

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN HUNIAN TETAP  
GUNUNG API MERAPI**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1  
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



Nama : Vania Ayuningtyas

No. Mahasiswa : 17 522 078

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN HUNIAN TETAP  
GUNUNG API MERAPI**



Nama : Vania Ayuningtyas  
No. Mahasiswa : 17 522 078

Yogyakarta, 6 April 2021

Pembimbing

Dr. Dwi Handayani, S.T., M.Sc., IPM

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN HUNIAN TETAP  
KORBAN ERUPSI GUNUNG API MERAPI**

**TUGAS AKHIR**

**ISLAM**

Oleh

Nama : Vania Ayuningtyas

No. Mahasiswa : 17 522 078

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, 29 April 2021

**Tim Penguji**

Dr. Dwi Handayani, S.T., M.Sc., IPM.

Ketua

Bambang Suratno, S.T., M.T., Ph.D.

Anggota I

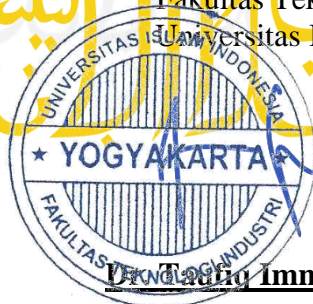
Sri Indrawati, S.T., M.Eng.

Anggota II





Mengetahui  
Ka.Prodi Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia



**Dr. Taufiq Immawan, S.T., M.M.**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui bahwa karya saya ini adalah murni hasil kerja saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang sumbernya telah saya jelaskan. Apabila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa pernyataan saya tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia menerima hukuman atau sanksi yang sesuai dengan peraturan yang sudah berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 22 Maret 2021



Vania Ayuningtyas

17 522 078

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tugiman  
Jabatan : Kepala Dukuh Batur

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Vania Ayuningtyas  
NIM : 17522078  
Universitas : Universitas Islam Indonesia  
Program Studi : Teknik Industri

Telat selesai melaksanakan dan mengambil data untuk penelitian Tugas Akhir yang berjudul **"Analisis Kepuasan Masyarakat Korban Erupsi Gunung Api Merapi terhadap Hunian Tetap"** di hunian tetap Merapi dari bulan Februari hingga Maret 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan semestinya.

Sleman, 12 Maret 2021  
Kepala Dukuh Batur



Tugiman

## HALAMAN PERSEMBAHAN



### *Alhamdulillahil'alamin,*

*Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat mempersembahkan karya saya ini untuk diri saya sendiri dan untuk orang-orang yang saya cintai dan sayangi.*

*Saya persembahkan karya Tugas Akhir saya ini kepada kedua orang tua saya Mama dan Papa tercinta, yang selalu mendoakan segala hal yang terbaik untuk putri tercintanya, selalu memberi dukungan lahir dan batin, selalu menguatkan dalam segala keadaan yang tyas hadapi.*

*Kakak saya satu-satunya yang tyas sayangi yang selalu memberikan support, menemani dalam senang sedih, mendengarkan segala keluh kesah dan selalu mendoakan setiap saat. Terima kasih sudah selalu sabar hingga saat ini*

*Dosen-dosen tercinta yang sudah membagikan ilmunya hingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir saya dengan baik.*

*Sahabat-sahabat terkasih yang sudah menjadi tempat berbagi cerita sedih dan bahagia seorang tyas dari dulu hingga saat ini. Sahabat-sahabat yang selalu mensupport setiap hal yang saya kerjakan selama ini. Sahabat yang sudah mengukirkan banyak cerita warna-warni di kehidupan saya.*

*Terakhir, teruntuk diri saya sendiri yang sudah bertahan dan berjuang melewati banyaknya pelajaran hidup yang mendewasakan dan mengubah sosok vania manja menjadi luar biasa seperti saat ini*

## HALAMAN MOTTO

بِالْعِبَادِ ۚ بَصِيرٌ اللَّهُ إِنَّ ۚ اللَّهُ إِلَىٰ أَمْرِي وَأَفْوَضُ ۚ لَكُمْ أَقُولُ مَا فَسْتَذْكُرُونَ

*Kelak kamu akan ingat kepada apa yang kukatakan kepada kamu. Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Melihat akan hamba-hamba-Nya.*

**Surah Al-Ghafir: 44**

مُؤْمِنِينَ كُنْتُمْ إِنَّ الْأَعْلُونَ وَأَنْتُمْ تَحْزَنُونَ وَلَا تَهْزُوا وَلَا

*Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman.*

**Surah Ali- Imran: 139**

الْكِتَابِ أُمَّ وَعِنْدَهُ ۚ وَيُذِئْتُ يَشَاءُ مَا اللَّهُ يَمْحُو

*Allah menghapuskan apa yang Dia kehendaki dan menetapkan (apa yang Dia kehendaki), dan di sisi-Nya-lah terdapat Ummul-Kitab (Lauh mahfuzh)*

**Surah Ar-Rad: 39**

*Sedih dan pedih cobaan di dunia, namun ada balasan surga bagi yang bertaqwa dan sabar menjalaninya*

**Quran dan Senja**

*Ketika hatimu terlalu berharap pada seseorang, maka Allah timpakan ke atas kamu pedihnya pengharapan supaya mengetahui bahwa Allah sangat mencemburui orang yang berharap pada selain-Nya, Allah menghalangi dari perkara tersebut semata agar ia kembali berharap kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala.*

**Imam Syafi'i**

*Kita itu yang penting baik aja sama semuanya, ngga usah peduli sama apapun pokoknya niatnya berbuat baik pasti nanti hasilnya baik, insya Allah*

**Ibunda**

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*  
*Alhamdulillahirobbil'alamin,* puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Korban Erupsi Gunung Api Merapi terhadap Hunian Tetap” dengan baik di waktu yang tepat. Sholawat serta salam senantiasa dipanjatkan kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa seluruh umat dari zaman jahiliyah menuju zaman terang benderang.

Laporan tugas akhir ini sebagai syarat mendapatkan gelar Sarjana Strata-1 di jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Segala rasa syukur yang tidak terhingga, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah meluangkan waktu, memberikan perhatian, memberikan pembelajaran ilmu dan pengetahuan, serta memberikan banyak pembelajaran kehidupan. Dukungan yang diberikan oleh semua pihak secara langsung maupun tidak langsung, telah banyak membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia
2. Bapak Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia
3. Bapak Dr. Taufiq Immawan, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Industri Universitas Islam Indonesia
4. Ibu Dr. Dwi Handayani, S.T., M.Sc., IPM. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah berkenan meluangkan waktu di sela-sela kesibukan untuk memberikan bimbingan, pengetahuan, motivasi dan doa selama pembuatan Tugas Akhir ini



5. Bapak Satoto Widyatmoko dan Ibu Rini Astuti selaku kedua orang tua penulis yang selalu menyayangi, memberi banyak pelajaran kehidupan, memberi dukungan lahir dan batin yang luar biasa serta doa yang tiada henti.
6. Zhafran Astoto W selaku kakak saya satu-satunya yang selalu memberikan semangat walaupun disertai dengan berantem dan keusilannya
7. Keluarga Besar penulis yang sudah memberikan dukungan yang luar biasa, bantuan yang tidak dapat dihitung dan doa yang tulus.
8. Bapak Tugiman selaku Kepala Dukuh Huntap Batur yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan banyak informasi.
9. Bapak Asih selaku Juru Kunci Merapi yang telah meluangkan waktunya untuk menceritakan sejarah Erupsi Gunung Merapi 2010
10. Alfiah, Nuzila, Nadhita dan Farras sahabat di masa perkuliahan yang sudah menemani, mendengarkan segala keluh kesah perkuliahan dan mau untuk berkembang bersama.
11. Dinar, Visa, Uma, Nadia, Eno, Ayuk, Adista, Veny, Fanny, Daniel, Isnani, Adnan sahabat penulis sejak belum mengenal arti kehidupan yang selalu mendengarkan segala keluh kesah dan menemani di setiap keadaan susah dan senang
12. Bagus, Bopak dan Omat yang merupakan sahabat dan juga musuh penulis yang selalu menjadi sasaran penumpahan amarah, pemberi saran yang rasional dan menjadi sahabat senang sedih bahagia susah.
13. Vincent, Dikta, Ji Chang Wook dan *Cast Hospital Playlist* yang sudah menjadi tempat pelarian penulis dikala suntuknya kehidupan luar dan sebagai penyemangat penulis hingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini

## ABSTRAK

Berdasarkan data PVMBG (Pusat Vulkanologi dan Mitigasi Bencana Geologi), diketahui bahwa di Indonesia terdapat 127 gunung yang masih aktif, salah satunya adalah Gunung Merapi yang terletak di perbatasan Jawa Tengah dan DIY. Letusan yang terjadi pada tahun 2010 mengharuskan masyarakat untuk relokasi ke hantap. Namun banyak masyarakat yang menolak karena alasan perekonomian. Sehingga pada penelitian ini akan dilakukan analisis kepuasan hantap dengan metode *modified* Servqual dan IPA. Pada penelitian ini menggunakan responden sebanyak 49 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada dimensi *tangible* masyarakat merasa puas karena harapan mereka sudah terpenuhi terhadap fasilitas penunjang kebersihan, fasilitas kamar tidur dan ruang keluarga, fasilitas dapur dan wastafel, fasilitas umum dan kondisi fisik/desain rumah. Namun terdapat satu atribut yang masyarakat merasa kurang puas yaitu terhadap halaman rumah dengan ukuran memadai. Pada dimensi *reliability* masyarakat merasa puas terhadap semua atribut yang ada yaitu kualitas bangunan dan fasilitas yang diberikan sesuai dengan janji, akses jalan dan fasilitas umum yang memadai, kondisi lingkungan yang layak dan masyarakat mendapatkan pelatihan pemberdayaan. Pada dimensi *responsiveness* masyarakat merasa kurang puas karena harapan mereka belum terpenuhi yaitu karena keluhan yang dialami masyarakat kurang direspon cepat dan mengabaikan keluhan masyarakat. Pada dimensi *assurance* masyarakat merasa puas terhadap lingkungan hunian yang aman, adanya jaminan kerusakan akibat bencana, ketegasan pemerintah akan jumlah keluarga, jaminan ganti rugi akibat erupsi berulang, dan adanya kontak narahubung. Namun terdapat satu atribut yang kurang sesuai harapan yaitu pada keramahan dalam merespon keluhan masyarakat. Pada dimensi *empathy* masyarakat merasa puas terhadap kepedulian pemerintah akan trauma masyarakat dan pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial. Kemudian hasil yang didapatkan dengan metode IPA yaitu strategi untuk meningkatkan kepuasan dengan survei mengenai fasilitas yang diinginkan, mengadakan sosialisasi terhadap pelayan publik, mengadakan sosialisasi mengenai pelayanan, mengadakan pelatihan pelayanan, mengadakan sosialisasi kepada masyarakat, mengadakan sosialisasi mengenai hak-hak kesetaraan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, hunian tetap Merapi, *modified* servqual, IPA

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| TUGAS AKHIR .....                          | i    |
| PERNYATAAN KEASLIAN .....                  | iv   |
| SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....           | v    |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                  | vi   |
| HALAMAN MOTTO.....                         | vii  |
| KATA PENGANTAR .....                       | viii |
| ABSTRAK.....                               | x    |
| DAFTAR TABEL.....                          | xv   |
| DAFTAR GAMBAR.....                         | xvi  |
| BAB I PENDAHULUAN.....                     | 17   |
| 1.1 Latar Belakang .....                   | 17   |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                   | 21   |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                | 21   |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....               | 22   |
| 1.5 Batasan Penelitian.....                | 22   |
| 1.6 Sistematika Penelitian.....            | 23   |
| BAB II KAJIAN LITERATUR.....               | 25   |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....             | 25   |
| 2.1 Landasan Teori.....                    | 32   |
| 2.2.1 Erupsi .....                         | 32   |
| 2.2.2 Kawasan Rawan Bencana (KRB) .....    | 32   |
| 2.2.3 Kawasan Rawan Bencana (KRB) I.....   | 33   |
| 2.2.4 Kawasan Rawan Bencana (KRB) II ..... | 33   |
| 2.2.5 Kawasan Rawan Bencana III.....       | 33   |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.2.6 Relokasi .....   | 34        |
| 2.2.7 Hunian Tetap (HunTap) .....                                  | 34        |
| 2.2.8 Kepuasan Pelanggan .....                                     | 34        |
| 2.2.9 Metode Wawancara.....  | 35        |
| 2.2.10 Metode Kuesioner.....                                       | 35        |
| 2.2.11 Rumus Slovin.....   | 35        |
| 2.2.12 <i>Stratified Random Sampling</i> .....                     | 36        |
| 2.2.13 Metode Servqual ( <i>Service Quality</i> ).....             | 36        |
| 2.2.14 Metode IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) ..... | 38        |
| 2.2.15 <i>Pilot Study</i> .....                                    | 39        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                             | <b>41</b> |
| 3.1 Objek Penelitian.....  | 41        |
| 3.2 Subjek Penelitian .....  | 41        |
| 3.3 Jenis Data.....  | 42        |
| 3.3.1 Data Primer .....  | 42        |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data.....                                   | 42        |
| 3.4.1 Observasi .....  | 42        |
| 3.4.2 Wawancara.....   | 42        |
| 3.4.3 Survei .....   | 43        |
| 3.4.4 Studi Literatur .....  | 43        |
| 3.5 Alur Penelitian .....  | 44        |
| <b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>                 | <b>48</b> |
| 4.1 <i>Preliminary Research</i> .....                              | 48        |
| 4.2 Analisis Dimensi Kepuasan .....                                | 54        |
| 4.2.1 <i>Tangible</i> (Nyata/Bentuk Fisik) .....                   | 54        |
| 4.2.2 <i>Reliability</i> (Keandalan) .....                         | 56        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....         | 58        |
| 4.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan) .....                   | 59        |
| 4.2.5 <i>Empathy</i> (Empati) .....                      | 62        |
| 4.3 Perancangan Kuesioner .....                          | 63        |
| 4.4 <i>Pilot Study</i> .....                             | 64        |
| 4.5 Pengolahan Data Profil Responden .....               | 65        |
| 4.5.1 Perhitungan Sampel Responden .....                 | 65        |
| 4.5.2 Data Profil Responden .....                        | 67        |
| 4.6 Perhitungan Servqual .....                           | 68        |
| 4.6.1 <i>Tangible</i> (Nyata) .....                      | 68        |
| 4.6.2 <i>Reliability</i> (Keandalan) .....               | 69        |
| 4.6.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....         | 70        |
| 4.6.4 <i>Assurance</i> (Jaminan) .....                   | 71        |
| 4.6.5 <i>Empathy</i> (Empati) .....                      | 72        |
| 4.6.6 <i>Gap score</i> Keseluruhan Dimensi .....         | 73        |
| 4.6.7 Ranking <i>Gap score</i> Keseluruhan Dimensi ..... | 75        |
| 4.7 Pengolahan Data IPA .....                            | 77        |
| <b>BAB V PEMBAHASAN</b> .....                            | <b>82</b> |
| 5.1 Hasil Analisis <i>Pilot Study</i> .....              | 82        |
| 5.2 Analisis Perhitungan Dimensi Servqual .....          | 86        |
| 5.2.1 <i>Tangible</i> (Nyata) .....                      | 86        |
| 5.2.2 <i>Reliability</i> (Keandalan) .....               | 86        |
| 5.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....         | 87        |
| 5.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan) .....                   | 87        |
| 5.2.5 <i>Empathy</i> (Empati) .....                      | 88        |
| 5.3 Analisis Hasil Perhitungan IPA .....                 | 89        |

|   |              |
|---|--------------|
| 5.4 Rekomendasi.....                            | 91           |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>                     | <b>93</b>    |
| 6.1 Kesimpulan .....                            | 93           |
| 6.2 Saran .....                                 | 96           |
| 6.2.1 Saran kepada pemerintah .....             | 96           |
| 6.2.2 Saran kepada penelitian selanjutnya ..... | 97           |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                     | <b>xvii</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                            | <b>xxiii</b> |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....   | 26 |
| Tabel 2.2 Jenis Skala Likert.....  | 38 |
| Tabel 4.1 Pertanyaan <i>Preliminary Research</i> .....                             | 52 |
| Tabel 4.2 Kuesioner Penelitian .....   | 63 |
| Tabel 4.3 Instrumen Pertanyaan <i>Pilot Study</i> .....                            | 65 |
| Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Dimensi <i>Tangible</i> .....       | 69 |
| Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Dimensi <i>Reliability</i> .....    | 70 |
| Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> ..... | 71 |
| Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Dimensi <i>Assurance</i> .....      | 72 |
| Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Dimensi <i>Empathy</i> .....        | 73 |
| Tabel 4.9 <i>Gap Score</i> Keseluruhan Dimensi.....                                | 74 |
| Tabel 4.10 <i>Ranking Gap Score</i> Keseluruhan Dimensi .....                      | 76 |
| Tabel 4.11 Hasil Pembagian Kuadran Keseluruhan Dimensi.....                        | 78 |
| Tabel 4.12 Atribut pada Kuadran A.....   | 79 |
| Tabel 4.13 Atribut pada Kuadran B .....  | 80 |
| Tabel 4.14 Atribut pada Kuadran C.....   | 80 |
| Tabel 4.15 Atribut pada Kuadran D.....   | 81 |
| Tabel 5.1 Hasil Validasi <i>Pilot Study</i> .....                                  | 82 |

**DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 <i>Quadrant Analysis Importance Performance Analysis Method</i> ..... | 38 |
| Gambar 3.1 Alur Penelitian .....   | 44 |
| Gambar 4.1 Diagram Profil Kuesioner Jenis Kelamin .....                          | 67 |
| Gambar 4.2 Diagram Profil Kuesioner Rentang Usia .....                           | 68 |
| Gambar 4.3 Diagram Kartesius Hasil Pengolahan Metode IPA.....                    | 77 |





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang terletak di wilayah Cincin Api Pasifik atau biasa disebut dengan *Ring of Fire* yang menyebabkan di Indonesia sering terjadi gempa bumi dan letusan gunung berapi (Warsono, 2012). Indonesia menduduki peringkat ketiga dengan gunung api terbanyak setelah Amerika Serikat dan Rusia. Walaupun tidak menduduki peringkat pertama dengan jumlah gunung api terbanyak, erupsi yang terjadi pada gunung api di Indonesia adalah yang paling mematikan. Salah satu contohnya adalah pada erupsi Gunung Tambora tahun 1815 adalah erupsi terbesar sepanjang sejarah karena saat erupsi tersebut menyebabkan bumi gelap gulita dan negara Eropa tidak memiliki musim panas selama beberapa tahun (Davidson, 2000) (Pratomo & Abdurachman, 2004) (Mawardi, 2006).

Berdasarkan data dari PVMBG (Pusat Vulkanologi dan Mitigasi Bencana Geologi) terdapat 127 gunung yang masih aktif di Indonesia (PVMBG, 2020). Salah satu gunung aktif tersebut adalah Gunung Merapi yang berada di perbatasan Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Bening, 2015). Aktivitas Gunung Merapi ini dapat dilihat dari letusan terakhir yang terjadi pada tahun 2010 lalu yang merupakan erupsi terbesar sejak erupsi tahun 1872. Erupsi ini mengakibatkan 386 orang tewas juga termasuk sosok yang disebut sebagai juru kunci Gunung Merapi yaitu Mbah Maridjan. Erupsi awal ini terjadi pada tanggal 26 Oktober 2010 yang disertai keluarnya awan pasar dan semburan material vulkanik. Sejak letusan awal tersebut mulai terjadi muntahan awan panas kembali pada hari-hari berikutnya yang kemudian terjadi letusan besar pada tanggal 4 November 2010. Setelah itu erupsi tidak berhenti hingga puncak erupsi pada tanggal 5

November 2010 (Linawati, 2019). Erupsi pada tahun 2010 ini menimbulkan kerusakan dan kehilangan aset penghidupan masyarakat dalam skala luas dan massif. Berdasarkan data perkiraan kerusakan dan kerugian akibat erupsi dari Gunung Merapi sebesar 3,5 triliun (BNPB & BAPPENAS, Rencana Aksi Rehabilitasi Rencana Aksi Rehabilitasi Gunung Merapi di Provinsi D.I. Yogyakarta dan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2011-2013, 2011). Karena besarnya erupsi yang terjadi ini juga membawa perubahan drastis pada *landscape* cakupan wilayah terdampak letusan Gunung Merapi. Perubahan ini menjadi pertimbangan bagi PVMBG (Pusat Vulkanologi dan Mitigasi Bencana Geologi) untuk menetapkan Kawasan Rawan Bencana (KRB) terbaru dalam Peta Kawasan Rawan Bencana. Berdasarkan data BNPB dan BAPPEENAS Kabupaten Sleman terdapat 2.300 unit rumah yang mengalami kerusakan dan terdapat 3.612 KK di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta yang juga kehilangan rumah akibat lahar dingin yang sebagian besar mengalami kerusakan berat yaitu karena rumah tersebut berada di kawasan rawan bencana III (Ni'am, 2014).

