PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN RUSUNAWA PUTRA UNTAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*

SKRIPSI

Program Studi Sarjana Teknik Industri

Jurusan Teknik Industri

Oleh:

RAHMAT BASUKI

NIM D1061221010

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

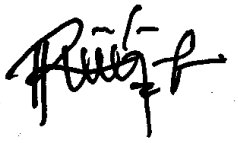
Nama : Rahmat Basuki

NIM : D1061221010

menyatakan bahwa dalam SKRIPSI yang berjudul "Pengukuran Kualitas Pelayanan Rusunawa Putra Untan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Importance-Performance Analysis*" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan Saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atas diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Rujukan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Saya sanggup menerima konsekuensi akademis dan hukum di kemudian hari apabila pernyataan yang dibuat ini tidak benar.

Pontianak, 7 Juli 2026



Rahmat Basuki
D1061221010

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi Pontianak 78124
Telepon (0561) 740186, WA: +6282152280907
Email : ft@untan.ac.id Website : http://teknik.untan.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN RUSUNAWA PUTRA UNTAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*

Jurusan Teknik Industri
Program Studi Sarjana Teknik Industri

Oleh:

Rahmat Basuki
NIM D1061221010

Telah dipertahankan di depan Penguji Skripsi pada tanggal 7 juli 2026
dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana teknik

Susunan Pembimbing dan Penguji Skripsi

Dosen Pembimbing Utama : Ir. Febri Prima, S.T., M.Sc.
NIP. 199002282019031006

Dosen Pembimbing Kedua : Ir. Pepy Anggela, S.T., M.T.
NIP. 198802262019032015

Dosen Penguji Utama : Ir. H. Riadi Budiman, S.T., M.T., M.Pd..IPM, ASEAN Eng.
NIP. 197201311998021001

Dosen Penguji Kedua : Ir. Ratih Rahmahwati, S.T., M.T.
NIP. 198805092019032014

Pontianak, 7 juli 2026

Dekan,

Dr. Ing. Ir. Slamet Widodo, M.T., IPM
NIP. 196712231992031002

Pembimbing Utama

Ir. Febri Prima, S.T., M.Sc.
NIP.199002282019031006

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya lah penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sholawat serta salam. kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW, teladan bagi seluruh umat manusia. Alhamdulillah telah selesai sebuah karya yang akan penulis persembahkan sebagai bukti perjuangan selama ini kepada :

1. Ucapan terimakasih saya sampaikan kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan doa serta semangat kepada saya hingga mencapai gelar sarjananya.
2. Ucapan terimakasih saya sampaikan kepada abang, kakak dan adik saya, terima kasih atas inspirasi dan dukungan yang terus menguatkan langkah saya sampai hari ini.
3. Keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan baik secara materi maupun jasa yang tidak dapat dihitung.
4. Teman-teman Angkatan 22 yang telah saling menguatkan dan mengingatkan serta saling memberi dukungan selama masa-masa perkuliahan.
5. Teman-teman terdekatku dan teman baikku yang selalu memberikan semangat dan selalu percaya dan selalu memberikan dukungan bahwa saya mampu menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini dengan baik.
6. Pihak Rusunawa Untan serta kawan-kawan yang telah memberikan kesempatan serta bekerja sama dalam penulisan skripsi ini.
7. Terakhir terima kasih kepada penulis yang telah berjuang melewati berbagai macam tantangan dan hambatan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas perjuanganmu dan kita akan kembali bertarung di fase hidup selanjutnya.

