkungan sekitar Rusunawa Dupak Bangunrejo banyak terdapat warung yang menjual sembako untuk kebutuhan sehari-hari. Rusunawa Dupak Bangunrejo juga terletak di dekat pasar bangunrejo yang memiliki akses sekitar 3(menit) dari pemukiman rusunawa.

Dapat disimpulkan dari penjelasan diatas bahwa tidak ada masalah yang ditimbulkan karena tidak tersedianya fasilitas sarana perniagaan dan perbelanjaan di dalam Rusunawa Dupak Bangunrejo, karena sarana perniagaan dan perbelanjaan yang berada di sekitar lingkungan rusunawa sudah memadai.

2. Sarana pendidikan

Letak Rusunawa Dupak Bangunrejo tergolong strategis karena terdapat banyak sarana pendidikan di dekat rusunawa, seperti SD dupak 1 yang berada di belakang bangunan Rusunawa Dupak Bangunrejo. Hal tersebut memudahkan para orang tua untuk memantau kegiatan anak di sekolah. Bukan hanya letak Rusunawa Dupak Bangunrejo saja yang dekat dengan sarana pendidikan, akan tetapi di Rusunawa Dupak Bangunrejo juga menyediakan sarana pendidikan berupa *Broadband Learning Center* (BLC) dan taman bacaan.

Dapat disimpulkan dari penjelasan diatas bahwasannya sarana pendidikan di Rusunawa Dupak Bangunrejo sudah mencukupi kebutuhan pendidikan anak-anak penghuni rusunawa.

3. Sarana pelayanan umum dan pemerintahan

Masyarakat penghuni Rusunawa Dupak Bangunrejo telah merasa bahwa pelayanan petugas pengelola seperti pelayanan pada perpanjangan sewa hunian sudah baik dan sesuai dengan tupoksinya, namun yang dimasalahkan yaitu pada keamanan yang ada di rusunawa. Kurang kompetennya petugas keamanan Rusunawa Dupak Bangunrejo mengakibatkan terjadinya permasalahan yaitu terjadinya pencurian motor di rusunawa.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kurang kompetennya petugas keamanan Rusunawa Dupak Bangunrejo dalam melaksanakan tugasnya sehingga terjadinya masalah pencurian motor yang meresahkan masyarakat penghuni. Keterbatasan fasilitas keamanan berupa CCTV yang ada di rusunawa dupak banunrejo juga menjadi penyebab kurangnya petugas keamanan dalam menangani kasus pencurian motor, karena sulit untuk mengidentifikasi pencuri dengan jelas, hal ini yang mengakibatkan pencuri motor tersebut tidak dapat tertangkap.

4. Sarana peribadatan

Rusunawa Dupak Bangunrejo tidak menyediakan sarana peribadatan agama apapun di dalam rusunawa, namun petugas dapat memastikan semua penghuni dapat melaksanakan ibadah tanpa gangguan dari pihak manapun. Disekitar Rusunawa Dupak Bangunrejo terdapat banyak sarana peribadatan berupa masjid dan mushola yang dapat digunakan oleh masyarakat sekitar rusunawa dan penghuni rusunawa yang beragama islam.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa walaupun Rusunawa Dupak Bangunrejo tidak menyediakan sarana peribadatan, masyarakat

penghuni Rusunawa Dupak Bangunrejo merasa sarana peribadatan di sekitar rusunawa sudah mencukupi kebutuhan mereka akan sarana peribadatan.

5. Sarana kesehatan

Rusunawa Dupak Bangunrejo tidak memiliki sarana kesehatan, namun petugas pengelola Rusunawa Dupak Bangunrejo menyediakan fasilitas kesehatan berupa tandu. Meskipun Rusunawa Dupak Bangunrejo tidak menyediakan sarana kesehatan seperti klinik kesehatan di dalam rusunawa, namun Rusunawa Dupak Bangunrejo memiliki jarak yang dekat dengan puskesmas dupak.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwasannya sarana kesehatan sangat dibutuhkan masyarakat untuk tempat penyelenggaraan kesehatan. Meskipun Rusunawa Dupak Bangunrejo tidak menyediakan sarana kesehatan, namun masyarakat masih dapat memenuhi kebutuhan akan kesehatan dengan menggunakan sarana kesehatan berupa puskesmas yang berada di dekat lingkungan rusunawa.