Besarnya erupsi pada tahun 2010 ini yang juga menyebabkan perubahan struktur *landscape* sehingga muncul aturan baru yaitu daerah pada kawasan rawan bencana III ini sudah tidak boleh ditinggali oleh penduduk. KRB III ini merupakan kawasan yang letaknya dekat dengan sumber bahaya yang sering terlanda awan panas, aliran lava, guguran batu, lontaran batu (pijar) dan hujan abu lebat (Widodo, Nugroho, & Asteria, 2017). Karena hal tersebut maka pilihan terbaiknya yaitu dengan memindahkan lokasi warga yang berada di KRB III dengan membuat Huntap agar terhindar dari dampak erupsi Gunung Merapi yang akan datang. Memindahkan lokasi atau relokasi adalah sebagai proses pembangunan kembali perumahan masyarakat, aset dan infrastruktur publik di lokasi lain (Widodo S. E., 2017). Pemindahan lokasi untuk masyarakat ini yaitu dengan pembangunan Huntap yang merupakan dana bantuan pemerintah yang diberikan lewat Rehabilitasi dan Rekonstruksi Masyarakat dan Pemukiman berbasis Komunitas (REKOMPAK) sebesar Rp 30.000.000,-. Dana tersebut digunakan untuk membangun Huntap hingga menjadi rumah sederhana (Ruswantoro, 2018). Pembangunan huntap ini dikelola langsung oleh Pemerintah Daerah Sleman, hal ini dituangkan langsung pada SK Bupati Sleman Nomor 266//Kep.KDH/2011 tentang Lokasi Pembangunan Huntap. Dalam SK Bupati ini terdapat 18 huntap yang akan didirikan berlokasi di 8 desa dan 3

kecamatan (Prawitasari, EVALUASI PASCA HUNI HUNTAP PAGERJURANG DITINJAU DARI ASPEK FUNGSIONAL, 2019). Pihak REKOMPAK (Rehabilitasi dan Rekonstruksi Masyarakat dan Pemukiman Berbasis Komunitas) juga turut andil pada pembangunan huntap ini sebagai fasilitator.

Dengan adanya Huntap bagi warga korban Erupsi Gunung Merapi ini memaksa masyarakat untuk beradaptasi dan mengubah pola kehidupan seperti pada aspek sosial, ekonomi dan politik. Huntap untuk masing-masing kepala keluarga memiliki luas sekitar kurang lebih 100m<sup>2</sup> (Fadillah, 2019). Salah satu Huntap yang berdiri adalah Huntap Pagerjurang yang terletak di Padukuhan Pagerjurang, Desa Kepuharjo, Kecamatan Cangkringan. Huntap Pagerjurang dihuni oleh warga dari 5 (lima) Padukuhan yaitu: (1) Padukuhan Pagerjurang; (2) Padukuhan Kepuh; (3) Padukuhan Manggong; (4) Padukuhan Kaliadem; dan (5) Padukuhan Petung. Warga yang menghuni Huntap adalah Kepala Keluarga (KK) yang tertuang dalam Surat Keputusan Bupati Sleman No.387.1/Kep.KDH/A/2013 tentang Kelompok Pemukim dan Kepala Keluarga Penerima Huntap (Prawitasari, EVALUASI PASCA HUNI HUNTAP PAGERJURANG DITINJAU DARI ASPEK FUNGSIONAL, 2019). Huntap ini dilengkapi oleh fasilitas umum dan fasilitas sosial, saluran drainase, sarana air bersih, sarana ibadah, sarana pertemuan, dsb. (Soetrisnanto, 2020).

Pemindahan lokasi ke Huntap ini menimbulkan masalah baru yaitu karena tidak sedikit masyarakat yang sulit beradaptasi dengan lingkungan baru. Lahan yang sempit merupakan salah satu masalah utama yang dialami oleh masyarakat tersebut (BNPB, 2011). Biasanya mereka memenuhi kebutuhan sehari hari bisa didapatkan langsung di tempat tinggal mereka sebelumnya, namun saat ini mereka kehilangan lahan, tempat komunal dan interaksi langsung antar masyarakat dengan fasilitas umum pun juga hilang. Hal ini juga didukung dengan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan yaitu bahwa banyak masyarakat yang menolak untuk relokasi karena masalah perekonomian dan sumber mata pencaharian. Sebagian besar masyarakat beranggapan bahwa jika mereka pindah rumah mereka akan kehilangan sumber mata pencaharian. Untuk memaksimalkan huntap yang merupakan bantuan dari pemerintah ini yaitu dengan meninjau lebih lanjut

mengenai huntap yang sudah ada. Peninjauan lebih lanjut ini yaitu mengukur apakah bangunan tersebut sudah tepat guna sesuai dengan aktivitas masyarakat dengan menggunakan metode *modified Servqual (Service Quality)* dan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

Terdapat beberapa macam metode untuk mengetahui tingkat kualitas layanan antara lain *Total Quality Management (TQM)*, *Key Performance Indicator (KPI)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Service Quality (Servqual)*, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap hunian tetap dan strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga metode paling tepat yang dapat digunakan pada penelitian ini yaitu dengan metode *modified Servqual* dan IPA. *Modified Servqual (Service Quality) method* adalah salah satu metode untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima (Kesumajayansyah, 2014). Dengan metode *modified service quality* terdapat keunggulan yaitu dapat diketahui nilai *gap* (nilai kualitas pelayanan) dari setiap atribut kebutuhan, dapat diketahui bagaimana harapan dan bagaimana kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan, dengan metode ini maka dapat diketahui atribut mana yang akan menjadi fokus pada perbaikan selanjutnya (Absor, 2017). Pada metode *modified Servqual* terdapat lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati) (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, SERVQUAL: A-Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, 1988). Pemukiman yang dibangun seharusnya dapat menjadi lingkungan yang lebih baik dibandingkan dengan lingkungan sebelumnya karena hal tersebut menyangkut dengan keberlangsungan hidup setiap masyarakat. Dengan metode *modified Servqual* ini dapat diketahui kebutuhan masyarakat dan menganalisis penyebab dari ketidakpuasan masyarakat yang berasal dari manajemen, karyawan atau ekspektasi masyarakat yang terlalu besar terhadap pelayanan yang diberikan di huntap tersebut. Setelah didapatkan hasil dari perhitungan dengan metode *Servqual* untuk memberikan usulan perbaikan yang tepat maka dapat digunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

IPA (*Importance Performance Analysis*) *method* adalah teknik untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari produk atau layanan yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan atau kandidat untuk kondisi penghematan biaya yang memungkinkan tanpa kerugian yang signifikan terhadap kualitas secara keseluruhan. Analisis yang digunakan dalam IPA ada tiga, yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (GAP), dan analisis kuadran (Fatmala, Suprpto, & Rachmadi, 2018). Pada metode ini dapat diketahui tingkat harapan dan kenyataan yang terjadi pada masyarakat yang bertempat tinggal di huntap tersebut. Dengan mengetahui keadaan yang sebenarnya ini maka didapatkan tingkat kepuasan masyarakat yang kemudian akan didapatkan usulan untuk perbaikan kedepannya. Oleh karena itu, dengan metode Servqual dan IPA ini didapatkan tingkat kepuasan masyarakat serta harapan dan kenyataan yang terjadi pada huntap yang telah dihuni oleh masyarakat korban erupsi Gunung Api Merapi yang nantinya dapat digunakan sebagai dasar usulan perbaikan pada huntap tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pemerintah terhadap Huntap yang diberikan kepada korban erupsi Gunung Merapi?
2. Bagaimana strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan Huntap Batur?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan pemerintah terhadap Huntap yang telah diberikan kepada korban erupsi Gunung Merapi
2. Mengetahui strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan Huntap Batur

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan wadah bagi masyarakat untuk memberikan umpan balik terhadap hunian tetap yang telah dihuni
2. Memberikan bahan masukan untuk pengembangan dan perbaikan jika diperlukan.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Terdapat batasan dalam penelitian ini untuk memperjelas batasan masalah, yaitu:

1. Tempat penelitian berlokasi di Huntap Batur, Desa Kepuharjo, Kecamatan Cangkringan
2. Responden merupakan warga yang bertempat tinggal di Huntap Batur, Desa Kepuharjo, Kecamatan Cangkringan.
3. Penelitian hanya berfokus pada tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat.
4. Penelitian hanya untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemerintah untuk masyarakat
5. Hasil penelitian hanya berupa data dan analisis tidak diterapkan langsung di lapangan.



menyebabkan perubahan hasil perhitungan akan di bahas secara mendetail.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan dan saran sangat penting dipaparkan dalam bab ini sebagai hasil dari analisa yang dibuat dan saran atas hasil yang telah dicapai untuk direkomendasikan kepada objek penelitian serta memberikan rekomendasi untuk peneliti selanjutnya sehingga dapat mengembangkan penelitian yang telah dilakukan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi seluruh sumber yang digunakan dalam penelitian ini.

### **LAMPIRAN**





## BAB II

### KAJIAN LITERATUR

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini berisi pembahasan mengenai penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang akan menjadi acuan pada penelitian ini. Penelitian tersebut digunakan karena memiliki beberapa kesamaan seperti, metode penelitian, subjek penelitian, objek penelitian dan lain-lain. Berikut ini merupakan tabel penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan oleh penulis:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

| No | Penulis (Tahun)       | Judul   | Metode    |           |          |     |
|----|-----------------------|---|-----------|-----------|----------|-----|
|    |                       |   | Kuesioner | Wawancara | Servqual | IPA |
| 1. | Saputro (2019)        | <i>Persepsi Risiko Bencana Gunung Merapi (Studi Kasus: Kabupaten Sleman)</i>  | √         | √         |          |     |
| 2. | Widodo dkk., (2017)   | <i>Analisis Penyebab Masyarakat Tetap Tinggal di Kawasan Rawan Bencana Gunung Merapi (Studi di Lereng Gunung Merapi Kecamatan Cangkringan, Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta)</i>   | √         |           |          |     |
| 3. | Prawitasari           | <i>Evaluasi Pasca Huni Huntap Pagerjurang Ditinjau dari Aspek Fungsional</i>  |           | √         |          |     |
| 4. | Widodo (2017)         | <i>Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada PT. Media Purna Engineering</i>  |           | √         |          | √   |
| 5. | Yakhti (2018)         | <i>Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality (Studi Kasus: Amayasuites Hotel Yogyakarta)</i>                      | √         |           | √        |     |
| 6. | Fadillah dkk., (2020) | <i>Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)</i>                         | √         |           | √        | √   |
| 7. | Ruswantoro (2018)     | <i>Evaluasi Dampak Kebijakan Pemerintah tentang Relokasi Pasca Erupsi Merapi 2010 (Studi Deskriptif Evaluatif di Desa Kepuharjodan Desa Wukirsari Kecamatan Cangkringan Kabupaten Sleman)</i> |           | √         |          |     |
| 8. | Rezeki dkk., (2020)   | <i>Analisis Kepuasan Masyarakat Kota Medan terhadap Tim Gugus Tugas Covid-19</i>  | √         |           | √        |     |

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (lanjutan)

| No  | Penulis (Tahun)     | Judul  | Metode    |           |          |     |
|-----|---------------------|--|-----------|-----------|----------|-----|
|     |                     |  | Kuesioner | Wawancara | Servqual | IPA |
| 9.  | Cahyani (2017)      | <i>Perilaku Sosial Masyarakat Pasca Erupsi Merapi (Studi di Hunian Tetap Banjarsari Desa Glagaharjo Cangkringan Sleman Yogyakarta)</i>                 |           | √         |          |     |
| 10. | Styadi dkk., (2018) | <i>Pengembangan Sistem Survei Kepuasan Pengunjung pada UPT P2BJ Jawa Timur dengan Metode SERVQUAL dan Analisis Importance &amp; Performance Matrix</i> | √         |           | √        |     |
| 11. | Penulis (2021)      | <i>Analisis Kepuasan Masyarakat Korban Erupsi Gunung Api Merapi terhadap Hunian Tetap</i>  | √         | √         | √        | √   |

Pada penelitian Saputro (2019), yang bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi risiko masyarakat sembilan tahun pasca erupsi tahun 2010, mengetahui sikap masyarakat, dan mengetahui perilaku masyarakat dengan metode wawancara dan penyebaran kuesioner. Hasil dari penelitian ini adalah, responden laki-laki pada KRB III mempunyai konsepsi terhadap erupsi Merapi itu terkait dengan perilaku dan tindakan pada saat erupsi sebanyak 22% sedangkan responden perempuan sebanyak 32%. Pada KRB II responden laki-laki mempunyai konsepsi terhadap erupsi Merapi terkait dengan perilaku dan tindakan pada saat erupsi sebanyak 29% sedangkan responden perempuan sebanyak 48%. *Risk Attitude* responden laki-laki pada KRB III adalah 55% *Risk Taker* dan 45% *Risk Moderate* sedangkan responden perempuan 48% *Risk Taker* dan 52% *Risk Moderate*. *Risk Attitude* responden laki-laki pada KRB II adalah 33% *Risk Taker* dan 57% *Risk Moderate* sedangkan responden perempuan 28% *Risk Averse* dan 72% *Risk Moderate*. Perilaku responden dalam menghadapi bencana erupsi Merapi dilihat dari kapan responden memutuskan untuk melakukan evakuasi, jenis peringatan yang pertama kali diterima dan reaksi responden terhadap tanda peringatan tersebut, posisi responden saat erupsi terjadi, jalur evakuasi yang ditempuh dan alasannya.

Pada penelitian Widodo dkk., (2017), yang bertujuan untuk melihat kondisi lingkungan, ekonomi dan sosial budaya yang menyebabkan masyarakat memilih tetap tinggal di KRB. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan penyebaran kuesioner. Hasil dari penelitian ini yaitu, mayoritas warga yang tinggal di KRB ini memiliki rumah dan lahan pertanian yang cukup luas dibandingkan dengan huntap yang diberikan oleh pemerintah kepada warga berupa tanah seluas 100 m dengan luas bangunan 36m<sup>2</sup>. Hal ini yang menyebabkan mayoritas warga menolak untuk pindah ke huntap yang telah diberikan.

Pada penelitian Prawitasari (2019), yang bertujuan untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada Huntap Pagerjuran pasca huni. Penelitian ini menggunakan metode survei dan wawancara. Penelitian ini menghasilkan bahwa kondisi *unit* hunian di Huntap Pagerjuran mengalami perubahan seiring dengan kebutuhan dan kemampuan dari penghuni. Perubahan pengembangan yang umum dilakukan oleh penghuni adalah

membangun bagian belakang untuk dapur, menyekat ruang sebagai tempat tidur tambahan, membangun bagian depan untuk pelebaran teras, membangun garasi untuk menyimpan kendaraan atau menyimpan barang-barang. Beberapa KK yang kehilangan sumber mata pencaharian memanfaatkan huniannya sebagai sumber penghasilan yaitu dengan berdagang atau menawarkan jasa.

Pada penelitian Winarno dan Absor (2018), yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mitra perusahaan yaitu PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk atas pelayanan yang diberikan dengan metode *servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan PT. Media Purna Engineering tergolong baik, namun terdapat 1 atribut kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan atau dikembangkan kembali dari 25 atribut kualitas pelayanannya, yaitu pada atribut ke 15 tentang kecepatan dalam memberikan solusi.

Pada penelitian Yakhti (2018), yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, mengetahui atribut yang menjadi keunggulan dan kelemahan, mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dengan metode *Servqual* dan *Customer Service Index* (CSI). Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan dengan metode *customer service index* dengan presentase 73%. Pada metode *service quality* dihasilkan nilai gap rata-rata adalah 0,420. Atribut yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan yaitu keseluruhan atribut yang masuk dalam kuadran A untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada penelitian Fadillah dkk., (2020), yang bertujuan untuk mengetahui perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dengan metode *Servqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil dari penelitian ini yaitu, pelanggan sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan tetapi belum maksimal. Hal ini terlihat dari hasil pengujian tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu sebesar 91%. Pada pengujian dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 5 atribut yang masuk ke dalam kuadran

I yang artinya ada 5 atribut pelayanan yang belum maksimal. Berdasarkan pengujian dengan metode Servqual urutan perbaikan dimulai dari atribut E1 (pihak laundry mampu memberikan penyelesaian atas keluhan dari pelanggan) yang memiliki nilai negatif paling besar.

Pada penelitian Ruswantoro (2018), yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan tentang relokasi, mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan, mengetahui perkembangan pemulihan kehidupan ekonomi masyarakat dengan metode wawancara langsung dengan masyarakat. Penelitian ini menghasilkan bahwa, persiapan relokasi berjalan lancar, lokasi relokasi tersedia serta pelaksanaan pembangunan Huntap dan sarana prasarana pendukungnya cukup baik dan pembangunannya dapat selesai tepat waktu namun lokasi relokasi yang diberika *relative* sangat sempit, huntap dibangun secara berjajar memanjang dan berhimpitan, pembangunan fasilitas umum, sosial dan ekonomi belum merata serta tidak cukupnya lahan untuk aktivitas pertanian.

Pada penelitian Rezeki dkk., (2020), yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap tim Gugus Tugas Covid-19 yang dibentuk oleh pemerintah dengan metode Servqual. Hasil yang didapatkan adalah masyarakat kota Medan menilai Puas untuk gugus tugas Covid-19 di Provinsi Sumatera Utara.

Pada penelitian Cahyani (2017), yang bertujuan untuk mengetahui perilaku sosial masyarakat pasca erupsi merapi dan dampak erupsi merapi terhadap perubahan perilaku sosial masyarakat di desa Glagaharjo, Cangkringan, Sleman, Yogyakarta dengan metode wawancara. Penelitian ini menghasilkan bahwa perubahan pola perilaku sosial masyarakat pasca erupsi Merapi di Huntap Dusun Besalen, Desa Glagaharjo, Cangkringan, Sleman, Yogyakarta disebabkan rasa cemas akan kejadian erupsi merapi yang pernah menimpa warga Huntap Banjarsari ketika ada kejadian alam seperti hujan serta listrik mati sehingga penerangan hanya dengan lilin, warga mulai menunjukkan wajah ketakutan serta adanya rasa panik dan saling mengingatkan satu sama lain di dalam keluarga.

Pada penelitian Styadi dkk., (2018), yang bertujuan untuk sistem survei kepuasan pengunjung terhadap UPT P2BJ Provinsi Jawa Timur dengan metode *Servqual* dan *Importance Performance & Matrix* dengan metode *servqual* dan *Analisis Importance Performance Matrix*. Dari penelitian ini menghasilkan bahwa system dapat memenuhi kebutuhan fungsional pengguna, sistem dapat berjalan pada jenis dan versi peramban *web* yang diujikan pada alat bantu *SortSite*, dan efisiensi waktu dari implementasi sistem sebesar 50.1% untuk pengguna responden dan 98.9% untuk pengguna administrator.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan acuan oleh penulis maka dapat disimpulkan bahwa dari penelitian terdahulu tersebut belum terdapat penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Pada penelitian Saputro (2019) penulis mengacu pada objek penelitian yang sama yaitu di daerah Gunung Api Merapi metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu wawancara dan penyebaran kuesioner. Kemudian Widodo dkk., (2017) dengan menggunakan metode penyebaran kuesioner penulis mengacu pada subjek penelitian yaitu masyarakat yang tinggal di hantap. Pada penelitian Prawitasari (2019) penulis mengacu pada kondisi hantap yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat korban erupsi Gunung Merapi 2010 dengan metode wawancara langsung kepada masyarakat. Kemudian pada penelitian Winarno dan Absor (2018), Yakhti (2018), Fadillah dkk., (2020), Rezeki dkk., (2020), Styadi dkk., (2018) para peneliti menggunakan metode *servqual* maka penulis menjadikan metode *Servqual* sebagai acuan karena metode ini yang akan digunakan oleh penulis pada penelitian ini. Pada penelitian Ruswantoro (2018) dengan metode wawancara langsung kepada masyarakat penulis mengacu pada objek penelitian yaitu mengenai kondisi hantap yang digunakan oleh masyarakat korban erupsi Gunung Merapi. Kemudian pada penelitian Cahyani (2017) penulis menjadikan subjek penelitian sebagai acuan yaitu masyarakat yang tinggal di hantap pada penelitian ini menggunakan metode wawancara langsung kepada masyarakat.

## **2.1 Landasan Teori**

### **2.2.1 Erupsi**

Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana menyebutkan definisi bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan oleh faktor alam maupun faktor non alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda dan dampak psikologis. Letusan Gunung Api merupakan bagian dari aktivitas vulkanik yang dikenal dengan istilah “erupsi”. Bahaya letusan gunung api dapat berupa awan panas, lontaran material(pijar), hujan abu lebat, lava, gas beracun, tsunami dan banjir lahar (Hasriyani, 2018).

Erupsi adalah suatu proses pelepasan material dari gunung berapi seperti lava, gas, abu dan lain sebagainya ke atmosfer bumi ataupun ke permukaan bumi dalam jumlah yang tidak menentu. Erupsi ini dapat diartikan sebagai letusan gunung berapi ataupun semburan minyak dan uap panas dari dalam perut bumi. erupsi terjadi karena adanya tekanan gas yang sangat kuat yang berasal dari dalam perut bumi yang secara terus menerus berusaha mendorong magma untuk keluar. Tekanan gas tersebut nantinya perlahan akan membuat magma akan bergerak naik ke atas secara perlahan, hal ini terjadi karena massa magma lebih ringan dibandingkan dengan batuan padat disekitarnya (Geografi, 2020).

### **2.2.2 Kawasan Rawan Bencana (KRB)**

Kawasan Rawan Bencana (KRB) adalah suatu wilayah yang memiliki kondisi atau karakteristik geologis, biologis, hidrologis, klimatologis, geografis, sosial, budaya, politik, ekonomi, dan teknologi yang untuk jangka waktu tertentu tidak dapat atau tidak mampu mencegah, meredam, mencapai kesiapan, sehingga mengurangi kemampuan untuk menanggapi dampak buruk bahaya tertentu (Tondobala, 2011).



Kawasan Rawan bencana (KRB) di daerah Gunung Merapi ini adalah sebuah peta yang mendeskripsikan daerah-daerah yang tergolong rawan bencana erupsi Gunung Merapi dengan ruang lingkup berupa daerah yang terdampak langsung (bahaya primer) dan daerah yang terdampak tak langsung (bahaya sekunder). Peta KRB Gunung Merapi dibuat oleh Badan Geologi melalui Pusat Vulkanologi dan Mitigasi Bencana Geologi (PVMBG) yang berkedudukan di bawah Kementerian Energi dan Sumberdaya Mineral Republik Indonesia. Peta Kawasan Rawan Bencana Gunung Merapi memiliki tiga zona yang dibedakan dengan tiga warna berdasarkan jarak terhadap kawah Merapi, masing-masing zona tersebut adalah zona KRB III, zona KRB II dan zona KRB I (Saputro, 2019).