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Pengukuran Kualitas Pelayanan Rusunawa Putra Untan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Importance-Performance Analysis* ". Penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Bapak Dr.-Ing. Ir. Slamet Widodo, M.T., IPM, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
2. Bapak Ir. Noveicalistus H. Djanggu, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
3. Bapak Ir. Dedi Wijayanto, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
4. Bapak Ir. Febri Prima, S.T., M.Sc. selaku dosen pembimbing pertama yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa penulisan skripsi.
5. Ibu Ir. Pepy Anggela, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing kedua yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa penulisan skripsi.
6. Bapak Ir. H. Riadi Budiman, S.T., M.T., M.Pd..IPM, ASEAN Eng. Selaku dosen penguji pertama yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa penulisan skripsi.
7. Ibu Ir. Ratih Rahmahwati, S.T., M.T. selaku dosen penguji kedua yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa penulisan skripsi.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Pontianak, 7 Juli 2026

Penulis,



Rahmat Basuki

NIM. D1061221010

ABSTRAK

Kepuasan penghuni merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rusunawa. Permasalahan yang ada dalam penelitian ini ialah jaringan internet yang masih belum memenuhi standar (30 mbps-50mbps), kebersihan lingkungan yang kurang terjaga pada area-area tertentu di lingkungan rusunawa, ketahanan bangunan dari resiko banjir serta jaminan keamanan barang-barang milik penghuni. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan penghuni terhadap pelayanan di Rusunawa Putra UNTAN menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode Servqual digunakan untuk mengidentifikasi nilai kesenjangan antara harapan dan persepsi penghuni terhadap kualitas pelayanan, sedangkan metode IPA berfungsi untuk menentukan prioritas atribut pelayananan yang perlu segara diperbaiki. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuisioner kepada 86 responen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi dan atribut memiliki *gap* negatif, yang mana kesenjangan terbesar ada pada dimensi *tangible* dengan nilai *gap* -1,01 dan atribut "tersedianya jaringan internet yang lancar dengan kapasitas mbps yang memadai" dengan nilai gap -1,90. Pemetaan menggunakan metode IPA didapatkan 6 atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukan bahwa sebagian besar atribut pelayanan di Rusunawa Putra UNTAN masih belum memenuhi harapan penghuni, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan terutama pada atribut dan dimensi bukti fisik, keandalan dan jaminan.

Kata kunci : Gap, IPA, Pengukuran Kualitas, Rusun, Servqual

ABSTARCT

Resident satisfaction is an important indicator in assessing the quality of service in a low-cost apartment (rusunawa). The problems in this study are the internet network that still does not meet the standards (30 mbps-50 mbps), poor environmental cleanliness in certain areas of the low-cost apartment, building resilience against flood risks, and the security of residents' belongings. This study aims to measure the level of resident satisfaction with services in the Putra UNTAN low-cost apartment using the Service Quality (Servqual) and Importance-Performance Analysis (IPA) methods. The Servqual method is used to identify the gap value between residents' expectations and perceptions of service quality, while the IPA method serves to determine the priority of service attributes that need to be immediately improved. This study uses a quantitative approach by distributing questionnaires to 86 respondents. The results show that all dimensions and attributes have a negative gap, where the largest gap is in the tangible dimension with a gap value of -1.01 and the attribute "availability of a smooth internet network with adequate mbps capacity" with a gap value of -1.90. Mapping using the IPA method obtained 6 attributes that are prioritized for improvement. Overall, the research results show that most of the service attributes in the Putra UNTAN Rusunawa still do not meet the residents' expectations, so there is a need to improve the quality of service, especially in the attributes and dimensions of physical evidence, reliability and assurance.

Keywords: Gap, IPA, Quality Measurement, Flats, Servqual

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
PRAKATA v
ABSTRAK vi
ABSTARCT vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR PERSAMAAN xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 6
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi 6
1.4 Tujuan Penelitian 7
1.5 Sistematika Penulisan 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Rumah Susun 10
2.2 Fasilitas 11
2.3 Pelayanan 11
2.4 Kepuasan Pelanggan 12
2.5 Metode *Service Quality* (*Servqual*) 12
2.6 Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) 13
2.7 Uji Validitas dan Uji Reabilitas 17
2.8 Penelitian Terdahulu 19
2.9 Posisi Penelitian 21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 23
3.1 Objek Penelitian 23
3.2 Alat dan Bahan Penelitian 23