6. Sarana rekreasi dan olahraga

Rusunawa Dupak Bangunrejo tidak memiliki sarana olahraga seperti lapangan tetapi memiliki sarana rekreasi yang terletak di tengah-tengah antara bangunan rusunawa blok F dan blok E. Sarana rekreasi tersebut memiliki beberapa fasilitas bermain anak seperti ayunan dan jungkat-jungkit, namun fasilitas tersebut telah mengalami kerusakan karena kurangnya pemeliharaan dan perawatan secara berkala, sehingga mengakibatkan anak-anak di rusunawa tidak memakai sarana tersebut sebagai area bermain.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa sarana rekreasi yang mengalami kerusakan tidak mempengaruhi anak-anak di rusunawa bermain dengan bahagia.

7. Sarana pertanaman

Rusunawa Dupak Bangunrejo tidak memiliki lahan yang telah dialokasikan secara resmi untuk kebutuhan sarana pertanaman, namun petugas pengelola rusunawa memperbolehkan masyarakat penghuni rusunawa untuk menanam tanaman di lingkungan sekitar rusunawa.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwasanya masyarakat Rusunawa Dupak Bangunrejo sudah merasa terpenuhi akan sarana pertanaman yang ada, walaupun tidak ada lahan yang dialokasikan secara resmi menjadi sarana pertanaman di rusunawa.

8. Sarana parkir

Masyarakat penghuni Rusunawa Dupak Bangunrejo masih merasa ketersediaan tempat parkir di rusunawa masih kurang mencukupi untuk memenuhi kebutuhan tempat parkir kendaraan para penghuni. Hal ini mengakibatkan para penghuni harus mencari tempat parkir lainnya untuk memarkirkan kendaraan mereka, meskipun tempat tersebut tidak diperuntukkan untuk tempat parkir kendaraan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa sikap petugas belum sesuai dengan tupoksinya. Sikap petugas pengelola yang membiarkan penghuni

memarkirkan kendaraan mereka di sembarang tempat, akan menimbulkan masalah seperti meningkatnya resiko pencurian motor.

C. Utilitas Umum

1. Jaringan air bersih

Jaringan air bersih di Rusunawa Dupak Bangunrejo berupa mesin pompa air dan tangki air. Terdapat 2(dua) pompa air dan 1(satu) tangki air di setiap blok Rusunawa Dupak Bangunrejo. Pompa air tersebut untuk mengalirkan air bersih ke seluruh kamar mandi dari lantai dasar hingga lantai paling atas yang ada di Rusunawa Dupak Bangunrejo.

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas pompa air yang disediakan di Rusunawa Dupak Bangunrejo masih belum memenuhi kebutuhan masyarakat dikarenakan sering terjadinya kerusakan, meskipun telah dilakukan perbaikan berkali-kali. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat penghuni rusunawa kesulitan mendapat air bersih terutama pada masyarakat penghuni lantai atas.

2. Jaringan listrik

Jaringan listrik yang tersedia di Rusunawa Dupak Bangunrejo berupa listrik pasca bayar yang dimiliki setiap unit rusunawa. Listrik pasca bayar di Rusunawa Dupak Bangunrejo memiliki daya 450 watt yang sudah tersubsidi.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa daya listrik yang disediakan belum mencukupi kebutuhan listrik penghuni, tetapi penghuni enggan menambah daya listrik karena takut kehilangan subsidi listriknya.

3. Jaringan telepon

Jaringan telepon di Rusunawa Dupak Bangunrejo berupa sinyal tergolong stabil dikarenakan Rusunawa Dupak Bangunrejo terletak di wilayah perkotaan. Masyarakat penghuni merasa sinyal yang ada di rusunawa sudah stabil dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan koneksi telepon.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat penghuni Rusunawa Dupak Bangunrejo merasa terpenuhi akan jaringan telepon karena memiliki sinyal yang stabil.

4. Jaringan gas

Jaringan gas di Rusunawa Dupak Bangunrejo berupa gas elpiji 3kg yang digunakan semua masyarakat penghuni rusunawa. Ketersediaan jaringan gas di rusunawa sudah mencukupi kebutuhan akan gas bagi penghuni rusunawa.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pasokan gas elpiji di Rusunawa Dupak Bangunrejo sudah mencukupi akan kebutuhan gas, dikarenakan banyak yang berjualan gas elpiji di sekitar lingkungan Rusunawa Dupak Bangunrejo.