### **2.2.3 Kawasan Rawan Bencana (KRB) I**

Kawasan Rawan Bencana (KRB) I ini merupakan kawasan yang berpotensi dilanda lahar/banjir serta terkena perluasan awan panas dan aliran lava pijar. Lahar yang mengalir ini mengalir mengikuti badan sungai bahkan dalam kapasitas tinggi dapat meluap dari badan sungai dan berpotensi meluas menuju daerah pemukiman, pertanian dan infrastruktur (Slamet, 2020).

### **2.2.4 Kawasan Rawan Bencana (KRB) II**

Kawasan Rawan Bencana (KRB) II ini merupakan kawasan rawan bencana yang terdiri atas dua bagian yaitu, aliran massa dan lontaran. Aliran massa dapat berupa awan panas, aliran lava dan lahar sedangkan lontaran berupa material jatuhan dan lontaran batu (pijar) (Slamet, 2020).

### **2.2.5 Kawasan Rawan Bencana III**

Kawasan Rawan Bencana (KRB) III ini merupakan kawasan yang berada dekat dengan sumber bahaya sehingga dapat dipastikan terlanda awan panas, aliran lava, guguran batu, lontaran batu (pijar) serta hujan abu lebat. KRB III memiliki tingkat

kerawanan yang tinggi maka di daerah ini tidak diperkenankan digunakan untuk hunian tetap (Slamet, 2020).

### **2.2.6 Relokasi**

Relokasi merupakan proses dimana dibangun kembali perumahan masyarakat, aset dan infrastruktur publik pada lokasi lain (Jha, 2010). Proses relokasi sangatlah berat dan tentunya mendapat banyak tantangan dikarenakan beberapa masyarakat akan kehilangan mata pencaharian, hilangnya rasa kebersamaan dan perubahan komunitas (Utami, Wibowo, & Afiq, 2019). Keberhasilan rekonstruksi di lokasi tersebut juga didukung dengan adanya pendampingan yang dilakukan cukup intensif, adanya komunikasi yang transparan dan koordinasi masyarakat serta penguatan kapasitas masyarakat sebagai upaya mengurangi tingkat resiko yang akan terjadi ketika bencana banjir (Some, Hafidz, & Sauter, 2009).

### **2.2.7 Hunian Tetap (Huntap)**

Rumah hunian tetap atau biasa disebut dengan huntap adalah rumah hunian yang dibangun oleh Kelompok Masyarakat (Pokmas) yang dibiayai melalui Dana Bantuan Sosial Berpola Hibah (BNPB, Petunjuk Teknis Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pascabencana Sektor Pemukiman Wilayah Kabupaten Kepulauan Mentawai Provinsi Sumatera Barat, 2012). Pembangunan huntap ini mendapatkan Bantuan Dana Rumah (BDR) dari pemerintah pusat/daerah yang diterima langsung oleh masyarakat dan/atau Lembaga kemasyarakatan.

### **2.2.8 Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah suatu di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Nasution, 2001). Kepuasan pelayanan menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 dalam Rahmayanty (2010)

adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh apparatus penyelenggara pelayanan publik (Rahmayanty, 2010).

Berdasarkan beberapa definisi dari kepuasan pelayanan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan merupakan perbandingan antara harapan masyarakat dan kenyataan yang dihadapi.

### **2.2.9 Metode Wawancara**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, 2010).

### **2.2.10 Metode Kuesioner**

Metode kuesioner adalah sekumpulan pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden terkait dengan pribadinya maupun hal-hal lain yang terkait dengan materi penelitian (Arikunto, 2010). Kuesioner berisi daftar pertanyaan terstruktur dengan alternatif jawaban yang tersedia, sehingga responden tinggal memilih jawaban sesuai dengan aspirasi, persepsi, sikap, keadaan atau pendapat pribadinya, definisi ini dikemukakan oleh Suyanto dan Sutinah (2005) dalam Nugroho (2018).

### **2.2.11 Rumus Slovin**

Pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin ini digunakan untuk menghitung bayaknya sampel minimum suatu survei populasi terbatas (*finite population survey*) yang bertujuan untuk mengestimasi proporsi populasi. Berikut merupakan bentuk dari rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

Dengan keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$e$  = tingkat *error*

### 2.2.12 *Stratified Random Sampling*

Metode pengambilan sampling dengan menggunakan *stratified random sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel dengan memperhatikan suatu tingkatan (strata) pada elemen populasi. Pada metode ini elemen populasi dikelompokkan pada tingkatan-tingkatan tertentu dengan tujuan pengambilan sampel akan merata pada seluruh tingkatan dan sampel mewakili karakter seluruh elemen populasi yang heterogen (Arfani, Asnawi, & Oetoro, 2019).

### 2.2.13 Metode *Modified Servqual (Service Quality)*

Servqual adalah sebuah instrumen pengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi kepada pelanggannya. Servqual mendukung konsep penilaian pelayanan secara objektif dengan penilaian kualitas pelayanan yang diterima dan penilaian kualitas pelayanan yang diharapkan. Terdapat lima dimensi kualitas jasa pada skala servqual yaitu (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality, 1988):

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna
2. *Reliability* (kehandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.

3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Kualitas layanan ( $Q$ ) dapat diukur dari selisih antara persepsi layanan yang dirasakan oleh konsumen dengan harapan layanan yang diinginkan oleh konsumen. Selisih yang dihasilkan itu disebut dengan istilah “*gap*”. Rumus yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah sebagai berikut (Yakti, 2018):

$$Gap (Q) = Persepsi (P) - Harapan (E) \quad (2)$$

Dengan keterangan:

Jika nilai *gap* positif ( $\text{persepsi} > \text{harapan}$ ) maka layanan dikatakan memuaskan

Jika nilai *gap* nol ( $\text{persepsi} = \text{harapan}$ ) maka layanan dikatakan berkualitas

Jika nilai *gap* negatif ( $\text{persepsi} < \text{harapan}$ ) maka layanan dikatakan tidak memuaskan dan tidak berkualitas

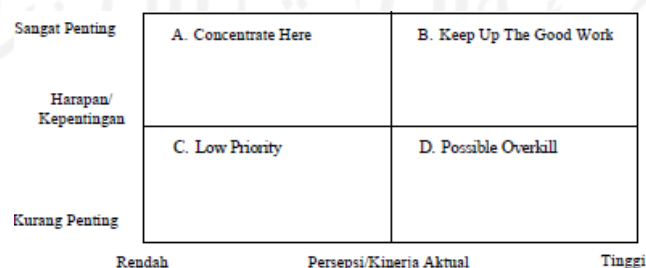
Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah dengan menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis dengan menggunakan skala likert. Jenis skala likert ada beberapa macam yaitu:

Tabel 2. Jenis Skala Likert. Sumber: Yakti (2018)

| Skala 1-7               | Skala 1-5               | Skala 1-4               |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 7 = sangat setuju       | 5 = sangat setuju       | 4 = sangat setuju       |
| 6 = setuju              | 4 = setuju              | 3 = setuju              |
| 5 = cukup setuju        | 3 = ragu-ragu           | 2 = tidak setuju        |
| 4 = ragu-ragu           | 2 = tidak setuju        | 1 = sangat tidak setuju |
| 3 = kurang setuju       | 1 = sangat tidak setuju |                         |
| 2 = tidak setuju        |                         |                         |
| 1 = sangat tidak setuju |                         |                         |

#### 2.2.14 Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Metode *Importance Performance Analysis* meminta pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan dari harapan terhadap pelayanan yang diberikan dan penilaian tingkat kinerja dari pelayanan yang telah diberikan penyedia layanan kemudian nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja akan dianalisis di *Importance performance map*. *Map* ini menunjukkan bidang atau aspek-aspek apa yang perlu dipertahankan dan aspek apa yang perlu dikurangi prioritasnya. Kinerja pada *level cut off point* sumbu horizontal atau di atasnya mencerminkan proporsi pelanggan yang sangat puas (*delighted*) (Tjiptono & Chandra, 2007). Martilla dan James memperkenalkan metode *importance performance analysis* ini dengan “*quadrant analysis*” yang berarti menilai tingkat kepentingan dan menilai kinerja. Disebut dengan “*quadrant analysis*” karena hasil penilaian akan dibagi menjadi 4 kuadran seperti pada gambar di bawah ini (Martilla & James, 1977).

Gambar 2.1 *Quadrant Analysis Importance Performance Analysis Method*

Tiap-tiap kuadran memiliki arti yang berbeda beda. Gamble dan Gambel menjelaskan arti dari tiap-tiap kuadran yaitu (Gamble & Gambel, 2002):

1. Kuadran A – Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Atribut yang terletak pada kuadran ini dikategorikan sebagai faktor yang diprioritaskan dibandingkan dengan faktor-faktor yang berada di luar kuadran A. Pada kuadran ini pihak manajemen perusahaan diharuskan untuk memberikan perhatian yang lebih pada atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini.

2. Kuadran B – Pertahankan Kinerja (*Keep Up the Good Work*)

Atribut yang terletak pada kuadran ini dikategorikan sebagai faktor yang menunjang kepuasan konsumen. Atribut-atribut pada kuadran ini menunjukkan bahwa pihak manajemen telah berhasil untuk mengoptimalkan atribut-atribut tersebut dan dituntut untuk mempertahankannya.

3. Kuadran C – Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Atribut yang terletak pada kuadran ini berada dikategori yang memiliki prioritas rendah hal ini menunjukkan bahwa pihak manajemen tidak perlu menjadikan prioritas atribut-atribut yang ada pada kuadran ini

4. Kuadran D – Berlebihan (*Possible Overkill*)

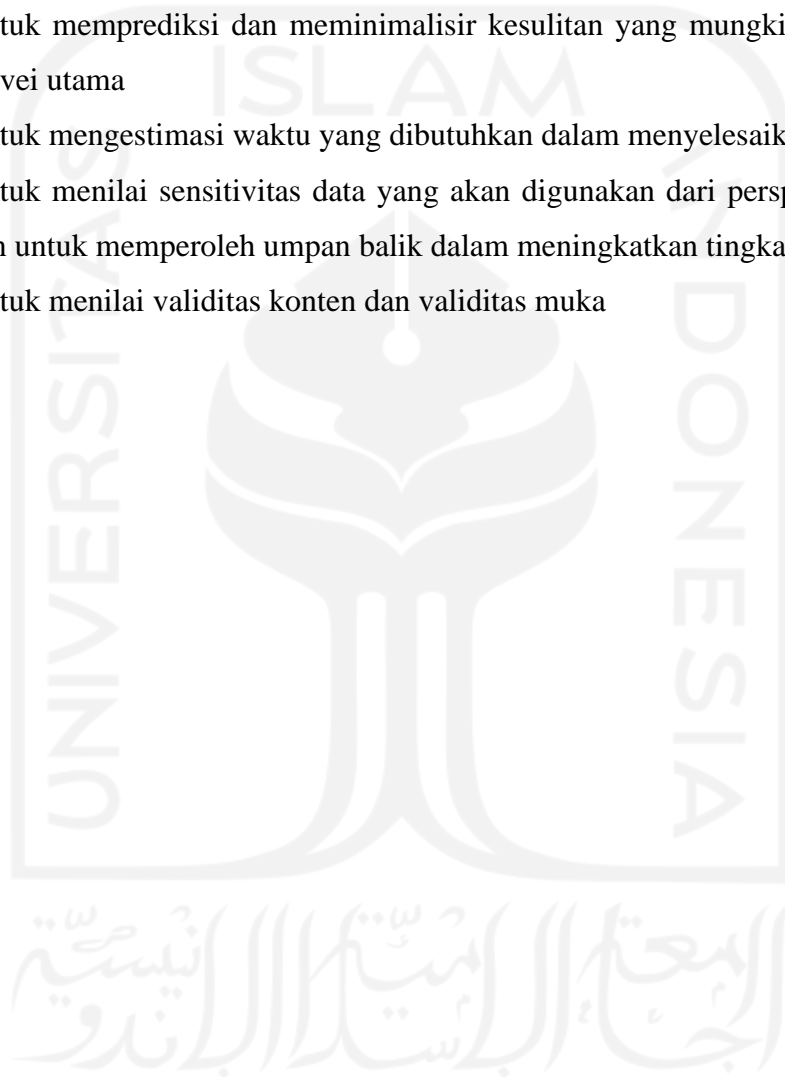
Atribut yang terletak pada kuadran ini berada di kategori yang tidak terlalu penting karena pihak manajemen dinilai terlalu berlebihan. Hal ini menunjukkan bahwa pihak manajemen sebaiknya mengalokasikan prioritasnya kepada atribut lain yang dirasa lebih penting

### **2.2.15 Pilot Study**

*Pilot study* bertujuan untuk mengevaluasi secara kualitatif keefektifan instrumen survei yang digunakan sebagai sarana komunikasi antara peneliti dan responden. *Pilot study* dilakukan dalam dua tahap, pada tahap pertama mencakup evaluasi perspektif orang awam kemudian pada tahap kedua dilakukan secara khusus dengan menekankan pada relevansi item pertanyaan yang lebih rinci dari responden yang berpengalaman (*expert*).

Vaidasi dengan pilot study dapat dilakukan dengan wawancara langsung dengan responden. Adapun tujuan khusus dari *pilot study* adalah sebagai berikut (Hartono, 2010):

1. Mengevaluasi tampilan dan mengidentifikasi masalah instrumen survei antara lain kesalahan pengetikan dan tata Bahasa
2. Untuk memprediksi dan meminimalisir kesulitan yang mungkin timbul selama survei utama
3. Untuk mengestimasi waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan kuesioner
4. Untuk menilai sensitivitas data yang akan digunakan dari perspektif responden dan untuk memperoleh umpan balik dalam meningkatkan tingkat respon
5. Untuk menilai validitas konten dan validitas muka





## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat korban erupsi Gunung Api Merapi yang bertempat tinggal di huntap yang berlokasi di Padukuhan Batur, Desa Kepuharjo, Kecamatan Cangkringan.

#### **3.2 Subjek Penelitian**

Subjek pada penelitian ini adalah:

1. Masyarakat yang bertempat tinggal di huntap Batur Gunung Api Merapi
2. Sekertaris Tagana DIY
3. Juru Kunci Gunung Api Merapi
4. Kepala Dukuh Huntap Karangkendal
5. Kepala Dukuh Pangukrejo
6. Kepala Dukuh Huntap Batur
7. Pamong Kelurahan Desa Umbulharjo

### **3.3 Jenis Data**

#### **3.3.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang diambil langsung oleh penulis. Data primer yang digunakan pada penelitian ini adalah hasil dari wawancara langsung dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat. Wawancara yang dilakukan saat sebelum penelitian utama dilaksanakan, data wawancara ini yang digunakan sebagai dasar pembuatan kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan setelah validasi kuesioner secara kualitatif yang dilaksanakan pada tanggal 13 Maret 2021 hingga 15 Maret 2021.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Observasi**

Pada tahap observasi ini dilakukan untuk mengetahui secara langsung dan mengidentifikasi masalah yang terjadi di lapangan. Observasi juga digunakan untuk mengetahui secara langsung hal-hal yang terjadi di masyarakat.

#### **3.4.2 Wawancara**

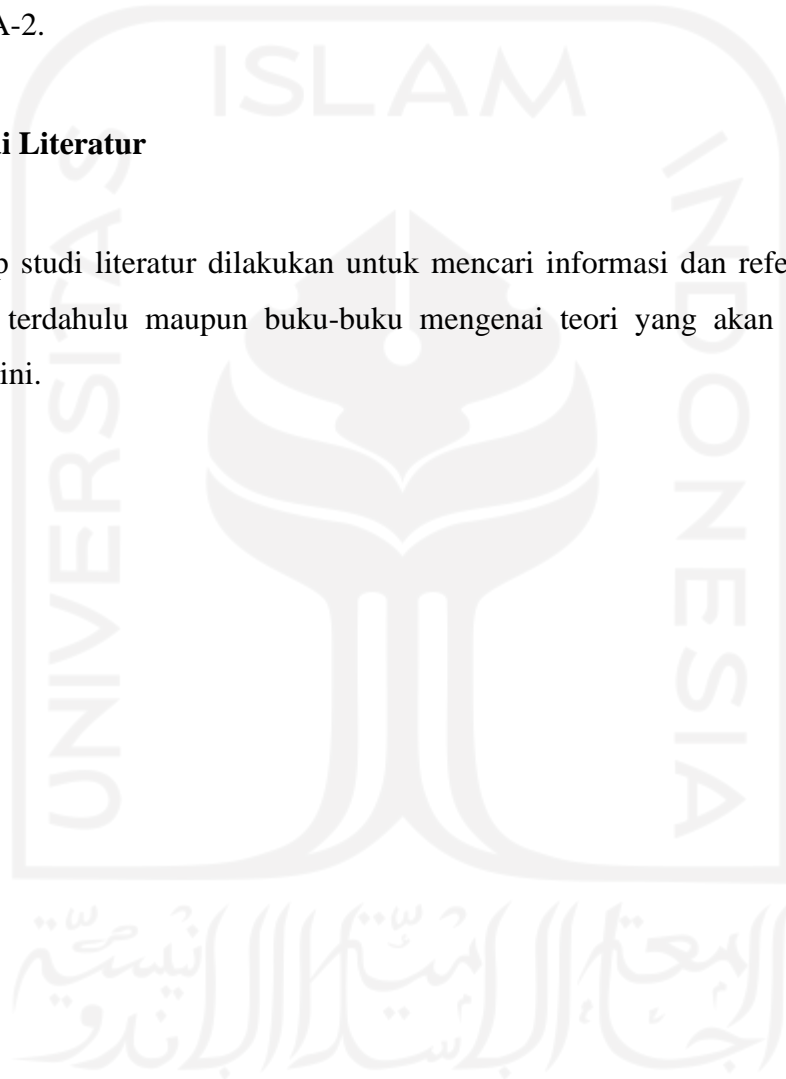
Pada tahap wawancara dilakukan untuk mengetahui kondisi masyarakat yang bertempat tinggal di hantap. Wawancara dilakukan juga untuk menambah informasi yang dapat dijadikan referensi oleh penulis. Lembar pertanyaan wawancara dilampirkan pada lampiran A-1.

### 3.4.3 Survei

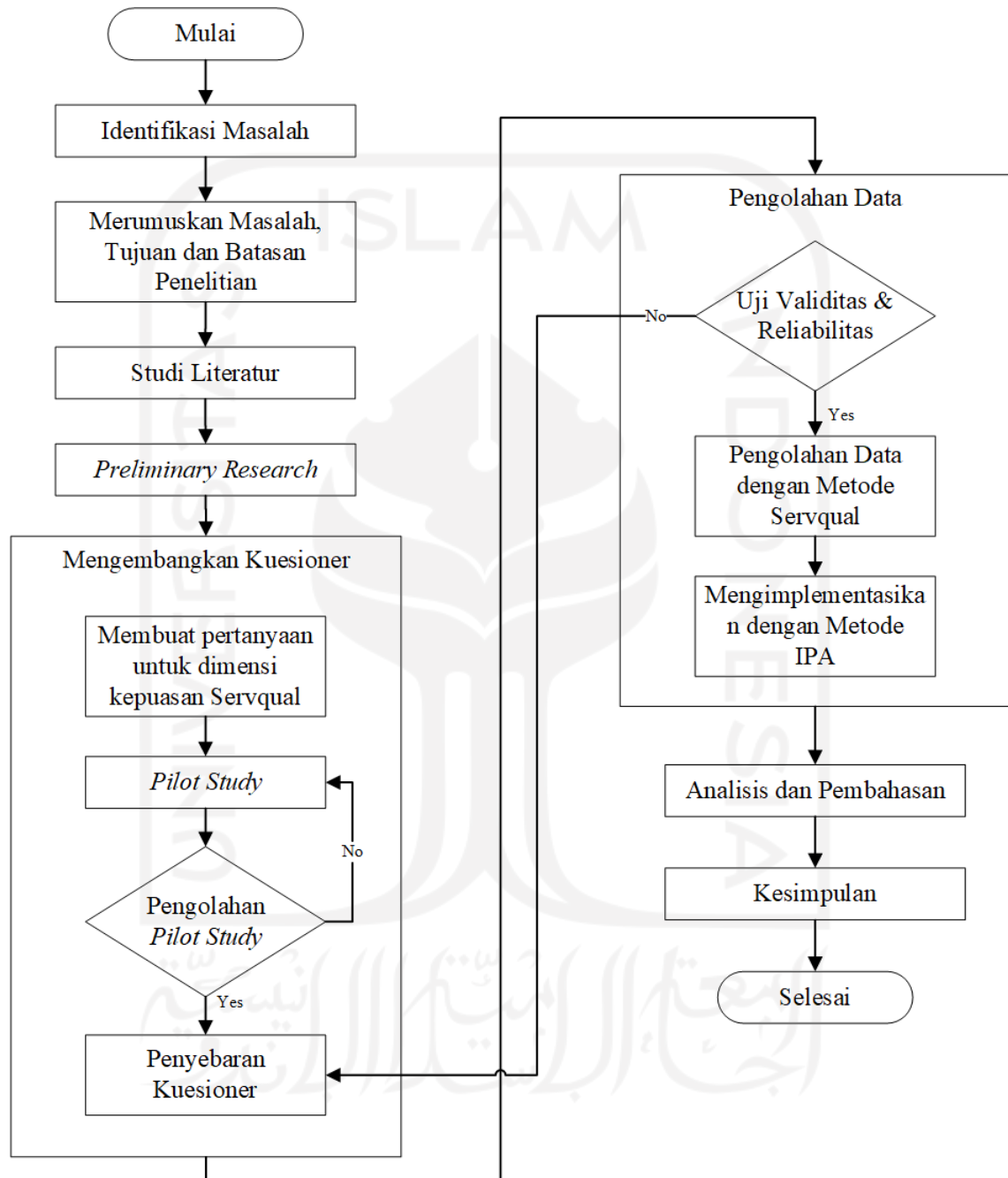
Pada tahap survei ini dilakukan untuk mengambil informasi dari sebagian populasi atau sampel. Survei ini dilakukan dengan pembagian kuesioner kepada responden untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Hasil survei dan kuesioner dilampirkan pada lampiran A-2.