3.3 Diagram Alir Penelitian 23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 34
4.1 Pengumpulan Data 34
4.1.1 Jumlah Penghuni 34
4.1.2 Atribut Penelitian Akhir 35
4.1.3 Rekapitulasi Data Responden 36
4.2 Pengolahan Data 40
4.2.1 Uji Validitas 40
4.2.2 Uji Reliabilitas 42
4.2.3 Metode *Service Quality* (SERQUAL) 43
4.2.5 Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) 49
4.2.6 Prioritas Perbaikan 53
4.3 Analisa Hasil 54
4.3.1 Analisis Karakteristik Responden 54
4.3.2 Analisis Rata-Rata Tingkat Harapan (Ekspektasi) 57
4.3.3 Analisis Rata-Rata Tingkat Kepuasan (Persepsi) 58
4.3.4 Analisis Nilai *Gap Service Quality* (Servqual) 59
4.3.5 Analsis Kuadran *Importance-Performance Analysis* (IPA) 71
4.3.6 Analisis Prioritas Perbaikan 74
4.4 Rekomendasi Perbaikan 76
BAB V PENUTUP 84
5.1 Kesimpulan 84
5.2 Saran 85
5.2.1 Saran untuk Pihak Rusunawa 85
5.2.2 Saran untuk Peneliti 85
DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kondisi Eksisting Rusunawa Putra Untan 3
Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....15
Gambar 3.1 *Flowchart* Penelitian.....24
Gambar 4.1 Grafik responden berdasarkan usia.....37
Gambar 4.2 Grafik responden berdasarkan fakultas 38
Gambar 4.3 Grafik responden berdasarkan lama tinggal di rusun..... 39
Gambar 4.4 Diagram kartesius IPA..... 51
Gambar 4.5 Petunjuk Pembuangan Sampah 78
Gambar 4.6 Penghalang Air (*Flood Barrier*)..... 79
Gambar 4.7 Tampilan Area Pemantauan CCTV 79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 20
Tabel 2.2 Posisi Penelitian 22
Tabel 3.1 Atribut Penelitian 27
Tabel 3.2 Kuisioner Tingkat Harapan Pelanggan 29
Tabel 3.3 Kuisioner Tingkat Kepuasan (Kinerja) pelayanan 29
Tabel 4.1 Jumlah Penghuni Rusun Putra 34
Tabel 4.2 Atribut Penelitian Akhir 35
Tabel 4.3 Rekapitulasi berdasarkan usia 37
Tabel 4.4 Rekapitulasi berdasarkan fakultas 38
Tabel 4.5 Rekapitulasi berdasarkan lama waktu tinggal 39
Tabel 4.6 Rekapitulasi hasil uji validitas tingkat kepentingan 40
Tabel 4.7 Tabel rekapitulasi hasil uji validitas tingkat kepuasan 41
Tabel 4.8 Hasil Uji reliabelitas tingkat harapan dan persepsi 43
Tabel 4.9 Rekapitulasi rata-rata tingkat harapan 44
Tabel 4.10 Rekapitulasi rata-rata tingkat persepsi 45
Tabel 4.11 Gap tiap atribut 47
Tabel 4.12 Gap tiap dimensi 49
Tabel 4.13 Rata-rata tingkat performance dan importance 50
Tabel 4.14 Penyesuaian atribut pada kuadran 51
Tabel 4.15 Prioritas Perbaikan 53
Tabel 4.16 Atribut pelayanan kudran I 72
Tabel 4.17 Atribut pelayanan kuadran II 72
Tabel 4.18 Atribut pelayanan kuadran III 73
Tabel 4.19 Atribut pelayanan kuadran IV 74
Tabel 4.20 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pelayanan 78
Tabel 4.21 Jadwal Pemeliharaan Jaringan 80
Tabel 4.22 Jadwal Pembersihan Rusunawa 80
Tabel 4.23 Jadwal Pembersihan WC 81
Tabel 4.24 Jadwal Pengawasan Keamanan 82