5. Jaringan transportasi

Dirusunawa Dupak Bangunrejo tidak disediakan transportasi umum, masyarakat penghuni rusunawa biasanya menggunakan transportasi pribadi berupa sepeda motor dan transportasi umum berupa ojek online karena tidak

memungkinkan memakai transportasi umum berupa bemo dan bus melihat letak Rusunawa Dupak Bangunrejo yang jauh masuk kedalam perkampungan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Rusunawa Dupak Bangunrejo hanya memiliki jaringan transportasi di dalam bangunan berupa tangga. Pengecekan kondisi tangga tidak dilakukan secara berkala, namun petugas selalu sigap dan tanggap dalam menangani perbaikan

6. Sarana penerangan jasa umum

Penerangan jasa umum yang disediakan di Rusunawa Dupak Bangunrejo hanya berupa pencahayaan di dalam bangunan rusunawa. Pencahayaan di jalan setapak penghubung antar blok merupakan pencahayaan yang dibuat oleh masyarakat penghuni rusunawa sendiri.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ketidaktersediaan penerangan di jalan setapak tidak membuat masyarakat merasa keberatan. Masyarakat juga tidak keberatan membayar biaya listrik dan perbaikan jika terjadi kerusakan pada penerangan di jalan setapak karena biaya tersebut ditanggung bersama-sama dan mereka juga yang akan menikmati manfaatnya.

7. Pemadam kebakaran

Alat pemadam kebakaran yang tersedia di Rusunawa Dupak Bangunrejo hanya berupa Alat Pemadam Api Ringan (APAR) yang berada di setiap blok dan lantai Rusunawa Dupak Bangunrejo. Cara penggunaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) tidak diketahui oleh sebagian besar masyarakat karena pelatihan kebakaran hanya diperuntukkan kepada petugas pengelola saja.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Rusunawa Dupak Bangunrejo telah memfasilitasi Alat Pemadam Api Ringan (APAR) di setiap blok dan lantai rusunawa.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian hingga pembahasan mengenai standar pelayanan publik pada rumah susun sederhana sewa Kota Surabaya yang memakai teori dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Rumah Susun yang terdiri dari indikator prasarana, sarana, dan utilitas umum, yang akan disimpulkan sebagai berikut :

1. Indikator prasarana di rusunawa yang mencakup jaringan jalan, saluran pembuangan air hujan (drainage), saluran pembuangan air limbah, tempat pembuangan sampah, telah tersedia semua di Rusunawa Dupak Bangunrejo. Kondisi dari prasarana tersebut dalam kondisi baik, dimana petugas pengelola rusunawa telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan sigap dalam menangani segala permasalahan yang dikeluhkan masyarakat dan segala kebutuhan fasilitas yang dibutuhkan masyarakat penghuni rusunawa.
2. Indikator sarana di rusunawa mencakup sarana perniagaan dan perbelanjaan, sarana pendidikan, sarana pelayanan umum dan pemerintahan, sarana peribadatan, sarana

kesehatan, sarana rekreasi dan olahraga, sarana pertanian, dan sarana parkir. Dari 8 sarana yang ada di standar pelayanan minimal sarana, Rusunawa Dupak Bangunrejo hanya memiliki 4 sarana yaitu sarana pelayanan umum dan pemerintahan, sarana rekreasi, sarana pertanian, dan sarana parkir. Meskipun hanya tersedia 4 sarana dari 8 sarana yang menjadi standar pelayanan, namun masyarakat tetap dapat memenuhi akan sarana yang tidak ada di rusunawa karena telah tersedia di sekitar lingkungan Rusunawa Dupak Bangunrejo. Dan dari 4 sarana yang tersedia di Rusunawa Dupak Bangunrejo terdapat 2 permasalahan yaitu kurangnya jumlah CCTV untuk mengamati keamanan di rusunawa dan kurangnya tempat parkir untuk sarana parkir kendaraan seluruh penghuni rusunawa.

3. Indikator utilitas umum di rusunawa mencakup jaringan air bersih, jaringan listrik, jaringan telepon, jaringan gas, jaringan transportasi, penerangan jasa umum, pemadam kebakaran. Dari 7 utilitas umum yang ada di standar pelayanan minimal utilitas umum, Rusunawa Dupak Bangunrejo hanya memiliki 5 utilitas umum yaitu jaringan air bersih, jaringan listrik, jaringan gas, penerangan jasa umum, pemadam kebakaran. Kondisi utilitas umum yang tersedia di Rusunawa Dupak Bangunrejo secara keseluruhan baik, namun terdapat permasalahan pada jaringan air bersih yang mengalami kerusakan terus menerus walaupun sudah dilakukan perbaikan.