### 3.4.4 Studi Literatur

Pada tahap studi literatur dilakukan untuk mencari informasi dan referensi dari jurnal penelitian terdahulu maupun buku-buku mengenai teori yang akan digunakan pada penelitian ini.



### 3.5 Alur Penelitian



Gambar 3.1 Alur Penelitian

Penjelasan alur penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi masalah

Tahap pertama yang dilakukan pada penelitian ini yaitu mengidentifikasi masalah yang terjadi dengan penerjunan langsung ke lapangan.

2. Merumuskan masalah, tujuan dan batasan penelitian

Setelah mengidentifikasi masalah kemudian merumuskan masalah yang terjadi di lokasi penelitian yang kemudian menjadi tujuan dari penelitian tersebut. Batasan penelitian digunakan untuk membatasi ruang lingkup masalah dalam penelitian yang dilakukan.

3. Studi literatur dan lapangan

Pada studi literatur dan lapangan ini penulis mendatangi lokasi penelitian dan mencari penelitian terdahulu sebagai referensi. Studi literatur yang digunakan yaitu dengan mempelajari dan mencari informasi yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dan metode-metode yang akan digunakan pada penelitian ini. Pada studi lapangan dilakukan dengan mencari informasi mengenai kondisi hunian tetap yang sesungguhnya.

4. *Preliminary Research*

*Preliminary research* atau penelitian pendahuluan ini dilakukan sebagai dasar pembuatan kuesioner mengenai tingkat kepuasan penghuni huntap agar sesuai dengan kebutuhan penghuni. Pada tahap ini penulis melakukan wawancara kepada salah satu masyarakat yang bertempat tinggal di huntap untuk mengetahui kondisi huntap yang sudah dijadikan tempat tinggal dari pandangan penghuni. Kemudian penulis juga melakukan wawancara kepada Juru Kunci Gunung Merapi untuk mengetahui kondisi dan alasan masyarakat yang tidak mau pindah ke hunian tetap.

5. Mengembangkan kuesioner

Tahap mengembangkan kuesioner ini merupakan persiapan perancangan pertanyaan yang sudah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang nantinya akan diberikan kepada responden terkait dengan data yang dibutuhkan oleh penulis.

6. Membuat pertanyaan sesuai dengan dimensi kepuasan Servqual

Pada tahap pembuatan pertanyaan yang akan digunakan sebagai kuesioner penelitian ini disesuaikan dengan dimensi yang ada pada metode Servqual. Dimensi-dimensi yang digunakan yaitu antara lain adalah *tangibles* (nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

#### 7. Pilot Study

Pada tahap *pilot study* ini penulis melakukan validasi kualitatif pada pertanyaan-pertanyaan yang akan digunakan sebagai kuesioner penelitian. Validasi ini digunakan untuk menguji validitas muka dan validitas konten pada pertanyaan-pertanyaan yang akan digunakan pada kuesioner penelitian. Pada tahap ini penulis melakukan uji validitas kepada 5 responden yang terdiri dari 3 *expert* dan 2 orang awam. Setelah kuesioner ini dinyatakan *valid* maka dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya, namun apabila terdapat kekurangan dan dinyatakan tidak *valid* maka prosesnya kembali ke tahap penyusunan pertanyaan.

#### 8. Penentuan jumlah sampel

Tahap penentuan jumlah sampel ini menggunakan rumus slovin, dengan tingkat *error* sebesar 10%/0,1. Metode *sampling* yang digunakan yaitu dengan metode *stratified random sampling*, dimana jumlah *sampling* yang akan digunakan akan dibagi sesuai jenis kelamin.

#### 9. Penyebaran kuesioner

Tahap penyebaran kuesioner dilakukan setelah penulis menentukan jumlah sampel yang akan digunakan sebagai responden pada penelitian. Penyebaran kuesioner ini dilakukan pada masyarakat yang bertempat tinggal di hujung Batur. Jumlah responden pada penelitian ini adalah sebanyak 49 orang dengan 28 perempuan dan 21 laki-laki.

#### 10. Pengolahan data

Pada tahap pengolahan data ini penulis mengolah data terkait dengan uji validitas dan reliabilitas. Setelah dikatakan *valid* dan reliabel selanjutnya dilakukan perhitungan nilai kepuasan masyarakat dengan metode Servqual yang dilanjutkan dengan mengimplementasikan dengan metode IPA.

#### 11. Menguji validitas dan reliabilitas

Menguji validitas dan reliabilitas data digunakan untuk mengetahui bahwa data yang didapatkan sudah sesuai dengan data yang dibutuhkan untuk penelitian. Pengujian validitas dan reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS.

12. Pengolahan data dengan metode Servqual

Dari pembagian kuesioner tersebut maka didapatkan hasil mengenai tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap Huntab Batur yang telah dihuni. Hasil perhitungan dengan metode Servqual ini berupa nilai kesenjangan/*gap score* antara kenyataan dan harapan. Nilai kesenjangan/*gap score* ini yang menunjukkan tingkat kepuasan dari masyarakat tersebut.

13. Mengimplementasikan dengan metode IPA

Pada tahap ini dilakukan pengolahan data lanjutan dari hasil pengolahan data pada metode servqual. Dengan menggunakan metode IPA maka akan diketahui atribut-atribut yang perlu dijadikan prioritas untuk dilakukan perbaikan.

14. Analisis data dan pembahasan

Pada tahap ini penulis melakukan analisis dan pembahasan terhadap hasil yang didapatkan pada perhitungan dengan metode servqual dan metode IPA. Analisis yang dilakukan yaitu mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap hunian tetap yang sudah dijadikan sebagai tempat tinggal. Kemudian setelah dilakukan analisis dilanjutkan dengan pembahasan pada tiap-tiap atribut yang nantinya akan diketahui atribut yang perlu dijadikan prioritas untuk dilakukan perbaikan.

15. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan maka didapatkan kesimpulan berupa tingkat kepuasan masyarakat dan strategi yang tepat untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap hunian tetap yang sudah dijadikan sebagai tempat tinggal.

## BAB IV

### PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

#### *4.1 Preliminary Research*

Sebelum melakukan penelitian utama penulis melakukan penelitian pendahuluan yang nantinya akan digunakan sebagai dasar pembuatan kuesioner melalui metode wawancara. Pada tahap penelitian pendahuluan ini penulis melakukan wawancara kepada salah satu masyarakat korban erupsi gunung api Merapi yang bertempat tinggal di huntap Batur yang nantinya tempat tersebut akan dijadikan sebagai objek pengambilan data.

Penulis melakukan wawancara ini kepada salah satu masyarakat yang bertempat tinggal di huntap Batur dengan inisial L yang berusia 53 tahun pada tanggal 24 Februari 2021. Pada tahap awal penulis memberikan pertanyaan mengenai fasilitas apa saja yang tersedia pada huntap tersebut kemudian mendapatkan jawaban bahwa fasilitas yang diberikan kepada korban adalah berupa bangunan setengah jadi yang didalamnya sudah terdapat kamar tidur dan kamar mandi. Sosok tersebut mengatakan “jadi waktu dikasih rumah itu masih setengah jadi mbak belum disemen, tapi udah ada ruangan yang buat kamar tidur sama kamar mandi. Belum ada dapur tapi udah ada lahannya cuma belum dibikin jadi dapurnya kita semua bikin sendiri.” ujarnya pada penulis. Kemudian mengenai tanggung jawab apabila terjadi kerusakan misalnya atap bocor pada huntap bukan menjadi tanggung jawab pemerintah namun fasilitas umum seperti listrik dan air apabila terjadi kerusakan masih menjadi tanggung jawab pihak desa. Kerusakan tersebut akan ditindak lanjuti dan tidak memungut biaya, “kalau misalnya listrik padam atau konslet biasanya langsung dilaporkan ke desa kemudian langsung dibetulkan mbak, kalau air mati juga biasanya langsung dilakukan perbaikan dan enggak disuruh bayar.” ujarnya.



Setelah itu penulis menanyakan mengenai kepuasan yang dirasakan setelah menggunakan huntap tersebut kemudian dijawab “yaa namanya juga dikasih mbak puas nggak puas ya harus diterima, dikasih kayak gini aja udah bersyukur mbak.” Sesuai dengan filosofi orang Jawa yang selalu *nrimo* yang berarti menerima dan *pekewuh* yang berarti tidak enakan apabila diberikan sesuatu pasti sebisa mungkin selalu menerima dan tidak protes. Jadi bangunan tersebut setelah diberikan merupakan tanggung jawab pemilik rumah tersebut masing-masing, jadi apabila pemilik rumah tersebut ingin melakukan renovasi pada rumah tersebut diperbolehkan. Contohnya pada saat penulis menanyakan apakah pada huntap tersebut sudah tersedia halaman yang berfungsi untuk lahan parkir yang memadai kemudian sosok tersebut menjawab “sebenarnya kalau itu tergantung orangnya mbak tinggal pinter-pinternya orang yang punya rumah itu menata kendaraan yang dimiliki, karena menurut saya halaman parkir yang tersedia sebenarnya sudah lumayan cukup.”

Selain kepada salah satu masyarakat penghuni huntap, penulis juga melakukan wawancara kepada juru kunci Gunung Merapi yang merupakan anak dari Mbah Maridjan yang bernama pada tanggal 5 Maret 2021. Penulis menanyakan beberapa pertanyaan kemudian penulis mendapatkan jawaban bahwa benar masyarakat pernah menolak saat dirujuk untuk pindah ke hunian tetap, namun pihak pemerintah sudah mengusahakan dengan sedemikian rupa agar para warga masyarakat yang tinggal di KRB ini menempati huntap yang sudah didirikan oleh pemerintah. Beliau mengatakan bahwa “mungkin begini mbak kalau dilihat dari segi ekonomi, daerah KRB tersebut sudah menjadi tempat wisata yang biasa dikenal dengan Kinahrejo dan Pelemsari itu sudah menjadi tempat wisata, jadi kemungkinan mereka itu merasa lebih mudah untuk usaha di dalam wisata itu ada yang jualan ada yang menjadi jasa antar (ojek), sewa mobil jip dan motor trail.” Kemudian beliau juga mengatakan bahwa beberapa masyarakat yang tidak mau dipindahkan ini karena lokasi didirikannya huntap ini jaraknya tidak jauh dari rumah mereka sebelumnya. “Di Desa Glagaharjo itu 3 dusun tidak mau pindah karena gesernya itu cuma sedikit/dekat antara yang kena erupsi dan pindahan yang tidak terkena erupsi itu hanya kira-kira 100m, makanya daripada pindah cuma disitu aja dipindah juga tempatnya sempit nggak bisa bikin rumah yang gede jadi mereka memilih untuk tetap di daerah rumah sebelumnya, sampai sekarang ya masih tidak mau pindah tapi alhamdulillah-nya

masih aman aman saja” ujar beliau. Di dusun Kalitengah Lor yang berada 2,5 km dari puncak yang biasa dikenal dengan Klagon merupakan salah satu lokasi yang dapat dikatakan memiliki potensi bahaya yang tinggi karena merupakan jalan lahar Merapi saat erupsi, namun para warga masyarakat tetap tidak mau pindah karena daerah mendapatkan penghalang gunung yaitu Gunung Kendil sehingga apabila lahar mengalir mereka tetap aman. Beliau mengatakan pada saat erupsi 2010 itu daerah yang pertama kali terkena dampaknya yaitu daerah Kinahrejo yang merupakan tempat tinggalnya pada saat itu, “dulu pada saat erupsi 2010, disaat desa lain rumah-rumahnya masih utuh rumah saya sudah habis terbakar”, kata beliau kepada penulis. Mengenai jumlah keluarga yang menempati hunian tersebut juga ditanyakan oleh penulis apakah terdapat aturan khusus dari pemerintah mengenai hal tersebut mengingat hunian sudah dibangun 10 tahun yang lalu. Beliau mengatakan bahwa memang jumlah KK yang ada bertambah karena ada masyarakat yang menikah dan melahirkan. Namun jumlah orangnya bisa dibilang seimbang karena tidak sedikit pula masyarakatnya sudah meninggal dunia. “Untuk jumlah KK-nya pasti bertambah mbak karena kan ya pembangunan hunian ini sudah dilakukan 10 tahun yang lalu, warga pasti ada yang menikah dan punya anak. Namun kan untuk orang-orang yang udah *sepuh* itu kemarin ya enggak sedikit juga yang sudah meninggal dunia,” ujar beliau. Penulis juga menanyakan perihal jaminan yang diberikan kepada pemerintah apabila terjadi bencana alam ataupun erupsi berulang sehingga menyebabkan hunian tersebut rusak. Beliau sendiri sebagai Juru Kunci Gunung Merapi belum tahu pastinya mengenai ada atau tidaknya jaminan yang diberikan oleh pemerintah, “untuk jaminan seperti itu saya masih kurang tau ya mbak, karena kan semuanya ya berharap dan berdoa agar keadaan baik-baik saja dan semoga tidak ada bencana alam maupun erupsi berulang,” begitu ujar beliau.

Penulis juga melakukan wawancara terkait hunian tetap kepada Sekertaris Tagana DIY pada tanggal 6 Maret 2021. Beliau menceritakan proses awal mula pembangunan hunian tetap khususnya pada hunian tetap karangkendal. Beliau mengatakan bahwa seluruh masyarakat yang berada di KRB I diwajibkan untuk pindah ke hunian tetap yang sudah dibangun, “memang dari KRB I semuanya harus pindah ke bawah, untuk KRB II juga harus pindah ke bawah, namun untuk KRB III masih ada beberapa yang belum pindah alasannya karena masih ada yang punya ternak jadi mereka tidak mau

meninggalkan rumahnya begitu,' ujar beliau. Penulis saat itu juga menanyakan apakah pemerintah juga ikut serta menangani terkait dengan trauma yang dialami masyarakat pasca terjadinya erupsi Gunung Merapi pada tahun 2010, kemudian beliau mengatakan bahwa kebetulan beliau yang menangani masyarakat yang mengalami trauma pada saat itu. Untuk mengatasi masyarakat yang trauma pada saat itu beliau ini melakukan edukasi ulang mengenai tindakan yang harus dilakukan apabila terjadi erupsi berulang yaitu dengan cara mengatur tingkat stres. Rasa stres yang dialami oleh sebagian warga ini biasanya karena faktor finansial. Dampak utama yang diakibatkan dari adanya bencana ini yaitu masyarakat kehilangan sumber mata pencaharian, hal ini yang menyebabkan stres tersebut muncul.

Setelah melakukan penelitian pendahuluan dengan metode wawancara maka didapatkan beberapa pernyataan yang bisa digunakan sebagai acuan pembuatan kuesioner kepuasan. Berikut ini merupakan tabel yang berisi pernyataan yang dihasilkan dari wawancara penulis.

Tabel 4.1 Pertanyaan *Preliminary Research*

| No. | Pertanyaan   | Pernyataan  |
|-----|--|---|
| 1.  | Fasilitas apa saja yang sudah tersedia di huntap tersebut  | 1. Adanya fasilitas penunjang kegiatan kebersihan diri (kamar mandi)<br>2. Adanya fasilitas penunjang kegiatan istirahat (kamar ruang keluarga)<br>3. Adanya fasilitas penunjang kegiatan memasak, mencuci (dapur)  |
| 2.  | Di huntap tersebut apakah sudah tersedia tempat ibadah, gedung pertemuan, akses jalan yang memadai dan fasilitas umum lain | 1. Adanya fasilitas umum seperti tempat ibadah, gedung pertemuan dan akses jalan yang memadai<br>2. Tersedia akses jalan yang memadai<br>3. Pemerintah memberikan fasilitas umum yang memadai   |
| 3.  | Bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menempati rumah tersebut   | 1. Kualitas bangunan sesuai dengan yang dijanjikan<br>2. Fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan<br>3. Kondisi fisik/desain rumah  |
| 4.  | Halaman yang tersedia bisa digunakan untuk apa saja  | 1. Adanya halaman rumah yang memiliki ukuran memadai  |
| 5.  | Apakah ada program pelatihan untuk masyarakat pasca erupsi Merapi  | 1. Masyarakat mendapatkan pelatihan pemberdayaan untuk dijadikan sumber matapencaharian<br>2. Masyarakat mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan perekonomiannya   |
| 6.  | Respon pemerintah desa apabila terdapat keluhan dari masyarakat  | 1. Keluhan yang dialami masyarakat direspon secara cepat (contoh: pemadaman listrik, air mati)<br>2. Tidak mengabaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait fasilitas umum (listrik dan air)<br>3. Keramahan dalam merespon keluhan masyarakat<br>4. Pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial |
| 7.  | Apakah pemerintah turut andil terhadap trauma yang dialami masyarakat pasca erupsi   | 1. Kepedulian pemerintah terhadap trauma masyarakat korban pasca erupsi   |
| 8.  | Apakah lokasi yang dijadikan sebagai hunian tetap sudah berada pada lokasi aman dari erupsi berulang                       | 1. Kondisi lingkungan yang layak (contoh: rawan bencana alam)   |

Tabel 4.1 Pertanyaan *Preliminary Research* (lanjutan)

| No. | Pertanyaan   | Pernyataan  |
|-----|--|---|
| 9.  | Apakah hunian tetap yang sudah ditinggali masyarakat ini merupakan lingkungan yang aman  | 1. Lingkungan hunian yang aman  |
| 10. | Apakah pemerintah memiliki aturan khusus terkait dengan jumlah keluarga yang menetap di huntap tersebut  | 1. Ketegasan pemerintah mengenai jumlah keluarga yang bertempat tinggal di huntap   |
| 11. | Keluhan yang dialami oleh masyarakat disampaikan ke siapa  | 1. Tersedia wadah menyampaikan keluhan masyarakat (seperti: kontak narahubung)  |
| 12  | Apabila terjadi bencana alam ataupun erupsi berulang yang menyebabkan kerusakan pada hunian tetap apakah pemerintah bertanggungjawab atas kerusakan tersebut | 1. Jaminan terhadap kerusakan akibat bencana alam<br>2. Apabila terjadi erupsi kembali pemerintah menjamin ganti rugi kepada masyarakat |

## 4.2 Analisis Dimensi Kepuasan

### 4.2.1 *Tangible* (Nyata/Bentuk Fisik)

Pada dimensi *tangible* ini berisi pertanyaan yang berkaitan dengan bentuk nyata yang terlihat pada huntap seperti bentuk bangunan huntap dan fasilitas yang diberikan yang terlihat bentuk nyatanya. Pada instrumen penelitian yang pertama berisi pertanyaan mengenai adanya fasilitas penunjang kebersihan. Fasilitas tersebut berupa kamar mandi apakah sudah tersedia atau belum. Apabila fasilitas tersebut sudah tersedia maka harus diketahui tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap fasilitas tersebut. Jika fasilitas tersebut belum ada maka dapat dijadikan masukan untuk pembangunan yang akan datang. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “adanya fasilitas penunjang kegiatan kebersihan diri.”

Pada instrumen penelitian yang kedua berisi pertanyaan mengenai adanya fasilitas penunjang kegiatan istirahat. Fasilitas tersebut berupa kamar tidur dan ruang keluarga apakah sudah tersedia atau belum. Apabila fasilitas tersebut sudah tersedia maka harus diketahui tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap fasilitas tersebut. Jika fasilitas tersebut belum ada maka dapat dijadikan sebagai masukan untuk pembangunan yang akan datang. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “adanya fasilitas penunjang kegiatan istirahat (kamar dan ruang keluarga).”

Pada instrumen penelitian yang ketiga berisi pertanyaan mengenai adanya fasilitas penunjang kegiatan masak memasak dan mencuci. Fasilitas memasak tersebut seperti dapur dan fasilitas mencuci seperti wastafel. Apabila fasilitas tersebut sudah tersedia maka harus diketahui tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap fasilitas tersebut. Jika fasilitas tersebut belum ada maka dapat dijadikan sebagai masukan untuk pembangunan yang akan datang. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “adanya fasilitas penunjang kegiatan masak, mencuci (dapur).”

Pada instrumen penelitian yang keempat berisi pernyataan mengenai adanya halaman rumah yang memiliki ukuran memadai. Kata memadai yang dimaksudkan pada pernyataan tersebut adalah halaman rumah yang diberikan sudah cukup luas untuk dijadikan sebagai lahan parkir atau lainnya. Jadi harus diketahui tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap halaman rumah yang sudah tersedia. Jika masyarakat merasa kurang penting dan kurang puas terhadap halaman tersebut maka dapat dijadikan sebagai masukan untuk pembangunan yang akan datang. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “adanya halaman rumah yang memiliki ukuran memadai.”

Pada instrumen penelitian yang kelima berisi pernyataan mengenai kondisi fisik/desain rumah. Hal yang dimaksud pada pernyataan ini yaitu mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap kondisi fisik pada hunian yang diberikan. Jika masyarakat merasa kondisi fisik/desain rumah kurang penting maka apabila terdapat pembangunan yang akan datang dapat dialokasikan untuk hal lain yang dirasa cukup penting. Jika masyarakat merasa tidak puas terhadap kondisi fisik/desain rumah maka dapat dijadikan sebagai masukan apabila akan diadakan pembangunan yang akan datang. Maka dari itu pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “kondisi fisik/desain rumah.”