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1 Skor rata-rata tingkat Persepsi 13
Persamaan 2.2 Skor rata-rata tingkat Harapan 13
Persamaan 2.3 Tingkat Kesesuaian Responden 16
Persamaan 2.4 Skor penilaian kinerja/realita perusahaan 16
Persamaan 2.5 Skor penilaian kepentingan/ekspektasi pelanggan 16
Persamaan 2.6 Rata-rata dari skor rata-rata persepsi seluruh atribut 17
Persamaan 2.7 Rata-rata dari skor rata-rata tingkat ekspektasi seluruh atribut 17
Persamaan 2.8 Koefisien korelasi 18
Persamaan 2.9 Reliabilitas instrumen 19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner Pendahuluan A-1
Lampiran 2 Kuisioner Penelitian B-1
Lampiran 3 Rekapitulasi Data Kuisioner Pendahuluan C-1
Lampiran 4 Rekapitulasi Data Kuisioner Penelitian D-1
Lampiran 5 Hasil Validitas dan Realiabilitas Kuesioner Pendahuluan E-1
Lampiran 6 Hasil Validitas dan Realiabilitas Kuesioner Penelitian F-1
Lampiran 7 Dokumentasi G-1

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah susun merupakan fasilitas hunian yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan tempat tinggal yang layak, aman, dan nyaman bagi masyarakat, termasuk mahasiswa. Universitas Tanjungpura (UNTAN) melalui pengelolaan Rusunawa Putra menyediakan akomodasi tempat tinggal khusus bagi mahasiswa putra dengan tujuan mendukung proses belajar, meningkatkan kenyamanan, serta menciptakan lingkungan hunian yang teratur. Sebagai salah satu fasilitas penunjang kebutuhan mahasiswa, Rusunawa Putra UNTAN memiliki berbagai sarana dan prasarana yang digunakan oleh para penghuni dalam kegiatan sehari-hari.

Rusunawa Putra UNTAN terdiri dari 78 kamar yang masih terdapat kamar yang tidak di tempati serta ada kamar yang hanya terisi satu orang dengan jumlah total mahasiswa yang tinggal 86 mahasiswa dengan harga menempati empat ratus ribu perbulan untuk satu orang (satu kamar dua orang) dan untuk kamar yang sudah tersedia kipas empat ratus lima puluh ribu untuk satu bulan sudah termasuk pembayaran listrik dan air PDAM, air minum serta internet (*wifi*) memiliki beberapa fasilitas yang didapatkan terdiri dari kamar hunian mahasiswa yang didalamnya ada tempat tidur, kasur, meja, kursi belajar, lemari pakaian, dapur diluar kamar (bersama), toilet diluar kamar (bersama), dan untuk fasilitas pelayanannya ada musholla, lobby (ruang serbaguna), sarana olahraga, toko percetakan, satpam dan CCTV 24 jam di beberapa sudut ruangan dan area, sekretariat, area parkir. Pengelolaan rusun dilakukan oleh 1 orang staf administrasi, 1 petugas keamanan, 1 petugas kebersihan, serta 1 teknisi fasilitas. Waktu operasional Rusunawa berjalan setiap hari untuk penghuni dan untuk pengunjung (tamu) dari pukul 06.00 sampai dengan 22.00 WIB untuk memastikan pelayanan kepada penghuni dapat dilakukan secara optimal, baik terkait kebersihan, keamanan, maupun kebutuhan administratif.