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap standar pelayanan publik pada rumah susun sederhana sewa dupak bangunrejo Kota Surabaya, dimana dalam standar pelayanan publiknya ada beberapa yang harus diperbaiki dan perlu ditingkatkan. Berikut saran yang peneliti berikan yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi serta kajian lebih lanjut dalam mencapai keberhasilan yang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, antara lain:

1. Diharapkan pemerintah mengkaji kembali mengenai pentingnya penyediaan CCTV disetiap sudut bangunan Rusunawa Dupak Bangunrejo, mengingat pernah terjadinya pencurian motor yang beberapa kali telah terjadi dan pelakunya tidak pernah tertangkap karena CCTV yang jauh dari tempat kejadian mengakibatkan sulit untuk mengidentifikasi pelaku. Serta petugas keamanan Rusunawa Dupak Bangunrejo juga diharapkan dapat lebih sering berpatroli agar lebih meningkatkan keamanan di Rusunawa Dupak Bangunrejo.
2. Terkait tempat parkir yang kurang mencukupi kebutuhan masyarakat penghuni Rusunawa Dupak Bangunrejo, diharapkan pemerintah dapat memberikan alternatif seperti memanfaatkan lahan yang tidak terpakai seperti sarana rekreasi yang telah terbengkalai menjadi tempat parkir tambahan, selain itu diharapkan juga petugas pengelola rusunawa lebih tegas dalam menegur penghuni yang memarkirkan kendaraannya di sembarang tempat meskipun masih banyak ruang di tempat parkir yang tersedia.
3. Petugas pengelola Rusunawa Dupak Bangunrejo diharapkan lebih melakukan pemeliharaan secara teratur untuk mencegah kerusakan terus-menerus pada mesin pompa air, seperti melakukan pemeriksaan secara rutin, mengganti suku cadang yang aus, dan menyediakan mesin pompa cadangan agar masyarakat tidak terganggu jika

mesin pompa air utama sedang mengalami kerusakan. Selain itu, petugas pengelola diharapkan selalu menghimbau masyarakat untuk mengisi penuh tangki air agar jika terjadi kerusakan pada mesin pompa air masyarakat tidak terlalu kesulitan.

4. Petugas UPTD maupun petugas pengelola rusunawa diharapkan melakukan evaluasi secara berkala untuk melihat kondisi prasarana, sarana dan utilitas umum di Rusunawa Dupak Bangunrejo. Petugas UPTD Kota Surabaya juga perlu membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan pemeliharaan hunian agar dapat memastikan bahwa proses pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Referensi

- Badan Pusat Statistik Republik Indonesia. (2023, Oktober 25). *Profil Kemiskinan di Kota Surabaya Maret 2023*. Retrieved from <https://Surabayakota.bps.go.id/pressrelease/2023/10/25/316/profil-kemiskinan-di-kota-Surabaya-maret-2023.html>
- JawaPos.com. (2024, Februari 29). *Surabaya Raya*. (R. L. Mubyarsah, Editor) Retrieved from Hadapi Bonus Demografi, Wal Kota Surabaya Gerakan Padat Karya Hingga Gandeng Perusahaan Swasta: <https://www.jawapos.com/halSurabaya-raya/013113380/hadapi-bonus-demografi-wali-kota-Surabaya-gerakkan-padat-karya-hingga-gandeng-perusahaan-swasta>
- Koalisi Kependudukan Indonesia. (2023, November 24). *Hingga Pertengahan 2023, Jumlah Penduduk Indonesia Tembus 27 Juta Jiwa*. (S. R. Anugerah, Editor) Retrieved from <https://kkijateng.or.id/hingga-pertengahan-2023-jumlah-penduduk-indonesia-tembus-27-juta-jiwa/#>
- Raharjo, P. N. (2010). *Dinamika Pemenuhan Kebutuhan Perumahan Masyarakat Berpenghasilan Rendah (Studi Kasus: Penghuni Rumah Tipe Kecil Griya Pagutan Indah, Mataram)*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021. Tentang Penyelenggaraan Rumah Susun.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 8 Tahun 2023. Tentang Pembentukan Dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Susun Pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kota Surabaya.