Pada instrumen penelitian yang keenam berisi pernyataan mengenai tersedianya fasilitas umum. Fasilitas tersebut berupa tempat ibadah, gedung pertemuan dan akses jalan yang memadai. Jika fasilitas umum tersebut sudah tersedia maka harus diketahui tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap fasilitas umum yang sudah diberikan. Tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat ini dapat dilihat dari dengan tersedianya fasilitas tersebut akan memudahkan masyarakat jika ingin melakukan kegiatan yang memerlukan fasilitas umum tanpa harus keluar dari lingkungan hunian. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “adanya fasilitas umum seperti tempat ibadah, gedung pertemuan dan akses jalan yang memadai.”

#### 4.2.2 *Reliability* (Keandalan)

Pada dimensi *reliability* ini merupakan dimensi yang berkaitan dengan kehandalan yang berarti apakah bangunan tersebut dapat digunakan dalam jangka panjang atau tidak. Hal ini berkaitan dengan kualitas bangunan tersebut apakah awet atau tidak.

Pada instrumen penelitian yang pertama yaitu berkaitan dengan kualitas bangunan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal yang dimaksud pada pernyataan ini yaitu mengenai keadaan bangunan setelah sepuluh tahun dihuni. Dengan keadaan nyata bangunan yang telah dihuni selama sepuluh tahun ini harus diketahui tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas bangunan tersebut. Jika masyarakat merasa kurang penting terhadap kualitas bangunan maka pada pembangunan yang akan datang dapat dialokasikan pada kepentingan yang lain. Apabila masyarakat merasa kurang puas terhadap kualitas bangunan yang sudah ada maka dapat dijadikan sebagai masukan untuk pembangunan selanjutnya. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “kualitas bangunan sesuai dengan yang dijanjikan.”

Pada instrumen penelitian yang kedua yaitu berkaitan dengan fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan. Fasilitas yang dimaksud yaitu seperti kamar tidur, kamar mandi, dan dapur sudah berfungsi dengan semestinya saat diberikan. Fasilitas yang telah diberikan tersebut harus diketahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Jika masyarakat merasa penting terhadap fasilitas tersebut kemudian mengenai tingkat kepuasan masyarakat pada fasilitas tersebut. Jika masyarakat merasa fasilitas tersebut kurang penting maka pada pembangunan selanjutnya dapat dialokasikan pada kepentingan lain. Apabila masyarakat merasa kurang puas terhadap fasilitas tersebut maka dapat dijadikan sebagai masukan pada pembangunan yang akan datang. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.”



Pada instrumen penelitian yang ketiga yaitu mengenai tersedianya akses jalan yang memadai. Akses jalan yang memadai yang dimaksud pada pernyataan ini yaitu jalan utama yang tersedia sudah cukup luas untuk dilalui kendaraan dan rata (tidak berbatu) sehingga penghuni yang menggunakan jalan tersebut merasa nyaman. Kemudian harus diketahui tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap akses jalan yang memadai. Jika masyarakat merasa kurang penting pada pembangunan yang akan datang dapat dialokasikan untuk kepentingan yang lain. Apabila masyarakat merasa kurang puas terhadap akses jalan yang sudah tersedia saat ini maka dapat dijadikan sebagai masukan pada pembangunan yang akan datang. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “tersedia akses jalan yang memadai.”

Pada instrumen penelitian yang keempat yaitu mengenai pemerintah memberikan fasilitas umum yang memadai. Fasilitas umum tersebut seperti listrik yang tersedia tidak sering mengalami pemadaman dan air yang cukup untuk digunakan oleh masyarakat. Tingkat kepentingan yang diinginkan oleh masyarakat harus diketahui, jika masyarakat merasa kurang penting terhadap fasilitas umum tersebut maka pada pembangunan yang akan datang dapat dialokasikan untuk kepentingan yang lain. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas tersebut juga harus diketahui, apabila masyarakat merasa tidak puas maka dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk pembangunan selanjutnya. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “pemerintah memberikan fasilitas umum yang memadai.”

Pada instrumen penelitian yang kelima yaitu mengenai kondisi lingkungan yang layak. Kondisi lingkungan layak diartikan sebagai lokasi huntap yang saat ini dihuni sudah berada dilokasi aman. Hal ini harus diketahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kondisi lingkungan huntap saat ini. Jika masyarakat merasa kurang penting terhadap kondisi lingkungan saat ini maka pada pembangunan selanjutnya dapat dialokasikan untuk kepentingan yang lain. Apabila masyarakat merasa kurang puas terhadap kondisi lingkungan yang ada maka dapat dijadikan sebagai bahan masukan pada pembangunan selanjutnya. Karena pembangunan huntap ini memiliki tujuan untuk membuat masyarakat yang bertempat tinggal di Kawasan Rawan Bencana

merasa aman apabila terjadi erupsi berulang gunung Merapi. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “kondisi lingkungan yang layak (contoh: rawan bencana alam).

Pada instrumen penelitian yang keenam yaitu mengenai masyarakat mendapatkan pelatihan pemberdayaan untuk dijadikan sumber mata pencaharian. Hal ini bermaksud para penghuni yang bertempat tinggal di huntap ini dulunya memiliki rumah yang berada di Kawasan Rawan Bencana (KRB) maka dengan adanya erupsi terakhir Merapi seluruh masyarakat yang bertempat tinggal di KRB tersebut diwajibkan untuk tinggal di huntap yang telah disediakan. Namun beberapa masyarakat ini merasa kehilangan sumber mata pencaharian karena berada di tempat tinggal yang sebelumnya. Dari hal ini maka dengan adanya pelatihan dari pemerintah maka dapat membuat masyarakat mau untuk pindah ke huntap yang telah disediakan. Tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap adanya pelatihan pemberdayaan ini harus diketahui karena apabila masyarakat merasa pelatihan ini kurang penting maka dapat dialokasikan untuk kepentingan yang lain pada pembangunan yang akan datang. Mengenai tingkat kepuasan masyarakat apabila masyarakat merasa kurang puas terhadap adanya pelatihan ini maka dapat dijadikan sebagai bahan masukan pada pembangunan yang akan datang. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “masyarakat mendapatkan pelatihan pemberdayaan untuk dijadikan sumber mata pencaharian.”

#### 4.2.3 *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada dimensi *responsiveness* yang berarti daya tanggap yaitu berkaitan dengan ketanggapan pemerintah desa untuk menanggapi keluhan atau masukan dari masyarakat penghuni huntap. Pada instrumen penelitian pertama yaitu mengenai keluhan yang dialami masyarakat apakah sudah direspon secara cepat. Direspon secara cepat yang dimaksud disini adalah mendapat tanggapan secara cepat oleh pemerintah desa. Harus diketahui tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap respon pemerintah ini. Jika masyarakat merasa kurang penting terhadap respon yang cepat pada keluhan yang dialami maka dapat dialokasikan pada kepentingan yang lain. Apabila masyarakat merasa

kurang puas terhadap pelayanan pemerintah mengenai keluhan maka dapat dijadikan sebagai bahan masukan kedepannya. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah keluhan yang dialami masyarakat direspon secara cepat (contoh: pemadaman listrik dan air mati).”

Pada instrumen penelitian kedua yaitu mengenai pemerintah desa tidak mengabaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan fasilitas umum yaitu listrik dan air. Karena kedua fasilitas yang tersedia ini apabila terjadi kerusakan merupakan tanggungjawab pemerintah. Maka harus diketahui tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat mengenai ketanggapan pemerintah. Jika masyarakat merasa kurang penting akan ketanggapan tersebut maka pemerintah dapat mengalokasikan pada kepentingan yang lain. Jika masyarakat merasa kurang puas terhadap ketanggapan tersebut maka akan dijadikan sebagai bahan masukan bagi pemerintah. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “tidak mengabaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait fasilitas umum (listrik dan air).”

#### 4.2.4 Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* ini berarti jaminan yaitu berkaitan dengan jaminan yang diberikan pemerintah atau pengelola kepada penghuni hunian tersebut. Pada instrumen pertama berisi pernyataan lingkungan hunian yang aman. Masyarakat harus memastikan bahwa lingkungan hunian mereka merupakan lingkungan yang aman. Maka harus diketahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap hal tersebut. Jika masyarakat merasa kurang penting terhadap lingkungan hunian yang aman maka pada pembangunan kedepan tidak perlu mempertimbangkan hal tersebut. Jika masyarakat merasa kurang puas terhadap hal tersebut maka dapat dijadikan sebagai bahan masukan pada pembangunan yang selanjutnya karena penghuni harus memiliki jaminan bahwa tempat yang mereka huni ini merupakan lingkungan yang aman sehingga para penghuni merasa nyaman. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “lingkungan hunian yang aman.”

Pada instrumen penelitian yang kedua yaitu mengenai keramahan pemerintah desa dalam merespon keluhan masyarakat. Keramahan pemerintah desa dalam merespon keluhan ini merupakan suatu jaminan agar para penghuni yang menetap di huntap tersebut merasa dihargai sehingga dapat membuat para penghuni betah. Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan akan hal ini juga harus diketahui. Jika masyarakat merasa kurang penting akan keramahan pemerintah maka hal tersebut bukan menjadi prioritas untuk perbaikan. Jika masyarakat merasa kurang puas akan keramahan pemerintah maka dapat dijadikan sebagai bahan masukan kepada pemerintah. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “keramahan dalam merespon keluhan masyarakat.”

Pada instrumen penelitian ketiga yaitu adakah jaminan terhadap kerusakan akibat bencana alam yaitu apabila terjadi gempa atau bencana alam lainnya kemudian huntap tersebut mengalami kerusakan apakah pemerintah memberikan ganti rugi yang berupa renovasi ulang ataupun ganti rugi berupa uang.

Pada instrumen penelitian keempat yaitu mengenai ketegasan pemerintah mengenai jumlah keluarga yang menetap di huntap tersebut. Ketegasan pemerintah ini dibutuhkan karena huntap tersebut sudah didirikan 10 tahun yang lalu dimana penghuni yang bertempat tinggal ada yang menikah dan memiliki anak sehingga menyebabkan jumlah penghuni pasti bertambah sedangkan luas bangunan yang diberikan sama seperti 10 tahun yang lalu sehingga dapat menjadikan bangunan ini menjadi tidak berfungsi secara maksimal. Hal ini juga harus diketahui tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap ketegasan pemerintah. Jika masyarakat merasa kurang penting terhadap ketegasan pemerintah ini maka dapat dialokasikan ke hal lain yang lebih penting. Jika masyarakat merasa kurang puas terhadap ketegasan pemerintah maka dapat dijadikan bahan masukan untuk pembangunan yang akan datang. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “ketegasan pemerintah mengenai jumlah keluarga yang bertempat tinggal di huntap.”

Pada instrumen penelitian kelima yaitu mengenai apabila terjadi erupsi berulang apakah pemerintah menjamin ganti rugi kepada masyarakat. Hal ini harus diketahui

tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Jika masyarakat merasa kurang penting terhadap hal tersebut maka pemerintah dapat mengalokasikan kepada hal lain yang lebih penting. Jika masyarakat merasa kurang puas terhadap hal tersebut maka dapat dijadikan sebagai bahan masukan pada pembangunan yang akan datang. Maka dari itu pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “apabila terjadi erupsi kembali pemerintah menjamin ganti rugi kepada masyarakat.”

Pada instrumen penelitian keenam mengenai tersedianya wadah untuk menyampaikan keluhan masyarakat. Fasilitas narahubung ini berfungsi sebagai wadah keluhan masyarakat. Tersedianya fasilitas ini harus diketahui tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap fasilitas tersebut. Jika masyarakat merasa kurang penting akan adanya fasilitas ini maka dapat dialokasikan untuk kepentingan yang lain. Jika masyarakat merasa kurang puas akan fasilitas ini maka dapat dijadikan bahan masukan untuk pembangunan yang akan datang. Dengan adanya kontak narahubung ini dimaksudkan agar memudahkan para penghuni untuk menyampaikan hal-hal tersebut. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “tersedia wadah menyampaikan keluhan masyarakat (seperti: kontak narahubung).”

Pada instrumen penelitian ketujuh mengenai masyarakat mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan perekonomiannya. Hal ini bermaksud jika masyarakat yang pindah ke hantap tidak kehilangan sumber mata pencaharian. Tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat akan hal ini juga harus dipertimbangkan. Jika masyarakat merasa kurang penting maka pada pembangunan selanjutnya dapat dialokasikan untuk kepentingan yang lain. Jika masyarakat merasa kurang puas terhadap hal tersebut maka dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk pembangunan yang selanjutnya. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “masyarakat mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan perekonomiannya.”

#### 4.2.5 *Empathy* (Empati)

Pada dimensi *empathy* ini adalah memberika perhatian atau simpati kepada sesama manusia satu sama lain. Pada instrumen penelitian yang pertama yaitu mengenai kepedulian pemerintah terhadap trauma masyarakat korban pasca erupsi. Dasar dari instrumen ini yaitu ada beberapa penghuni yang pasca erupsi Merapi mengalami trauma seperti contohnya tidak mau keluar rumah dan tidak mau diajak bicara selama beberapa minggu. Dengan adanya kepedulian pemerintah terhadap trauma masyarakat ini dapat meminimalisir rasa trauma tersebut. Hal ini juga harus diketahui tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap kepedulian pemerintah. Jika masyarakat merasa kepedulian pemerintah kurang penting maka hal tersebut dapat dialokasikan untuk kepentingan yang lain. Jika masyarakat merasa kurang puas terhadap kepedulian yang sudah diberikan oleh pemerintah dalam mengatasi trauma masyarakat maka dapat dijadikan masukan apabila terjadi keadaan yang serupa. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “kepedulian pemerintah terhadap truma masyarakat korban pasca erupsi.”

Pada instrumen penelitian yang kedua yaitu mengenai pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial. Hal ini dimaksudkan karena penghuni yang tinggal di huntap tersebut memiliki status kelas sosial yang berbeda-beda sehingga diperlukan sikap pemerintah desa yang tidak membeda-bedakan pelayanan sesuai dengan status sosial antar penghuni. Tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut harus diketahui. Jika masyarakat merasa hal tersebut kurang penting maka pemerintah dapat mengalokasikan untuk kepentingan yang lain. Jika masyarakat merasa kurang puas terhadap hal tersebut maka dapat dijadikan sebagai bahan masukan. Maka dari itu, pernyataan yang dituliskan pada kuesioner adalah “pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial.”

### 4.3 Perancangan Kuesioner

Perancangan kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang bertempat tinggal di huntap tersebut. Berikut ini merupakan kuesioner yang digunakan oleh penulis untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni di huntap Batur. Sebagai tolak ukur penelitian ini menggunakan skala likert yang berkisar 1-4 dengan keterangan:

| Harapan                  | Kenyataan               |
|--------------------------|-------------------------|
| 1 = Sangat Tidak Penting | 1 = Sangat Tidak Setuju |
| 2 = Tidak Penting        | 2 = Tidak Setuju        |
| 3 = Penting              | 3 = Setuju              |
| 4 = Sangat Penting       | 4 = Sangat Setuju       |

Tabel 3.2 Kuesioner Penelitian

| No                                    | Pernyataan   | Harapan |   |   |   | Kenyaan |   |   |   |
|---------------------------------------|--|---------|---|---|---|---------|---|---|---|
|                                       |  | 1       | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 |
| <b><i>Tangibles (Nyata)</i></b>       |  |         |   |   |   |         |   |   |   |
| 1                                     | Adanya fasilitas penunjang kegiatan kebersihan diri (kamar mandi)                          |         |   |   |   |         |   |   |   |
| 2                                     | Adanya fasilitas penunjang kegiatan istirahat (kamar ruang keluarga)                       |         |   |   |   |         |   |   |   |
| 3                                     | Adanya fasilitas penunjang kegiatan memasak, mencuci (dapur)                               |         |   |   |   |         |   |   |   |
| 4                                     | Adanya halaman rumah yang memiliki ukuran memadai  |         |   |   |   |         |   |   |   |
| 5                                     | Kondisi fisik/desain rumah   |         |   |   |   |         |   |   |   |
| 6                                     | Adanya fasilitas umum seperti tempat ibadah, gedung pertemuan dan akses jalan yang memadai |         |   |   |   |         |   |   |   |
| <b><i>Reliability (Keandalan)</i></b> |  |         |   |   |   |         |   |   |   |
| 1                                     | Kualitas bangunan sesuai dengan yang dijanjikan  |         |   |   |   |         |   |   |   |
| 2                                     | Fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan                                     |         |   |   |   |         |   |   |   |
| 3                                     | Tersedia akses jalan yang memadai  |         |   |   |   |         |   |   |   |
| 4                                     | Pemerintah memberikan fasilitas umum yang memadai  |         |   |   |   |         |   |   |   |

Tabel 4.2 Kuesioner Penelitian (lanjutan)

| No                                   | Pernyataan  | Harapan |   |   |   | Kenyataan |   |   |   |
|--------------------------------------|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|
|                                      |   | 1       | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 |
| 5                                    | Kondisi lingkungan yang layak (contoh: rawan bencana alam)  |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 6                                    | Masyarakat mendapat pelatihan pemberdayaan untuk dijadikan sumber matapencaharian                   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| <b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b> |   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 1                                    | Keluhan yang dialami masyarakat direspon secara cepat (contoh: pemadaman listrik, air mati)         |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 2                                    | Tidak mengabaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait fasilitas umum (listrik dan air) |         |   |   |   |           |   |   |   |
| <b>Assurance (Jaminan)</b>           |   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 1                                    | Lingkungan hunian yang aman   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 2                                    | Keramahan merespon keluhan masyarakat   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 3                                    | Jaminan kerusakan akibat bencana alam   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 4                                    | Ketegasan pemerintah mengenai jumlah keluarga yang bertempat tinggal di hantap                      |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 5                                    | Apabila terjadi erupsi kembali pemerintah menjamin ganti rugi kepada masyarakat                     |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 6                                    | Tersedia wadah menyampaikan keluhan masyarakat (seperti: kontak narahubung)                         |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 7                                    | Masyarakat mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan perekonomiannya                               |         |   |   |   |           |   |   |   |
| <b>Empathy (Empati)</b>              |   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 1                                    | Kepedulian pemerintah terhadap trauma masyarakat korban pasca erupsi                                |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 2                                    | Pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial  |         |   |   |   |           |   |   |   |

#### 4.4 Pilot Study

*Pilot study* bertujuan untuk mengevaluasi keefektifan instrumen survei yang merupakan sarana komunikasi antara peneliti dan responden secara kualitatif. Validasi pengujian pada *pilot study* ini meliputi 2 hal yaitu validasi muka dan validasi konten. Pada tahap pertama responden diminta untuk membaca keseluruhan kuesioner utama dan selanjutnya mengisi kuesioner dari *pilot study*. Berikut ini merupakan beberapa pertanyaan yang digunakan dalam *pilot study* menurut Hartono (2010):



Tabel 4.3 Instrumen Pertanyaan *Pilot Study*

| No | Pertanyaan  | Tahapan |
|----|---|---------|
| 1  | Apakah instrumen menggunakan cara yang wajar untuk mendapatkan informasi yang diinginkan  | 2       |
| 2  | Apakah format survei memiliki alur yang baik  | 2       |
| 3  | Apakah anda menemukan istilah yang tidak familiar   | 2       |
| 4  | Apakah instruksi cukup jelas untuk diikuti  | 1       |
| 5  | Apakah pertanyaan cukup jelas untuk diikuti   | 1       |
| 6  | Apakah survei terlalu panjang   | 2       |
| 7  | Apakah jumlah pertanyaan masih masuk akal   | 2       |
| 8  | Berapa lama kira-kira waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keseluruhan survei  | 2       |
| 9  | Apakah anda menemukan pertanyaan yang terlalu sensitif untuk dipertanyakan  | 2       |
| 10 | Apakah pola pertanyaan memiliki alur yang membingungkan   | 1       |
| 11 | Apakah tipe pertanyaan terlalu monoton  | 2       |
| 12 | Secara keseluruhan, apakah pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sudah sesuai dan relevan untuk mengukur konsep yang ingin diukur oleh peneliti | 2       |
| 13 | Apakah ada komentar lain untuk meningkatkan kualitas dan <i>draft</i> instrumen   | 2       |

Pengujian *pilot study* ini melalui 2 tahapan yaitu pada tahap pertama menekankan pada *item* pertanyaan yang lebih rinci dari perspektif responden yang berpengalaman (*expert*) untuk menyelidiki ketepatan item yang diukur. Kemudian pada tahapan kedua mencakup evaluasi penyajian instrumen dari perspektif orang awam yang mana kuesioner dinilai dalam arti sepintas.

#### 4.5 Pengolahan Data Profil Responden

##### 4.5.1 Perhitungan Sampel Responden

Responden pada penelitian ini yaitu masyarakat korban pasca erupsi gunung api Merapi penghuni hantap Batur yang berlokasi di Padukuhan Batur, Desa Kepuharjo, Kecamatan Cangkringan. Jumlah populasi yang berada di hantap tersebut yaitu sebanyak 34 KK dengan total jumlah 97 orang yang terdiri dari 55 orang laki-laki dan 42 orang perempuan.

Berdasarkan jumlah populasi ini maka akan dilakukan pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{97}{1+97(0,1)^2} = 49,23 \approx 49 \text{ orang} \quad (3)$$

Dengan keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$e$  = tingkat *error*

Pada perhitungan jumlah sampel digunakan tingkat error sebesar 0,1 atau 10%, hal ini dikarenakan bentuk dari peneliiian ini adalah penelitian sosial yang berupa penyebaran kuesioner yang memungkinkan lebih banyak data error yang disebabkan oleh beberapa faktor dari responden. Setelah didapatkan jumlah sampel yang akan digunakan pada pengambilan data selanjutnya dilakukan pengolahan data sampel dibedakan sesuai dengan jenis kelamin menggunakan metode *Stratified Random Sampling*. Pada teknik sampling ini jumlah sampel akan dihitung sesuai dengan jenis kelamin, yaitu sebagai berikut:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n = n_i = \frac{55}{97} \times 49 = 27,78 \approx 28 \text{ orang perempuan} \quad (4)$$

Dengan keterangan:

$n_i$  = jumlah sampel laki-laki/perempuan

$N_i$  = jumlah populasi laki-laki/perempuan

$N$  = jumlah populasi keseluruhan

$n$  = jumlah sampel

Kemudian untuk perhitungan jumlah sampel laki-laki dari populasi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n = \frac{42}{97} \times 49 = 21,21 \approx 21 \text{ orang laki-laki} \quad (5)$$

Berdasarkan hasil perhitungan pengambilan sampel dengan menggunakan metode *stratified random sampling* maka didapatkan jumlah sampel yang akan digunakan adalah 28 orang perempuan dan 21 orang laki-laki dengan total jumlah sampel sebanyak 49 orang.