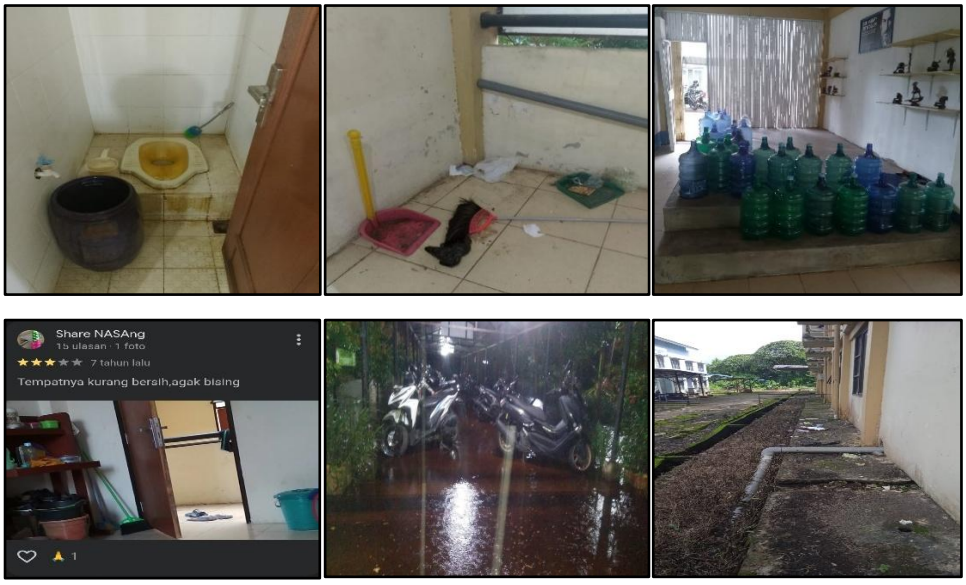
Penyelenggaraan layanan hunian Rusunawa Putra UNTAN juga menghadapi banyak persaingan dari berbagai penyedia kos dan hunian mahasiswa (rusunawa dan asrama daerah) di sekitar kampus. Oleh karena itu, pihak pengelola perlu memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga agar penghuni merasa puas dan

memilih untuk tinggal lebih lama di rusun. Peningkatan kualitas layanan secara berkala menjadi hal yang penting untuk mempertahankan citra rusun serta memenuhi harapan para penghuni.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kepada beberapa penghuni Rusunawa Putra UNTAN, diketahui bahwa terdapat beberapa keluhan serta belum adanya evaluasi layanan yang dilakukan secara rutin dalam beberapa tahun terakhir. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan penghuni akibat pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mereka. Keterbatasan informasi terkait tingkat kepuasan penghuni juga menghambat pengambilan keputusan yang tepat dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Diperlukan suatu evaluasi yang sistematis dan terukur untuk mengidentifikasi permasalahan pelayanan serta menentukan prioritas perbaikan yang tepat guna meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Adapun hasil pengumpulan informasi ditemukan beberapa keluhan dari penghuni yang menggambarkan adanya aspek pelayanan yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut, masalah yang ditemukan mulai dari penghuni yang resah karena barang-barang yang ditinggalkan tidak selalu aman dan sering hilang, area parkir dianggap kurang nyaman dan kurang aman, terutama pada jam operasional rusun yaitu jam 06.00 - 22.00, kebersihan WC dan dapur bersama sering tidak terjaga dengan baik sehingga membuat penghuni merasa tidak nyaman, tingkat kebisingan di rusun kerap mengganggu kenyamanan terutama pada waktu istirahat, aturan mengenai jam kunjungan tamu dinilai kurang tegas sehingga sering dilanggar dan mengganggu penghuni lain, penghuni merasa cemas karena bangunan rusun beberapa kali mengalami masalah banjir, keluhan penghuni sering lambat ditangani dan respon admin melalui *chat* dinilai kurang cepat dan kurang membantu, jumlah petugas rusun dirasa kurang memadai sehingga beberapa kebutuhan penghuni tidak dapat ditangani dengan cepat, jaringan *wifi* di Rusunawa sering tidak stabil (0,55-15 mbps *download* dan 1,33 -3.51 mbps *upload*) sehingga mengganggu aktivitas belajar dan kuliah *online* penghuni, layanan pengantaran air galon dinilai kurang cepat dan tidak konsisten jadwalnya.