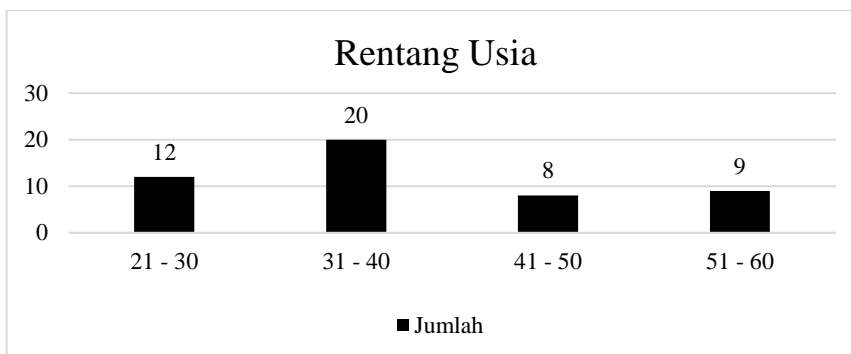
#### 4.5.2 Data Profil Responden

Berdasarkan perolehan data penyebaran kuesioner yang dilakukan pada 49 responden maka didapatkan jumlah responden perempuan sebanyak 28 orang dengan presentase 57% dan responden laki-laki sebanyak 21 orang dengan presentase 43%.



Gambar 4.1 Diagram Profil Kuesioner Jenis Kelamin

Penyebaran kuesioner ini dilakukan kepada responden dengan ketentuan semua jenis usia dengan kisaran usia 21-30 tahun sebanyak 12 responden, usia 31-40 tahun sebanyak 20 responden, usia 41-50 tahun sebanyak 8 responden dan usia 51-60 tahun sebanyak 9 responden. Berikut penjelasannya pada gambar di bawah ini



Gambar 4.2 Diagram Profil Kuesioner Rentang Usia

#### 4.6 Perhitungan *Modified Servqual*

Pada metode ini dilakukan perhitungan nilai kesenjangan atau *gap score*. Nilai kesenjangan ini didapatkan dari selisih kenyataan hunian tetap yang diterima oleh responden dan hunian tetap yang diharapkan oleh responden. Perhitungan selisih antara kenyataan dan harapan dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$Q = P - E \quad (6)$$

Dengan keterangan:

- Q : kualitas pelayanan
- P : *Perceived* (Kenyataan)
- E : *Expected* (Harapan)

##### 4.6.1 *Tangible* (Nyata)

Dimensi *tangible* merupakan bentuk nyata/fisik yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana prasarana yang terlihat. Pada dimensi ini terdapat satu instrumen yang bernilai negatif yaitu pada instrumen N4 yang berarti harapan dari masyarakat lebih

tinggi dibandingkan dengan kenyataan yang ada di lapangan. Untuk atribut yang lain bernilai positif yang berarti bahwa kenyataan yang ada bernilai lebih besar dibandingkan dengan harapan masyarakat. Untuk memperjelas penjelasan, berikut ini merupakan hasil perhitungan nilai kesenjangan dan tingkat kepuasan pada dimensi *tangible*:

Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Dimensi *Tangible*

| No. Atribut | Pernyataan   | Kenyataan (P) | Harapan (E) | Gap (Q = P-E) |
|-------------|--|---------------|-------------|---------------|
| N1          | Adanya fasilitas penunjang kegiatan kebersihan diri (kamar mandi)                          | 3,49          | 3,33        | 0,16          |
| N2          | Adanya fasilitas penunjang kegiatan istirahat (kamar ruang keluarga)                       | 3,24          | 3,00        | 0,24          |
| N3          | Adanya fasilitas penunjang kegiatan memasak, mencuci (dapur)                               | 3,55          | 3,12        | 0,43          |
| N4          | Adanya halaman rumah yang memiliki ukuran memadai  | 2,90          | 2,98        | -0,08         |
| N5          | Kondisi fisik/desain rumah   | 3,37          | 3,00        | 0,37          |
| N6          | Adanya fasilitas umum seperti tempat ibadah, gedung pertemuan dan akses jalan yang memadai | 3,51          | 3,41        | 0,10          |
| Rata-rata   |  | 3,34          | 3,14        | 0,2           |

#### 4.6.2 Reliability (Keandalan)

Dimensi *reliability* merupakan hal-hal yang berkaitan dengan keandalan yaitu mengenai apakah bangunan tersebut apakah dapat digunakan dalam jangka panjang atau

tidak. Pada dimensi ini tidak terdapat nilai dengan hasil negatif (-) maka dapat dikatakan bahwa kenyataan yang terjadi di lapangan bernilai lebih besar dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Berikut ini merupakan hasil perhitungan pada dimensi *reliability*:

Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Dimensi *Reliability*

| No. Atribut | Pernyataan   | Kenyataan (P) | Harapan (E) | Gap (Q = P-E) |
|-------------|--|---------------|-------------|---------------|
| K1          | Kualitas bangunan sesuai dengan yang dijanjikan                                      | 3,35          | 3,18        | 0,16          |
| K2          | Fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan                               | 3,43          | 3,12        | 0,31          |
| K3          | Tersedia akses jalan yang memadai  | 3,43          | 3,22        | 0,20          |
| K4          | Pemerintah memberikan fasilitas umum yang memadai                                    | 3,29          | 3,27        | 0,02          |
| K5          | Kondisi lingkungan yang layak (contoh: tidak rawan bencana alam)                     | 3,45          | 3,35        | 0,10          |
| K6          | Masyarakat mendapatkan pelatihan pemberdayaan untuk dijadikan sumber matapencaharian | 3,57          | 3,10        | 0,47          |
|             | Rata-rata  | 3,42          | 3,21        | 0,21          |

#### 4.6.3 *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* ini berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan pemerintah (perangkat desa) untuk merespon permintaan dari masyarakat serta dapat memberikan pelayanan dengan tanggap. Nilai kesenjangan yang dihasilkan pada dimensi ini semua bernilai negatif, hal ini berarti bahwa harapan yang diinginkan bernilai lebih

besar dibandingkan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Untuk memperjelas penjelasan, berikut ini merupakan hasil perhitungan yang dituangkan dalam tabel:

Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Dimensi *Responsiveness*

| No. Atribut | Pernyataan  | Kenyataan (P) | Harapan (E) | Gap (Q = P-E) |
|-------------|---|---------------|-------------|---------------|
| D1          | Keluhan yang dialami masyarakat direspon secara cepat (contoh: pemadaman listrik, air mati)         | 3,24          | 3,27        | -0,02         |
| D2          | Tidak mengabaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait fasilitas umum (listrik dan air) | 3,20          | 3,33        | -0,12         |
| Rata-rata   |   | 3,22          | 3,30        | -0,07         |

#### 4.6.4 Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kepercayaan yang diterima oleh masyarakat dari pemerintah berkaitan dengan hal-hal yang dialami selama menggunakan hunian tetap tersebut. Pada dimensi ini terdapat 3 atribut yang bernilai negatif yaitu pada atribut J1, J2 dan J5 hal ini berarti harapan yang diinginkan masyarakat bernilai lebih besar dibandingkan dengan kenyataan yang ada di lapangan. Namun rata-rata secara keseluruhan pada dimensi *assurance* masih bernilai positif. Tabel berikut ini merupakan hasil perhitungan nilai kesenjangan pada dimensi *assurance*:

Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Dimensi *Assurance*

| No. Atribut | Pernyataan  | Kenyataan (P) | Harapan (E) | Gap (Q = P-E) |
|-------------|---|---------------|-------------|---------------|
| J1          | Lingkungan hunian yang aman   | 3,47          | 3,41        | 0,06          |
| J2          | Keramahan dalam merespon keluhan masyarakat                                     | 3,27          | 3,37        | -0,10         |
| J3          | Jaminan terhadap kerusakan akibat bencana alam                                  | 3,51          | 3,22        | 0,29          |
| J4          | Ketegasan pemerintah mengenai jumlah keluarga yang bertempat tinggal di huntap  | 3,08          | 2,98        | 0,10          |
| J5          | Apabila terjadi erupsi kembali pemerintah menjamin ganti rugi kepada masyarakat | 3,45          | 3,39        | 0,06          |
| J6          | Tersedia wadah menyampaikan keluhan masyarakat (seperti: kontak narahubung)     | 3,33          | 3,24        | 0,08          |
| J7          | Masyarakat mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan perekonomiannya           | 3,49          | 3,18        | 0,31          |
| Rata-rata   |   | 3,37          | 3,26        | 0,11          |

#### 4.6.5 *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* ini memiliki arti kepedulian yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap masyarakatnya. Pada dimensi ini terdapat satu atribut yang bernilai negatif



yaitu pada atribut E2 yang berarti nilai harapan yang diinginkan masyarakat lebih besar dibandingkan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Berikut ini merupakan hasil perhitungan nilai kesenjangan pada dimensi *empathy*:

Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Dimensi *Empathy*

| No. Atribut | Pernyataan   | Kenyataan (P) | Harapan (E) | Gap (Q = P-E) |
|-------------|--|---------------|-------------|---------------|
| E1          | Kepedulian pemerintah terhadap trauma masyarakat korban pasca erupsi | 3,31          | 3,39        | 0,08          |
| E2          | Pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial               | 3,33          | 3,33        | 0             |
| Rata-rata   |  | 3,32          | 3,36        | 0,04          |

#### 4.6.6 Gap score Keseluruhan Dimensi

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka diperoleh *gap score* dari tiap-tiap dimensi. Pada dimensi *tangible* memiliki rata-rata *gap score* 0,20, dimensi *reliability* memperoleh *gap score* 0,21, untuk dimensi *responsiveness* memperoleh rata-rata *gap score* -0,07, untuk dimensi *assurance* memperoleh rata-rata *gap score* 0,11, kemudian pada dimensi *empathy* memperoleh rata-rata *gap score* 0,04. Berdasarkan hasil rata-rata *gap score* tiap dimensi maka didapatkan bahwa pada dimensi *responsiveness* bernilai negatif. Berikut ini merupakan perhitungan *gap score* keseluruhan dimensi:

Tabel 4.9 *Gap Score* Keseluruhan Dimensi

| <b>Dimensi</b>                          | <b>Atribut</b> | <b>Kenyataan (P)</b> | <b>Harapan (E)</b> | <b>Gap</b> |
|---|----------------|----------------------|--------------------|------------|
| <i>Tangible</i><br>(nyata)              | N1             | 3,33                 | 3,49               | 0,16       |
|   | N2             | 3,00                 | 3,24               | 0,24       |
|   | N3             | 3,12                 | 3,55               | 0,43       |
|   | N4             | 2,98                 | 2,90               | -0,08      |
|   | N5             | 3,00                 | 3,37               | 0,37       |
|   | N6             | 3,41                 | 3,51               | 0,10       |
| <i>Reliability</i><br>(kehandalan)      | K1             | 3,18                 | 3,35               | 0,16       |
|   | K2             | 3,12                 | 3,43               | 0,31       |
|   | K3             | 3,22                 | 3,43               | 0,20       |
|   | K4             | 3,27                 | 3,29               | 0,02       |
|   | K5             | 3,35                 | 3,45               | 0,10       |
|   | K6             | 3,10                 | 3,57               | 0,47       |
| <i>Responsiveness</i><br>(daya tanggap) | D1             | 3,27                 | 3,24               | -0,02      |
|   | D2             | 3,33                 | 3,20               | -0,12      |
| <i>Assurance</i><br>(jaminan)           | J1             | 3,41                 | 3,47               | 0,06       |
|   | J2             | 3,37                 | 3,27               | -0,10      |
|   | J3             | 3,22                 | 3,51               | 0,29       |
|   | J4             | 2,98                 | 3,08               | 0,10       |
|   | J5             | 3,39                 | 3,45               | 0,06       |
|   | J6             | 3,24                 | 3,33               | 0,08       |
|   | J7             | 3,18                 | 3,49               | 0,31       |
| <i>Empathy</i><br>(empati)              | E1             | 3,31                 | 3,39               | 0,08       |
|   | E2             | 3,33                 | 3,33               | 0,00       |
| Rata-rata                               |                | 3,22                 | 3,36               | 0,14       |

#### 4.6.7 Ranking *Gap score* Keseluruhan Dimensi

Berdasarkan hasil perhitungan *gap score* keseluruhan kemudian diurutkan berdasarkan *gap score* terendah ke *gap score* yang tertinggi. Dimana *gap score* terendah memiliki arti bahwa nilai kenyataan lebih rendah dibandingkan dengan harapan yang diinginkan, kemudian ke *gap score* tertinggi yang memiliki arti bahwa nilai kenyataan lebih tinggi dibandingkan dengan harapan yang diinginkan. *Ranking gap score* keseluruhan dimensi akan dijelaskan pada tabel berikut ini

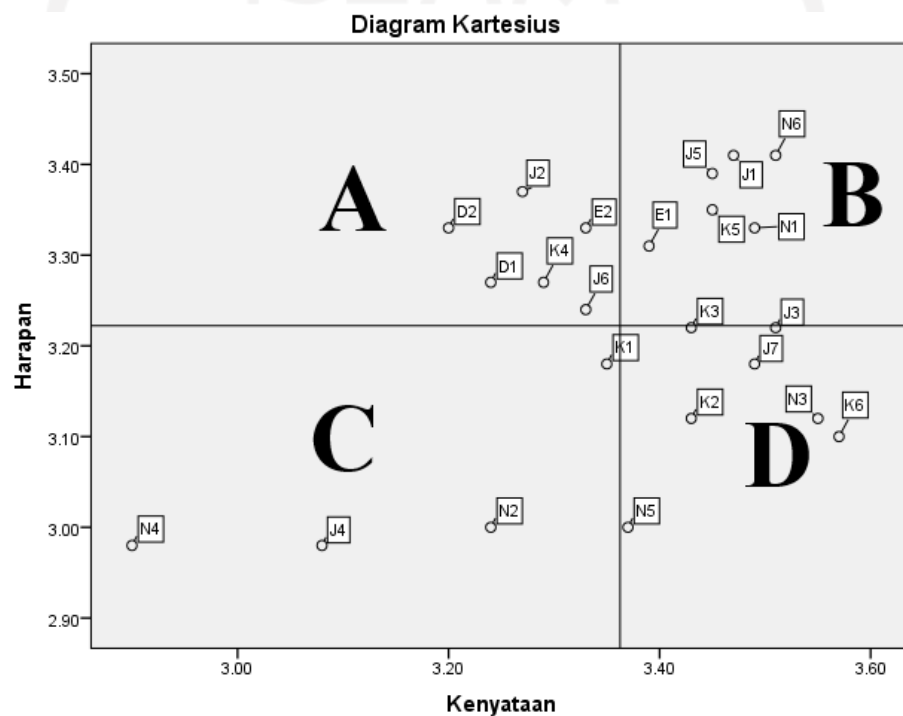


Tabel 4.10 *Ranking Gap Score* Keseluruhan Dimensi

| No | Pernyataan  | Ranking | Gap (Q = P-E) |
|----|---|---------|---------------|
| 1  | Adanya fasilitas penunjang kegiatan kebersihan diri (kamar mandi)                                   | 9       | 0,15          |
| 2  | Adanya fasilitas penunjang kegiatan istirahat (kamar ruang keluarga)                                | 7       | 0,24          |
| 3  | Adanya fasilitas penunjang kegiatan memasak, mencuci (dapur)  | 2       | 0,17          |
| 4  | Adanya halaman rumah yang memiliki ukuran memadai   | 21      | -0,17         |
| 5  | Kondisi fisik/desain rumah  | 3       | 1,00          |
| 6  | Adanya fasilitas umum seperti tempat ibadah, gedung pertemuan dan akses jalan yang memadai          | 11      | 0,80          |
| 7  | Kualitas bangunan sesuai dengan yang dijanjikan   | 9       | 0,02          |
| 8  | Fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan  | 5       | 0,18          |
| 9  | Tersedia akses jalan yang memadai   | 8       | 0,10          |
| 10 | Pemerintah memberikan fasilitas umum yang memadai   | 18      | 0,02          |
| 11 | Kondisi lingkungan yang layak (contoh: tidak rawan bencana alam)                                    | 11      | 0,06          |
| 12 | Masyarakat mendapatkan pelatihan pemberdayaan untuk dijadikan sumber matapencaharian                | 1       | 0,19          |
| 13 | Keluhan yang dialami masyarakat direspon secara cepat (contoh: pemadaman listrik, air mati)         | 20      | -0,12         |
| 14 | Tidak mengabaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait fasilitas umum (listrik dan air) | 23      | -0,19         |
| 15 | Lingkungan hunian yang aman   | 16      | -0,01         |
| 16 | Keramahan dalam merespon keluhan masyarakat   | 22      | -0,07         |
| 17 | Jaminan terhadap kerusakan akibat bencana alam  | 6       | 0,15          |
| 18 | Ketegasan pemerintah mengenai jumlah keluarga yang bertempat tinggal di hantap                      | 11      | 0,10          |
| 19 | Apabila terjadi erupsi kembali pemerintah menjamin ganti rugi kepada masyarakat                     | 16      | -0,08         |
| 20 | Tersedia wadah menyampaikan keluhan masyarakat (seperti: kontak narahubung)                         | 14      | 0,11          |
| 21 | Masyarakat mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan perekonomiannya                               | 4       | 0,11          |
| 22 | Kepedulian pemerintah terhadap trauma masyarakat korban pasca erupsi                                | 14      | 0,04          |
| 23 | Pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial  | 19      | -0,14         |

#### 4.7 Pengolahan Data IPA

Setelah melakukan perhitungan nilai kesenjangan/*gap score* dari tiap dimensi dilanjutkan dengan analisis persepsi masyarakat dan harapan dari masyarakat dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang akan di jelaskan pada diagram kartesius. Berikut merupakan hasil dimensi keseluruhan



Gambar 4.3 Diagram Kartesius Hasil Pengolahan Metode IPA

Berdasarkan diagram kartesius di atas, adapun penjelasan mengenai posisi atribut yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4.11 Hasil Pembagian Kuadran Keseluruhan Dimensi

| No | Pernyataan  | Kuadran | Gap   |
|----|---|---------|-------|
| N1 | Adanya fasilitas penunjang kegiatan kebersihan diri (kamar mandi)                                   | B       | 0,16  |
| N2 | Adanya fasilitas penunjang kegiatan istirahat (kamar ruang keluarga)                                | C       | 0,24  |
| N3 | Adanya fasilitas penunjang kegiatan memasak, mencuci (dapur)  | D       | 0,43  |
| N4 | Adanya halaman rumah yang memiliki ukuran memadai   | C       | -0,08 |
| N5 | Kondisi fisik/desain rumah  | D       | 0,37  |
| N6 | Adanya fasilitas umum seperti tempat ibadah, gedung pertemuan dan akses jalan yang memadai          | B       | 0,10  |
| K1 | Kualitas bangunan sesuai dengan yang dijanjikan   | C       | 0,16  |
| K2 | Fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan  | D       | 0,31  |
| K3 | Tersedia akses jalan yang memadai   | D       | 0,20  |
| K4 | Pemerintah memberikan fasilitas umum yang memadai   | A       | 0,02  |
| K5 | Kondisi lingkungan yang layak (contoh: tidak rawan bencana alam)                                    | B       | 0,10  |
| K6 | Masyarakat mendapatkan pelatihan pemberdayaan untuk dijadikan sumber matapencaharian                | D       | 0,47  |
| D1 | Keluhan yang dialami masyarakat direspon secara cepat (contoh: pemadaman listrik, air mati)         | A       | -0,02 |
| D2 | Tidak mengabaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait fasilitas umum (listrik dan air) | A       | -0,12 |
| J1 | Lingkungan hunian yang aman   | B       | 0,06  |
| J2 | Keramahan dalam merespon keluhan masyarakat   | A       | -0,10 |
| J3 | Jaminan terhadap kerusakan akibat bencana alam  | D       | 0,29  |
| J4 | Ketegasan pemerintah mengenai jumlah keluarga yang bertempat tinggal di hantap                      | C       | 0,10  |
| J5 | Apabila terjadi erupsi kembali pemerintah menjamin ganti rugi kepada masyarakat                     | B       | 0,06  |
| J6 | Tersedia wadah menyampaikan keluhan masyarakat (seperti: kontak narahubung)                         | A       | 0,08  |
| J7 | Masyarakat mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan perekonomiannya                               | D       | 0,31  |
| E1 | Kepedulian pemerintah terhadap trauma masyarakat korban pasca erupsi                                | B       | 0,08  |
| E2 | Pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial  | A       | 0,00  |

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari pengolahan diagram kartesius di atas, maka atribut-atribut tersebut akan dikelompokan sesuai dengan kuadran, berikut merupakan hasil pengelompokan tiap atribut:

a. Kuadran A

Atribut-atribut yang terletak di kuadran ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pada tingkat yang diinginkan namun pihak pengelola belum melaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga masih perlu untuk diprioritaskan untuk membenahi kualitas pelayanan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini akan dijelaskan pada tabel di bawah:

Tabel 4.12 Atribut pada Kuadran A

| No. | Pernyataan  | No. Atribut | Dimensi               |
|-----|---|-------------|-----------------------|
| 1.  | Pemerintah memberikan fasilitas umum yang memadai   | K4          | <i>Reliability</i>    |
| 2.  | Keluhan yang dialami masyarakat direspon secara cepat (contoh: pemadaman listrik, air mati)         | D1          | <i>Responsiveness</i> |
| 3.  | Tidak mengabaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait fasilitas umum (listrik dan air) | D2          | <i>Responsiveness</i> |
| 4.  | Keramahan dalam merespon keluhan masyarakat   | J2          | <i>Assurance</i>      |
| 5.  | Tersedia wadah menyampaikan keluhan masyarakat (seperti: kontak narahubung)                         | J6          | <i>Assurance</i>      |
| 6.  | Pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial  | E2          | <i>Empathy</i>        |

b. Kuadran B

Atribut-atribut yang terletak di kuadran ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik sehingga pihak pengelola harus mempertahankan kinerja yang telah dicapai. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini akan dijelaskan pada tabel di bawah:

Tabel 4.13 Atribut pada Kuadran B

| No. | Pernyataan   | No. Atribut | Dimensi               |
|-----|--|-------------|-----------------------|
| 1.  | Adanya fasilitas penunjang kegiatan kebersihan diri (kamar mandi)                          | N1          | <i>Tangible</i>       |
| 2.  | Adanya fasilitas umum seperti tempat ibadah, gedung pertemuan dan akses jalan yang memadai | N6          | <i>Tangible</i>       |
| 3.  | Kondisi lingkungan yang layak (contoh: tidak rawan bencana alam)                           | K5          | <i>Responsiveness</i> |
| 4.  | Lingkungan hunian yang aman  | J1          | <i>Assurance</i>      |
| 5.  | Apabila terjadi erupsi kembali pemerintah menjamin ganti rugi kepada masyarakat            | J5          | <i>Assurance</i>      |
| 6.  | Kepedulian pemerintah terhadap trauma masyarakat korban pasca erupsi                       | E1          | <i>Empathy</i>        |

## c. Kuadran C

Atribut-atribut yang terletak di kuadran ini menunjukkan tingkat prioritas yang rendah dibandingkan dengan faktor lain sehingga pihak pengelola tidak perlu memprioritaskan atribut yang terdapat di kuadran ini. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini akan dijelaskan pada tabel di bawah:

Tabel 4.14 Atribut pada Kuadran C

| No. | Pernyataan   | No. Atribut | Dimensi               |
|-----|--|-------------|-----------------------|
| 1.  | Adanya fasilitas penunjang kegiatan istirahat (kamar ruang keluarga)           | N2          | <i>Tangible</i>       |
| 2.  | Adanya halaman rumah yang memiliki ukuran memadai                              | N4          | <i>Tangible</i>       |
| 3.  | Kualitas bangunan sesuai dengan yang dijanjikan                                | K1          | <i>Responsiveness</i> |
| 4.  | Ketegasan pemerintah mengenai jumlah keluarga yang bertempat tinggal di hantap | J4          | <i>Assurance</i>      |



## d. Kuadran D

Atribut-atribut yang terletak di kuadran ini dianggap kurang penting oleh masyarakat namun pihak pengelola sudah memberikan pelayanan dengan sangat baik sehingga menjadi berlebihan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini akan dijelaskan pada tabel di bawah:

Tabel 4.15 Atribut pada Kuadran D

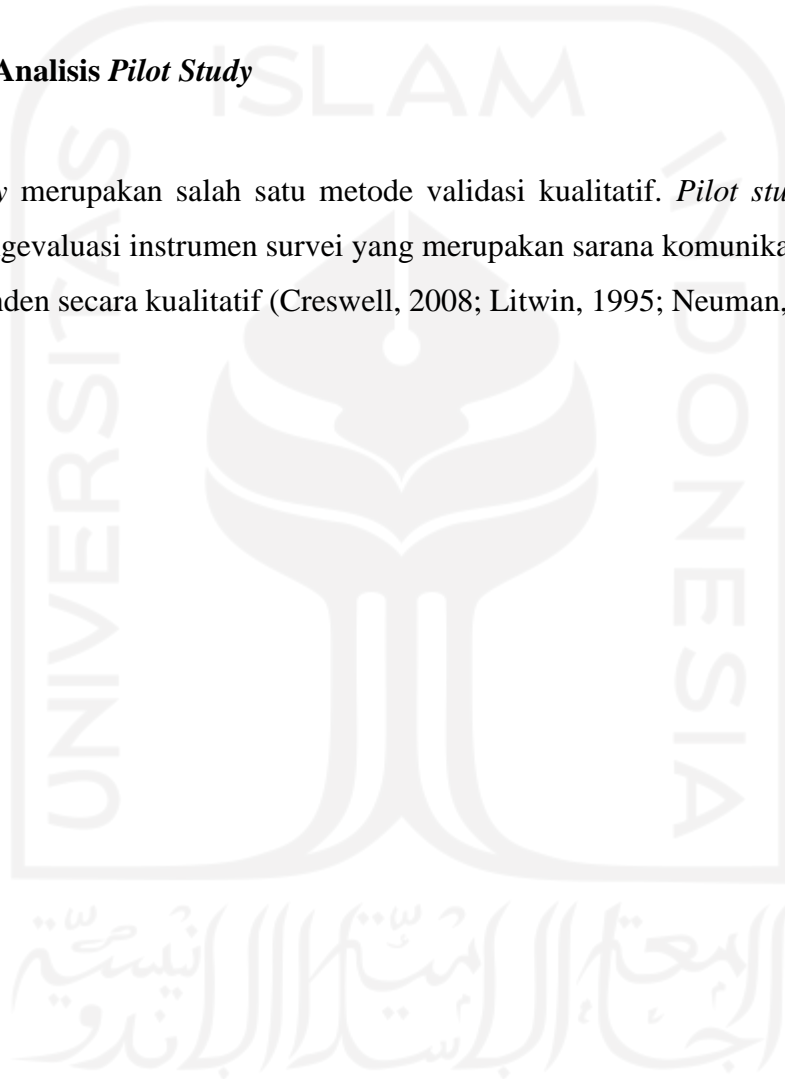
| No. | Pernyataan   | No. Atribut | Dimensi               |
|-----|--|-------------|-----------------------|
| 1.  | Adanya fasilitas penunjang kegiatan memasak, mencuci (dapur)                         | N3          | <i>Tangible</i>       |
| 2.  | Kondisi fisik/desain rumah   | N5          | <i>Tangible</i>       |
| 3.  | Fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan                               | K2          | <i>Responsiveness</i> |
| 4.  | Tersedia akses jalan yang memadai  | K3          | <i>Responsiveness</i> |
| 5.  | Masyarakat mendapatkan pelatihan pemberdayaan untuk dijadikan sumber matapencaharian | K6          | <i>Responsiveness</i> |
| 6.  | Jaminan terhadap kerusakan akibat bencana alam                                       | J3          | <i>Assurance</i>      |
| 7.  | Masyarakat mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan perekonomiannya                | J7          | <i>Assurance</i>      |

## BAB V

### PEMBAHASAN

#### 5.1 Hasil Analisis *Pilot Study*

*Pilot study* merupakan salah satu metode validasi kualitatif. *Pilot study* ini bertujuan untuk mengevaluasi instrumen survei yang merupakan sarana komunikasi antara penulis dan responden secara kualitatif (Creswell, 2008; Litwin, 1995; Neuman, 2000; Sapsford, 1999)



Tabel 5.1 Hasil Validasi *Pilot Study*

| No. | Waktu               | Responden  | Hasil   |
|-----|---------------------|--|---|
| 1.  | 2<br>Maret<br>2021  | Dr. Ir. Dwi Handayani,<br>S.T.,<br>M.Sc., IPM<br>(Dosen TI<br>UII) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kuesioner sudah menggunakan cara yang wajar untuk mendapatkan informasi yang diinginkan</li> <li>2. Format survei sudah memiliki alur yang baik</li> <li>3. Istilah yang digunakan sudah familiar</li> <li>4. Pertanyaan sudah cukup jelas untuk diikuti</li> <li>5. Survei yang dilakukan tidak terlalu panjang</li> <li>6. Pertanyaan yang digunakan masih cukup jelas untuk diikuti</li> <li>7. Pertanyaan yang digunakan masih masuk akal</li> <li>8. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keseluruhan survei adalah 7 menit</li> <li>9. Tidak menemukan pertanyaan yang terlalu sensitif untuk dipertanyakan</li> <li>10. Alur pola pertanyaan tidak membingungkan</li> <li>11. Tipe pertanyaan tidak monoton</li> <li>12. Secara keseluruhan, pertanyaan yang diajukan sudah sesuai dan relevan untuk mengukur konsep yang akan diukur oleh penulis</li> <li>13. Tidak ada komentar</li> </ol> |
| 2.  | 13<br>Maret<br>2021 | S, 48 tahun<br>(Kepala<br>Dukuh)                                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kuesioner sudah menggunakan cara yang wajar untuk mendapatkan informasi yang diinginkan</li> <li>2. Format survei sudah memiliki alur yang baik</li> <li>3. Istilah yang digunakan sudah familiar</li> <li>4. Pertanyaan sudah cukup jelas untuk diikuti</li> <li>5. Survei yang dilakukan tidak terlalu panjang</li> <li>6. Pertanyaan yang digunakan masih cukup jelas untuk diikuti</li> <li>7. Pertanyaan yang digunakan masih masuk akal</li> <li>8. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keseluruhan survei adalah 7 menit</li> <li>9. Tidak menemukan pertanyaan yang terlalu sensitif untuk dipertanyakan</li> <li>10. Alur pola pertanyaan tidak membingungkan</li> <li>11. Tipe pertanyaan tidak monoton</li> <li>12. Secara keseluruhan, pertanyaan yang diajukan sudah sesuai dan relevan untuk mengukur konsep yang akan diukur oleh penulis</li> <li>13. Tidak ada komentar</li> </ol> |

| No. | Waktu               | Responden                                | Hasil  |
|-----|---------------------|--|--|
| 3.  | 13<br>Maret<br>2021 | R, 53 tahun<br>(Perangkat<br>Desa)       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kuesioner sudah menggunakan cara yang wajar untuk mendapatkan informasi yang diinginkan</li> <li>2. Format survei sudah memiliki alur yang baik</li> <li>3. Istilah yang digunakan sudah familiar Pertanyaan sudah cukup jelas untuk diikuti</li> <li>4. Pertanyaan sudah cukup jelas untuk diikuti</li> <li>5. Survei yang dilakukan tidak terlalu panjang</li> <li>6. Pertanyaan yang digunakan masih cukup jelas untuk diikuti</li> <li>7. Pertanyaan yang digunakan masih masuk akal</li> <li>8. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keseluruhan survei adalah 7 menit</li> <li>9. Tidak menemukan pertanyaan yang terlalu sensitif untuk dipertanyakan</li> <li>10. Alur pola pertanyaan tidak membingungkan</li> <li>11. Tipe pertanyaan tidak monoton</li> <li>12. Secara keseluruhan, pertanyaan yang diajukan sudah sesuai dan relevan untuk mengukur konsep yang akan diukur oleh penulis</li> <li>13. Tidak ada komentar</li> </ol> |
| 4.  | 13<br>Maret<br>2021 | SS, 52<br>tahun<br>(Pamong<br>Kelurahan) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kuesioner sudah menggunakan cara yang wajar untuk mendapatkan informasi yang diinginkan</li> <li>2. Format survei sudah memiliki alur yang baik</li> <li>3. Istilah yang digunakan sudah familiar Pertanyaan sudah cukup jelas untuk diikuti</li> <li>4. Pertanyaan sudah cukup jelas untuk diikuti</li> <li>5. Survei yang dilakukan tidak terlalu panjang</li> <li>6. Pertanyaan yang digunakan masih cukup jelas untuk diikuti</li> <li>7. Pertanyaan yang digunakan masih masuk akal</li> <li>8. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keseluruhan survei adalah 7 menit</li> <li>9. Tidak menemukan pertanyaan yang terlalu sensitif untuk dipertanyakan</li> <li>10. Alur pola pertanyaan tidak membingungkan</li> <li>11. Tipe pertanyaan tidak monoton</li> <li>12. Secara keseluruhan, pertanyaan yang diajukan sudah sesuai dan relevan untuk mengukur konsep yang akan diukur oleh penulis</li> <li>13. Tidak ada komentar</li> </ol> |

Tabel 5.1 Hasil Validasi *Pilot Study* (lanjutan)

| No. | Waktu               | Responden                                  | Hasil   |
|-----|---------------------|--|---|
| 5.  | 12<br>Maret<br>2021 | SA, 22 tahun<br>(Mahasiswa<br>TI UII 2017) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kuesioner sudah menggunakan cara yang wajar untuk mendapatkan informasi yang diinginkan</li> <li>2. Format survei sudah memiliki alur yang baik</li> <li>3. Istilah yang digunakan sudah familiar</li> <li>4. Pertanyaan sudah cukup jelas untuk diikuti</li> <li>5. Survei yang dilakukan tidak terlalu panjang</li> <li>6. Pertanyaan yang digunakan masih cukup jelas untuk diikuti</li> <li>7. Pertanyaan yang digunakan masih masuk akal</li> <li>8. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keseluruhan survei adalah 7 menit</li> <li>9. Tidak menemukan pertanyaan yang terlalu sensitif untuk dipertanyakan</li> <li>10. Alur pola pertanyaan tidak membingungkan</li> <li>11. Tipe pertanyaan tidak monoton</li> <li>12. Secara keseluruhan, pertanyaan yang diajukan sudah sesuai dan relevan untuk mengukur konsep yang akan diukur oleh penulis</li> <li>13. Tidak ada komentar</li> </ol> |
| 6.  | 12<br>Maret<br>2021 | DT, 22 tahun<br>(Alumni TI<br>UII 2016)    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kuesioner sudah menggunakan cara yang wajar untuk mendapatkan informasi yang diinginkan</li> <li>2. Format survei sudah memiliki alur yang baik</li> <li>3. Istilah yang digunakan sudah familiar</li> <li>4. Pertanyaan sudah cukup jelas untuk diikuti</li> <li>5. Survei yang dilakukan tidak terlalu panjang</li> <li>6. Pertanyaan yang digunakan masih cukup jelas untuk diikuti</li> <li>7. Pertanyaan yang digunakan masih masuk akal</li> <li>8. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keseluruhan survei adalah 7 menit</li> <li>9. Tidak menemukan pertanyaan yang terlalu sensitif untuk dipertanyakan</li> <li>10. Alur pola pertanyaan tidak membingungkan</li> <li>11. Tipe pertanyaan tidak monoton</li> <li>12. Secara keseluruhan, pertanyaan yang diajukan sudah sesuai dan relevan untuk mengukur konsep yang akan diukur oleh penulis</li> <li>13. Tidak ada komentar</li> </ol> |

## 5.2 Analisis Perhitungan Dimensi *Modified Servqual*

### 5.2.1 *Tangible* (Nyata)

Dimensi *tangible* meliputi penampilan/bentuk fisik dari fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana prasarana yang terlihat. Perhitungan nilai kesenjangan yang dihasilkan pada dimensi ini terdapat satu atribut yang bernilai negatif yaitu pada atribut N4 dengan pernyataan adanya halaman rumah yang memiliki ukuran memadai dengan *gap score* sebesar -0,8 nilai ini menunjukkan bahwa harapan masyarakat akan halaman rumah yang memadai ini belum terpenuhi. Kemudian untuk atribut lain bernilai positif seperti adanya fasilitas penunjang kebersihan bernilai 0,16 yang berarti harapan masyarakat akan tersedianya kamar mandi ini sudah sesuai dengan kenyataan yang ada, fasilitas kegiatan istirahat bernilai 0,24 yang berarti harapan masyarakat akan tersedianya kamar tidur dan ruang keluarga sudah terpenuhi, fasilitas kegiatan memasak dan mencuci bernilai 0,43 yang berarti harapan masyarakat akan tersedianya dapur dan wastafel sudah terpenuhi, kondisi fisik/desain rumah bernilai 0,37 yang berarti desain rumah yang diberikan sudah memenuhi harapan yang diinginkan masyarakat, tersedianya fasilitas umum bernilai 0,1 yang berarti harapan masyarakat akan adanya tempat ibadah, gedung pertemuan dan akses jalan yang memadai sudah terpenuhi.

### 5.2.2 *Reliability* (Keandalan)

*Reliability* merupakan kemampuan pengelola untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Perhitungan nilai kesenjangan pada dimensi *reliability* ini menghasilkan nilai yang positif pada semua atributnya dengan pernyataan kualitas bangunan sesuai dengan yang dijanjikan bernilai 0,16 yang berarti bahwa harapan masyarakat akan kualitas bangunan yang diberikan oleh pemerintah ini sudah terpenuhi, fasilitas sesuai dengan yang dijanjikan bernilai 0,31 yang berarti harapan masyarakat akan fasilitas yang diberikan sudah terpenuhi, tersedia akses jalan yang memadai bernilai 0,2 yang berarti harapan masyarakat akan akses jalan yang ada sudah terpenuhi, fasilitas umum yang memadai bernilai 0,02 yang berarti harapan masyarakat

akan tempat ibadah, gedung pertemuan sudah terpenuhi, kondisi lingkungan yang layak bernilai 0,1 yang berarti harapan masyarakat akan lingkungan yang jauh dari bahaya erupsi sudah terpenuhi, masyarakat mendapatkan pelatihan pemberdayaan bernilai 0,47 yang berarti harapan masyarakat akan mendapatkan pelatihan yang akan dijadikan sebagai sumber mata pencaharian sudah terpenuhi. Sehingga mendapatkan rata-rata *gap score* senilai 0,21. Kenyataan atau persepsi masyarakat akan atribut yang ada pada dimensi *reliability* ini sudah terpenuhi atau lebih besar sama dengan harapan yang diinginkan.

### **5.2.3 Responsiveness (Daya Tanggap)**

*Responsiveness* merupakan keinginan pihak pengelola untuk menyediakan ketepatan dan kecepatan dalam melayani keinginan atau keluhan dari masyarakat. Perhitungan nilai kesenjangan pada dimensi *responsiveness* ini terdapat dua atribut namun kedua atribut tersebut bernilai negatif dengan pernyataan keluhan yang dialami masyarakat direspon secara cepat bernilai -0,02 yang berarti harapan masyarakat akan daya tanggap pemerintah belum terpenuhi dan tidak mengabaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat bernilai -0,12 yang berarti harapan masyarakat akan ketanggapan pemerintah dalam merespon keluhan belum terpenuhi. Sehingga mendapatkan rata-rata *gap score* sebesar -0,07. *Gap score* yang didapatkan bernilai negatif hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa tidak puas terhadap atribut yang terdapat pada dimensi *responsiveness*. Nilai negatif ini berarti bahwa kenyataan atau persepsi masyarakat terhadap atribut yang ada pada dimensi *responsiveness* ini lebih rendah atau tidak terpenuhi daripada harapan yang diinginkan oleh masyarakat.

### **5.2.4 Assurance (Jaminan)**

Pada dimensi *assurance* terdapat empat aspek yang dijadikan parameter yaitu meliputi keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Perhitungan nilai kesenjangan pada dimensi ini terdapat satu atribut bernilai negatif yaitu pada pernyataan keramahan dalam merespon keluhan masyarakat bernilai -0,1 yang berarti harapan

masyarakat akan keramahan pemerintah saat merespon keluhan belum terpenuhi, kemudian pada atribut lainnya menghasilkan nilai positif dengan pernyataan lingkungan hunian yang aman bernilai 0,06 yang berarti harapan masyarakat akan lingkungan yang aman sudah terpenuhi, jaminan terhadap kerusakan akibat bencana alam bernilai 0,29 yang berarti harapan masyarakat akan jaminan yang diberikan ini sudah terpenuhi, ketegasan pemerintah mengenai jumlah keluarga yang menetap bernilai 0,10 yang berarti bahwa pemerintah sudah bertindak tegas sudah terpenuhi karena sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan, pemerintah menjamin ganti rugi apabila terjadi erupsi kembali bernilai 0,6 yang berarti keinginan masyarakat untuk mendapatkan jaminan tersebut sudah terpenuhi, tersedia wadah untuk menyampaikan keluhan bernilai 0,08 yang berarti harapan masyarakat untuk mempunyai wadah untuk menyampaikan keluhan sudah terpenuhi, dan masyarakat mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan perekonomiannya bernilai 0,31 yang berarti masyarakat mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan perekonomiannya sudah terpenuhi atau sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan. Sehingga didapatkan nilai rata-rata *gap score* pada dimensi *assurance* sebesar 0,11. Kenyataan atau persepsi yang dialami oleh masyarakat akan atribut yang terdapat pada dimensi *assurance* ini sudah terpenuhi atau lebih besar sama dengan harapan yang diinginkan.

### **5.2.5 Empathy (Empati)**

*Empathy* merupakan perhatian yang bersifat individual yang diberikan kepada sesama individu. Perhitungan nilai kesenjangan yang didapatkan pada dimensi ini menghasilkan nilai positif, dengan pernyataan kepedulian pemerintah terhadap trauma masyarakat korban erupsi bernilai 0,08 yang berarti harapan masyarakat akan penanganan trauma pasca erupsi ini sudah terpenuhi dan sudah sesuai dengan yang diinginkan, pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial bernilai 0 yang berarti harapan masyarakat akan kesamaan layanan yang diberikan oleh pemerintah ini sudah terpenuhi dan sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Sehingga didapatkan rata-rata *gap score* pada dimensi *empathy* sebesar 0,04. Kenyataan atau persepsi yang dialami oleh



masyarakat akan atribut yang ada pada dimensi *empathy* ini sudah terpenuhi atau lebih besar sama dengan harapan yang diinginkan.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya mengenai nilai *gap score* tiap dimensi maka didapatkan hasil urutan rata-rata *gap score* tertinggi ke terendah yaitu pada dimensi *reliability* dengan *gap score* sebesar 0,21, dimensi *tangible* dengan *gap score* 0,2, dimensi *assurance* dengan *gap score* 0,11, dimensi *empathy* dengan *gap score* 0,04, dimensi *responsiveness* dengan *gap score* -0,07. Karena dari lima dimensi terdapat satu dimensi yang bernilai negatif yaitu pada dimensi *responsiveness* berarti masyarakat merasa tidak puas terhadap atribut yang terdapat pada dimensi tersebut, atribut tersebut meliputi keluhan yang dialami masyarakat direspon secara cepat menghasilkan *gap score* negatif karena harapan masyarakat lebih tinggi dibandingkan dengan kenyataan yang ada. Kemudian pada atribut tidak mengabaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait fasilitas umum juga menghasilkan *gap score* negatif, hal ini juga dikarenakan harapan yang diinginkan masyarakat lebih tinggi dibandingkan dengan kenyataan yang diterima di lapangan.