Adapun untuk kondisi eksisting keadaan di Rusunawa Putra UNTAN dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1.1 Kondisi Eksisting Rusunawa Putra Untan

Keluhan-keluhan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Rusunawa Putra UNTAN masih belum sepenuhnya memenuhi harapan dan kebutuhan para penghuni. Kondisi ini menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan rusun serta berpotensi memengaruhi minat mahasiswa untuk memilih Rusunawa sebagai tempat tinggal. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi hal yang perlu dilakukan agar pengelola dapat mengetahui faktor-faktor prioritas yang harus diperbaiki.

Sebagai langkah untuk mendukung perbaikan tersebut, penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) untuk mengukur kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan oleh penghuni. Selain itu, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja sehingga dapat diketahui atribut mana yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas layanan. Kedua metode ini membantu menghasilkan rekomendasi yang lebih akurat mengenai aspek pelayanan yang perlu diperbaiki agar kualitas layanan hunian di Rusunawa Putra UNTAN dapat meningkat sesuai harapan para penghuni. Beberapa permasalahan tersebut menunjukkan bahwa tingkat pelayanan dan fasilitas yang tersedia di Rusunawa Universitas Tanjungpura belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan penghuni terhadap kualitas fasilitas yang disediakan. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna langsung

merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan rusunawa. Apabila kebutuhan dan harapan mahasiswa tidak terpenuhi, maka tujuan awal pembangunan rusunawa sebagai sarana pendukung kegiatan akademik akan sulit tercapai.

Adapun beberapa penelitian yang ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan diantaranya penelitian Susetyo dkk yang meneliti mengenai Pengelolaan Kualitas dan Efektivitas Pengelola Rusunawa dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Mc kinsey 7s didapatkan bahwa dengan metode IPA diperoleh 36 kriteria yang akan diidentifikasi kemudian diperoleh 9 kriteria yang perlu diperbaiki pada rusunawa I dan 15 kriteria pada rusunawa II dan berdasarkan analisa model 7s Mc Kinsey diperoleh bahwa terdapat kesenjangan antara rusunawa I dan rusunawa II pada kategori strategi, sistem operasional, sumber daya manusia (SDM) dan *shared value*. Sehingga pihak terkait dapat melakukan perencanaan perubahan, peningkatan kinerja dan peningkatan kualitas keputusan. Integrasi kedua metode tersebut maka dapat dilakukan perbaikan pada tingkat efektivitas organisasi secara internal untuk dapat meningkatkan kualitas fisik seperti yang berada pada kuadran 1 dan dapat meningkatkan kualitas pengelolaan seperti yang telah teridentifikasi pada model 7s Mc Kinsey [1].

Penelitian oleh Yanuar dan Siregar mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa layanan pada *freight forwarding* (layanan logistik) dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa dari total 23 atribut yang dianalisis, terdapat 7 atribut yang berada pada Kuadran A diagram kartesius sehingga memerlukan prioritas perbaikan. Atribut-atribut tersebut meliputi penyediaan website atau sistem informasi perusahaan terkait status kiriman pelanggan, pembangunan sistem pelayanan yang optimal, penyusunan standar operasional prosedur (SOP) dalam penanganan keluhan, pemberian pelatihan keterampilan serta *public speaking*, penyampaian informasi mengenai manajemen keterampilan, pelatihan pelayanan bagi seluruh anggota perusahaan, serta penyusunan SOP mengenai kelengkapan dokumen pengiriman pelanggan [2].

Ada juga penelitian lain yang dilakukan oleh Herawati dan Zahra terkait Analisis Kualitas Pelayanan Rusunawa Flamboyan Cengkareng Terhadap Kepuasan Penghuni. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ditemukan bahwa

mereka memiliki persepsi rata-rata sebesar 3,72 terhadap lima dimensi Servqual, sedangkan nilai harapannya adalah 3,36. Dengan demikian, terdapat selisih sebesar 0,36 yang bernilai positif, mengindikasikan bahwa pelayanan dalam kelima dimensi Servqual tersebut telah memenuhi harapan para penghuni. Selanjutnya peningkatan terhadap evaluasi fasilitas, identifikasi area perbaikan, dan penetapan standar kualitas pelayanan yang jelas adalah poin poin yang bisa terus dipacu [3].

Tuti Juga melakukan penelitian terkait *Service Quality* (Servqual) di Toward Rawa Bebek's Rusunawa yang ada di DKI Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan UPRS atau Jakarta kepada warga Rusunawa Rawa Bebek kurang baik, yaitu hanya mendapat 17% dari rating tinggi. Penemuan kedua, Model Pelayanan Kepada Warga Rusunawa disusun setelah Penilaian Kualitas Pelayanan. Selanjutnya model diterapkan pada pelayanan yang ditemukan melakukan Pendampingan Rusunawa kepada Warga Rawa Bebek. Organisasi bank membentuk delapan sampah; penghuni memiliki alternatif sumber uang secara cepat sehingga penghuni merasa tidak berdaya. Selain itu, harus ada *capacity building* bagi pegawai UPRS. Kemudian UPRS, Penghuni Rusunawa, dan menyiapkan usulan perubahan kebijakan mengenai tarif dan penghapusan denda sewa rumah susun bersubsidi, angkutan perkotaan melalui Rusunawa, penataan Kanal Banjir Timur Sungai sebagai objek wisata air yang dialirkan ke Dinas Perumahan dan Permukiman Kawasan Jakarta sebagai atasan langsung UPRS. Pelayanan prima bagi warga mencapai Rusunawa [4].

Terakhir penelitian dari Renaldi dan Mulyati yang melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan restoran menggunakan metode servqual dan kano. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan Metode *Service Quality* terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* untuk GAP 5 ditemukan masih terdapat kesenjangan, dan nilai GAP terbesar terdapat pada dimensi *responsiveness* yaitu sebesar -1,067. Sedangkan pada nilai kualitas pelayanan tertinggi ditemukan pada dimensi *assurance* yaitu sebesar 0,790. Berdasarkan hasil integrasi Metode *Service Quality* dan Kano diketahui bahwa diantara 20 variabel yang diteliti, 5 direkomendasikan untuk ditingkatkan, 8 direkomendasikan untuk dipertahankan dan 7 direkomendasikan untuk diperhatikan [5].

Berdasarkan penelitian terdahulu serta masalah-masalah yang ada maka diperlukan suatu penelitian yang dapat mengevaluasi tingkat kepuasan penghuni terhadap fasilitas Rusunawa Putra UNTAN secara menyeluruh. Penelitian-penelitian sebelumnya masih berfokus hanya pada analisa *gap* dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) atau model 7s Mc Kinsey serta ada juga yang hanya berfokus pada pembagian kuadran dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) atau Kano, sehingga penelitian ini akan memiliki fokus pada kedua aspek yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah berfokus pada penentuan gap penelitian dengan metode *Service Quality* (Servqual) serta pembagian kuadran dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penentuan *gap* penelitian dengan metode *Service Quality* (Servqual) digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan mahasiswa dan persepsi terhadap pelayanan yang diberikan, hasil kesenjangan (gap) tersebut selanjutnya akan dipetakan kedalam diagram kartesius menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang nantinya akan didapatkan hasil berupa atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Adapun melalui kombinasi kedua metode akan diperoleh gambaran yang jelas mengenai kondisi aktual fasilitas rusunawa serta rekomendasi strategis bagi pihak pengelola untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dapat dirumuskan permasalahan bahwa kualitas layanan yang tersedia di Rusunawa Putra Untan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mahasiswa sebagai penghuni. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan penghuni terhadap fasilitas yang ada, sehingga diperlukan evaluasi secara sistematis mengenai tingkat kepuasan mahasiswa dengan menggunakan pendekatan *Service Quality* (Servqual) untuk mengukur *gap* kualitas layanan serta analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan fasilitas rusunawa.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Adapun pembatasan masalah dilakukan dengan tujuan untuk membatasi masalah yang dikaji agar tidak menyimpang dari ruang lingkup permasalahan. Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden penelitian adalah mahasiswa Rusunawa Putra UNTAN yang berjumlah 86 orang.
2. Penelitian dilakukan pada bulan September 2025 sampai dengan Juni 2026.

Dalam penelitian ini dibutuhkan asumsi untuk memperkuat hasil pengamatan. Adapun asumsi pada penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Responden memahami dengan baik isi kuesioner yang diberikan.
2. Responden melakukan pengisian kuesioner dalam keadaan sehat jasmani dan rohani.
3. Responden melakukan pengisian kuesioner tanpa paksaan dan tidak terikat oleh pihak manapun.
4. Kondisi Rusunawa Putra Untan tidak mengalami perubahan selama penelitian berlangsung.
5. Data kuesioner yang dihasilkan merupakan data secara real dan *valid*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dibuat berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan yaitu sebagai berikut :

1. Menghasilkan hasil identifikasi (*gap*) antara tingkat kepuasan pelayanan dan tingkat harapan penghuni Rusunawa Putra Untan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual).
2. Menghasilkan atribut prioritas perbaikaan yang dapat meningkatkan kepuasan penghuni rusun putra terhadap kualitas pelayanan Rusunawa Putra Untan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).
3. Menghasilkan usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan pada Rusunawa Putra Untan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, terdapat sistematika penulisan yang dibuat dengan tujuan untuk memberikan gambaran umum yang jelas mengenai proses penelitian yang dilakukan. Berikut adalah sistematika penulisan dalam penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penguraian tentang latar belakang mengenai kondisi Rusunawa Putra UNTAN serta pelayanannya. Rumusan masalah dan tujuan yang berkaitan dengan atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta upaya yang

dilakukan pihak Rusunawa untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pembatasan masalah dan asumsi yang berkaitan dengan penelitian. Sistematika penulisan yang berisikan uraian bab dalam penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan uraian tentang Rumah Susun, fasilitas, pelayanan, kepuasan pelanggan, *Service Quality* (*Servqual*), *Importance Performance Analysis* (IPA), uji validitas dan uji reliabilitas, penelitian terdahulu, dan posisi penelitian. Teori-teori tersebut menjelaskan bagaimana menyusun tahapan metode, proses perhitungannya serta memuat beberapa uraian singkat mengenai hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini berisi objek dan lokasi penelitian, alat dan bahan yang digunakan, *flowchart* yang menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan dalam pemecahan permasalahan menggunakan metode yang disiapkan. Langkah-langkah tersebut digambarkan melalui *flowchart* penelitian yang dimulai dari identifikasi masalah, studi lapangan dan studi literatur, perumusan masalah, penetapan tujuan penelitian, identifikasi atribut penelitian, pembuatan kuisioner penelitian, pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner penelitian, uji validitas dan uji reliabilitas, mengolah data menggunakan metode yang dibuat, Analisa hasil dan pembahasan, usulan perbaikan kemudian dilanjutkan dengan memberi kesimpulan dan saran terhadap penelitian yang telah diselesaikan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat seluruh data yang diperoleh selama pelaksanaan penelitian yang dikumpulkan melalui observasi, penyebaran kuesioner, serta wawancara di lokasi penelitian. Berdasarkan data yang terkumpul tersebut, dilakukan proses pengolahan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan hunian terhadap kepuasan penghuni Rusunawa dengan menggunakan metode Servqual dan IPA untuk mendapatkan hasil. Hasil analisis tersebut kemudian akan dibahas dan digunakan untuk merumuskan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh pihak pengelola Rusunawa agar kualitas pelayanan hunian dapat meningkat sesuai kebutuhan dan harapan penghuni.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dan saran yang merupakan bagian penutup dari penelitian. Kesimpulan berisi jawaban atas tujuan penelitian, hasil pengolahan data, serta rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan. Sementara itu, bagian saran berisi masukan atau rekomendasi untuk penelitian selanjutnya dan bagi pihak pengelola Rusunawa agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan hunian ke depannya.