### 5.3 Analisis Hasil Perhitungan IPA

Setelah melakukan perhitungan dengan metode *service quality* kemudian dilanjutkan dengan analisis persepsi dan ekspektasi menggunakan metode IPA. Data yang sudah diperoleh pada perhitungan sebelumnya akan dijelaskan pada diagram kartesius maka akan didapatkan letak kuadran pada tiap atribut. Diagram kartesius ini dibagi menjadi empat kuadran. Pada kuadran A memiliki tingkat sangat penting (prioritas utama) karena nilai harapan atribut yang terletak pada kuadran ini lebih besar dibandingkan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan, kuadran B memiliki tingkat kepentingan yang penting (prioritas kedua) karena nilai harapan atribut yang terletak pada kuadran ini sudah seimbang dengan kenyataan yang terjadi di lapangan, kuadran C memiliki tingkat kepentingan kurang penting (prioritas rendah) karena nilai harapan dan kenyataan atribut yang terletak pada kuadran ini sama-sama rendah, dan pada kuadran D memiliki tingkat kepentingan yang tidak terlalu penting (prioritas sangat rendah) karena

nilai harapan atribut lebih rendah dan nilai kenyataan yang terjadi di lapangan lebih tinggi.

Atribut-atribut yang terletak di kuadran A meliputi, pemerintah memberikan fasilitas umum yang memadai (K4), keluhan yang dialami masyarakat direspon secara cepat (contoh: pemadaman listrik, air mati) (D1), tidak mengabaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait fasilitas umum (listrik dan air) (D2), keramahan dalam merespon keluhan masyarakat (J2), tersedia wadah menyampaikan keluhan masyarakat (seperti: kontak narahubung) (J6), dan pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial (E2).

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran B meliputi, adanya fasilitas penunjang kegiatan kebersihan diri (kamar mandi) (N1), adanya fasilitas umum seperti tempat ibadah, gedung pertemuan dan akses jalan yang memadai (N6), kondisi lingkungan yang layak (contoh: tidak rawan bencana alam) (K5), lingkungan hunian yang aman (J1), apabila terjadi erupsi kembali pemerintah menjamin ganti rugi kepada masyarakat (J5), dan kepedulian pemerintah terhadap trauma masyarakat korban pasca erupsi (E1).

Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran C meliputi, adanya fasilitas penunjang kegiatan istirahat (kamar dan ruang keluarga) (N2), adanya halaman rumah yang memiliki ukuran memadai (N4), kualitas bangunan sesuai dengan yang dijanjikan (K1), dan ketegasan pemerintah mengenai jumlah keluarga yang bertempat tinggal di hantap (J4).

Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran D meliputi, adanya fasilitas penunjang kegiatan memasak dan mencuci (dapur) (N3), kondisi fisik/desain rumah (N5), fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan (K2), tersedia akses jalan yang memadai (K3), masyarakat mendapatkan pelatihan pemberdayaan untuk dijadikan sumber matapencaharian (K6), jaminan terhadap kerusakan akibat bencana alam (J3), dan masyarakat mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan perekonomiannya (J4).

Berdasarkan hasil pemaparan sebelumnya maka dapat diketahui bahwa atribut-atribut yang perlu dijadikan prioritas perbaikan yaitu yang terletak pada kuadran A. Hal ini didapatkan dari hasil nilai harapan dan kenyataan tiap atribut menggunakan diagram kartesius. Atribut ini memiliki nilai harapan yang lebih tinggi dibandingkan nilai kenyataan. Dari hasil tersebut diketahui bahwa pada kuadran A terdapat kedua atribut yang dimiliki dimensi *responsiveness*, hal ini menunjukkan adanya keterkaitan hasil antara metode servqual dan metode IPA. Diketahui nilai atribut yang ada pada dimensi *responsiveness* pada metode servqual bernilai negatif, yang mana menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan

#### 5.4 Rekomendasi

Setelah sebelumnya dilakukan analisis maka didapatkan atribut-atribut yang perlu dijadikan prioritas untuk dilakukan perbaikan. Atribut tersebut yang terletak pada kuadran A. Adapun rekomendasi yang dapat diberikan untuk pengimplementasian perbaikan pada setiap atribut yang ada. Berikut merupakan rekomendasi yang dapat diberikan, meliputi:

Tabel 4. Hasil Rekomendasi

| No. | Atribut   | Rekomendasi  |
|-----|---|--|
| 1.  | Pemerintah memberikan fasilitas umum yang memadai (K4)  | Melakukan survei fasilitas yang diinginkan masyarakat                            |
| 2.  | Keluhan yang dialami masyarakat direspon secara cepat (contoh: pemadaman listrik, air mati) (D1).         | Mengadakan sosialisasi terhadap pelayan publik mengenai pelayanan yang diberikan |
| 3.  | Tidak mengabaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait fasilitas umum (listrik dan air) (D2). | Memberikan sosialisasi mengenai pelayanan yang diberikan                         |
| 4.  | Keramahan dalam merespon keluhan masyarakat (J2).   | Mengadakan pelatihan pelayanan kepada pelayan publik                             |
| 5.  | Tersedia wadah menyampaikan keluhan masyarakat (seperti: kontak narahubung) (J6).                         | Mengadakan sosialisasi kepada masyarakat   |
| 6.  | Pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial (E2).  | Mengadakan sosialisasi kepada pelayan publik                                     |

mengenai  
kesetaraan

hak-hak

---



## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data maka didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut

1. Tingkat kualitas pelayanan huntap yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat korban erupsi Gunung Merapi terhadap huntap yang sudah digunakan sebagai tempat tinggal berdasarkan perhitungan dengan metode servqual pada tiap dimensi adalah sebagai berikut:
  - a. Pada dimensi *tangible* yang berarti bentuk nyata/fisik mendapatkan hasil rata-rata *gap score* sebesar 0,2 yang berarti masyarakat merasa puas atau persepsi masyarakat terhadap atribut-atribut yang terdapat pada dimensi *tangible* ini sudah terpenuhi atau lebih besar sama dengan harapan yang diinginkan, atribut tersebut meliputi adanya fasilitas penunjang kegiatan kebersihan diri (0,16), adanya fasilitas penunjang kegiatan istirahat (0,24), adanya fasilitas penunjang kegiatan memasak dan mencuci (0,43), adanya halaman rumah yang memiliki ukuran memadai (-0,08), kondisi fisik/desain rumah (0,37) dan adanya fasilitas umum seperti tempat ibadah dan gedung serbaguna (0,10). Pada dimensi ini terdapat satu atribut yang bernilai negatif yaitu pada pernyataan adanya halaman rumah yang memiliki ukuran memadai, hal ini karena nilai harapan masyarakat lebih tinggi dibandingkan dengan nilai kenyataan atau persepsi masyarakat terhadap yang terjadi di lapangan.
  - b. Pada dimensi *reliability* yang berarti kehandalan mendapatkan hasil rata-rata *gap score* bernilai positif sebesar 0,21 yang berarti sebagian besar masyarakat merasa puas atau persepsi masyarakat terhadap atribut yang terdapat pada dimensi *reliability* ini lebih besar atau sama dengan harapan yang diinginkan, atribut

tersebut meliputi kualitas bangunan sesuai dengan yang dijanjikan (0,16), fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan (0,31), tersedia akses jalan yang memadai (0,20), pemerintah memberikan fasilitas umum yang memadai (0,02), kondisi lingkungan yang layak (0,1), masyarakat mendapatkan pelatihan pemberdayaan untuk dijadikan sumber mata pencaharian (0,47). Pada dimensi ini semua atribut bernilai positif hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh semua masyarakat puas terhadap setiap atribut yang ada pada dimensi kehandalan.

- c. Pada dimensi *responsiveness* yang berarti daya tanggap mendapatkan hasil rata-rata *gap score* sebesar -0,07, nilai ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat merasa tidak puas atau tingkat persepsi masyarakat terhadap atribut yang terdapat pada dimensi *responsiveness* tidak puas atau lebih rendah daripada harapan yang diinginkan, atribut tersebut meliputi keluhan yang dialami masyarakat direspon secara cepat (-0,02) dan tidak mengabaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait fasilitas umum (-0,12). Pada kedua atribut bernilai negatif, hal ini berarti tingkat harapan masyarakat terhadap daya tanggap pemerintah lebih tinggi dibandingkan dengan kenyataan atau persepsi masyarakat yang dihadapi di lapangan.
- d. Pada dimensi *assurance* yang berarti jaminan mendapatkan hasil rata-rata *gap score* sebesar 0,11 angka tersebut bernilai positif yang berarti sebagian masyarakat merasa puas atau tingkat persepsi masyarakat terhadap atribut yang terdapat pada dimensi *assurance* ini terpenuhi atau lebih besar sama dengan harapan yang diinginkan, atribut tersebut meliputi lingkungan hunian yang aman (0,06), keramahan dalam merespon masyarakat (-0,10), jaminan terhadap kerusakan akibat bencana alam (0,29), ketegasan pemerintah mengenai jumlah keluarga yang menetap (0,10), pemerintah menjamin ganti rugi kepada masyarakat apabila terjadi erupsi berulang (0,06), tersedia wadah untuk menyampaikan keluhan masyarakat (0,08), masyarakat mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan perekonomiannya. Pada dimensi ini terdapat satu atribut yang bernilai negatif yaitu pada pernyataan keramahan dalam merespon masyarakat, hal ini berarti tingkat harapan masyarakat akan keramahan yang diberikan dalam merespon bernilai lebih tinggi dibandingkan dengan kenyataan atau persepsi yang dialami oleh masyarakat

secara langsung yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat belum terpenuhi.

- e. Pada dimensi *empathy* yang berarti kepedulian mendapatkan hasil rata-rata *gap score* sebesar 0,04 angka tersebut bernilai positif yang berarti sebagian besar masyarakat merasa puas atau persepsi masyarakat terhadap atribut yang terdapat pada dimensi *empathy* ini terpenuhi atau lebih besar sama dengan harapan yang diinginkan, atribut tersebut meliputi kepedulian pemerintah terhadap trauma masyarakat korban erupsi (0,08) dan pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial (0). Pada dimensi ini semua atribut bernilai positif hal ini berarti semua masyarakat merasa puas terhadap atribut yang ada pada dimensi *empathy* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat sudah terpenuhi.
2. Setelah dilakukan perhitungan dan analisis dengan metode servqual dan IPA maka didapatkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan huntap Batur untuk masyarakat yang bertempat tinggal di huntap Batur yaitu akan dilakukan perbaikan pada atribut-atribut yang diprioritaskan yaitu atribut pada kuadran A, atribut-atribut tersebut meliputi:
    - a. Pemerintah memberikan fasilitas umum yang memadai (K4). Atribut ini berada pada kuadran yang harus dijadikan prioritas untuk dilakukan perbaikan. Perbaikan pada atribut ini yaitu dapat dilakukan dengan survei mengenai fasilitas yang diinginkan oleh masyarakat akan huntap tersebut
    - b. Keluhan yang dialami masyarakat direspon secara cepat (contoh: pemadaman listrik, air mati) (D1). Perbaikan yang bisa dilakukan pada atribut ini yaitu dengan mengadakan sosialisasi terhadap pelayan publik mengenai pelayanan yang diberikan
    - c. Tidak mengabaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait fasilitas umum (listrik dan air) (D2). Perbaikan yang bisa dilakukan pada atribut ini yaitu dengan memberikan sosialisasi mengenai pelayanan yang diberikan
    - d. Keramahan dalam merespon keluhan masyarakat (J2). Perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut ini yaitu dengan mengadakan pelatihan pelayanan kepada pelayan publik.

- e. Tersedia wadah menyampaikan keluhan masyarakat (seperti: kontak narahubung) (J6). Perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut ini yaitu dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai kontak narahubung yang bisa dihubungi saat terjadi suatu hal, agar masyarakat tidak merasa kebingungan jika terjadi hal-hal tertentu.
- f. Pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial. Perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut ini yaitu dengan mengadakan sosialisasi kepada pelayan publik mengenai hak-hak kesetaraan.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan maka didapatkan beberapa saran yang bisa diberikan oleh penulis yaitu:

### **6.2.1 Saran kepada pemerintah**

1. Survei mengenai fasilitas yang diinginkan pada huntap tersebut yang diinginkan oleh masyarakat
2. Mengadakan sosialisasi terhadap pelayan publik mengenai pelayanan yang diberikan Tidak mengabaikan setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat
3. Memberikan sosialisasi mengenai pelayanan yang diberikan Memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai narahubung yang terdapat di huntap tersebut dengan memberikan fasilitas komunikasi
4. Mengadakan pelatihan pelayanan kepada pelayan publik
5. Mengadakan sosialisasi kepada masyarakat
6. Mengadakan sosialisasi kepada pelayan publik mengenai hak-hak kesetaraan



### 6.2.2 Saran kepada penelitian selanjutnya

1. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan pada hunian lain yang berada di kawasan Gunung Api Merapi.
2. Memperluas wawasan hunian tetap yang tidak hanya berfokus pada satu hunian tetap saja, namun pada hunian tetap yang lainnya.
3. Dapat memberikan motivasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hunian tetap lain yang berada di kawasan Gunung Api Merapi.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Absor, H. W. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT. Media Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 148.
- Arfani, M., Asnawi, A., & Oetoro, I. (2019). Pengambilan Sampel menggunakan Stratified Random Sampling, Kish Grid Responden dan Tabulasi Data dalam Pemilu Legislatif bagi Surveyor di Surabaya Survey Center. *Pembekalan dan Pendampingan Pengabdian Masyarakat*.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagozzi, R., & Yi, Y. (1988). On the Evaluation of Structural Equation Models. *J. Acad.*
- Bening, P. A. (2015). Studi Kebijakan Mitigasi Bencana Gunung Api Berbasis Kearifan Lingkungan Di Sdn Ngablak Srumbung Magelang. *Skripsi*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- BNPB. (2011). *BNPB: Relokasi Bukan Solusi Harga Mati Bagi Korban Bencana Merapi*. Magelang: <https://news.detik.com/berita/d-1715368/-bnpb-relokasi-bukan-solusi-harga-mati-bagi-korban-bencana-merapi>. Diambil kembali dari detikNews.
- BNPB. (2012). *Petunjuk Teknis Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pascabencana Sektor Pemukiman Wilayah Kabupaten Kepulauan Mentawai Provinsi Sumatera Barat*.

- BNPB, & BAPPENAS. (2011). *Rencana Aksi Rehabilitasi Rencana Aksi Rehabilitasi Gunung Merapi di Provinsi D.I. Yogyakarta dan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2011-2013*. Jakarta: Bappenas dan BNPB.
- Creswell, J. W. (2008). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Davidson, J. a. (2000). *Composite volcanoes*. Sigurdsson, H.: Academic Press.
- Fadillah, S. N. (2019). Analisis Keputusan Pemilihan Lokasi Tempat Tinggal di Daerah Rawan Bencana Gunung Merapi Pasca Erupsi: Studi Kasus di Kecamatan Cangkringan, Kabupaten Sleman, D.I. Yogyakarta. *Skripsi UNNES*, 11.
- Fatmala, W. S., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 177.
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluatin Structural Equation Models with UnobservableVariables and Measurement Error. *J. Mark*, 39-50.
- Gamble, M., & Gambel, T. K. (2002). *Communication Works* . Boston: McGraw-Hill Collager.
- Geografi, R. I. (2020, 12 1). *Pengertian Erupsi Gunung Berapi*. Diambil kembali dari ilmugeografi.com: <https://ilmugeografi.com/ilmu-bumi/gunung/pengertian-erupsi>
- Hartono, B. (2010). Investigating Risky Decisions Of Construction Contractors In Competitive Bid Mark-Ups. *National University Of Singapore*, 55-57.

- Hasriyani, E. (2018). Analisis Intensitas Emosi terhadap Perilaku Sehat Korban Bencana Pasca Erupsi Gunung Sinabung dipengungsian Unika Kabanjahe Kabupaten Tanah Karo. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 57 Vol 6 no. 2 .
- Heir, J., Black, W., Babin, B., & Aderson, R. (2014). *Multivariate Data Analysis (7th edition)*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Husaini, U., & dkk. (2003). *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jha, A. (2010). *Safer homes, stronger communities: a handbook for reconstructing after natural disaster*. Diambil kembali dari Global Facility for Disaster Reduction and Recovery, World Bank, Washington, D.C., USA.: <https://www.gfdr.org/sites/gfdr/files/publication/SaferHomesStrongerCommunitites.pdf>.
- Kartika, N., & C., M. A. (2018). Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) pada Perusahaan Kontraktor dengan Pendekatan Metode Servqual di Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmiah SANTIKA Volume 8 No. 1*, 677.
- Kesumajayansyah, H. (2014). Analisa Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di SF Digital Phot Service. *Jurnal Analisa Kepuasan Pelanggan.*, V 18(1): 39-46.
- Linawati, M. (2019, November 5). *Dahsyatnya Letusan Gunung Merapi 5 November 2010*. Diambil kembali dari Liputan 6: <https://www.liputan6.com/news/read/4102868/dahsyatnya-letusan-gunung-merapi-5-november-2010>
- Litwin, M. S. (1995). *How to Measure Survey Reliability and Validity*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.

- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *The Journal of Marketing*, 77-79.
- Mawardi. (2006). *Rencana Aksi Nasional Pengurangan Risiko Bencana 2006-2009. Kerjasama antara Kementrian Negara Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional dengan Badan Koordinasi Nasional Penanganan Bencana*. Jakarta.
- Nasution, M. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Neuman, W. L. (2000). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches, 4th Ed*. Boston: Allyn and Bacon.
- Ni'am, L. (2014). Kepengaturan dan Penolakan Relokasi: Kasus Warga Watugajah Pasca bencana Gunung Merapi Tahun 2011-2013. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 18, Nomor 1*, 1-96.
- Nugroho, E. (2018). *Prinsip-prinsip Menyusun Kuesioner*. Malang: UB Press.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A-Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Pratomo, I., & Abdurachman, K. (2004). Characteristics of the Indonesian active volcanoes and their hazards. *Mineral & Energi*, 2, no. 4, 56-60.

- Prawitasari, F. (2019). Evaluasi Pasca Huni Huntap Pagerjurang Ditinjau Dari Aspek Fungsional. *Jurnal SPACE*, 7.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Graha Ilmu.
- Ruswanto. (2018). Evaluasi Dampak Kebijakan Pemerintah Tentang Relokasi Pasca Erupsi Merapi 2010. *Tesis*, 3.
- Sapsford, R. (1999). *Survey Research*. London, UK: Sage Publications, Inc.
- Saputro, A. M. (2019). Persepsi Risiko Bencana Gunung Merapi (Studi Kasus: Kabupaten Sleman). *Tugas Akhir*, BAB II.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach, 7th edition*. New Jersey: Wiley.
- Slamet, J. (2020, 11 6). *Kompaspedia*. Diambil kembali dari Kawasan Rawan Bencana Gunung Merapi: <https://kompaspedia.kompas.id/baca/infografik/peta-tematik/kawasan-rawan-bencana-gunung-merapi>
- Soetrisnanto, G. A. (2020). Adaptasi Rumah Pascabencana sebagai Bentuk Resiliensi Dilihat dari Perubahan Elemen Fisik pada Hunian Tetap Batur. *Skripsi* 48, 3.
- Some, W., Hafidz, W., & Sauter, G. (2009). Renovation not Relocation: the work of Paguyuban Warga Strenkali (PWS) in Indonesia Environment & Urbanization. *International Institute for Environment and Development (IIED)*, 463-475.
- Sugiono. (2009). *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeth.

- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra. (2007). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Tondobala, L. (2011). Pemahaman tentang Kawasan Rawan Bencana dan Tinjauan terhadap Kebijakan dan Peraturan Terkait. *Jurnal Sabua Vol. 3, No. 1*, 60.
- Utami, W., Wibowo, Y. A., & Afiq, M. (2019). Analisis Spasial untuk Lokasi Relokasi Masyarakat Terdampak Tsunami Selat Banten Tahun 2018. *Bhumi, Jurnal Agraria dan Pertanahan Vol. 5 No. 1*, 115.
- Warsono. (2012). *Hidup Mati di Negeri Cincin Api. Ekspedisi Cincin Api Kompas*". (<http://nationalgeographic.co.id/berita/2012/12/hidup-mati-di-negeri-cincin-api>).
- Widodo, D., Nugroho, S., & Asteria, D. (2017). Analisis Penyebab Masyarakat Tetap Tinggal di Kawasan Rawan Bencana Gunung Merapi (Studi di Lereng Gunung Merapi Kecamatan Cangkringan, Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Lingkungan*, 136.
- Widodo, S. E. (2017). Akuntabilitas Teknis Kebijakan Hunian Tetap (HunTap) Korban Erupsi Merapi 2010 di Cangkringan Kabupaten Sleman. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 93.
- Yakti, G. I. (2018). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode customer satisfaction indeks dan service quality. *Tugas Akhir*, 30.

## LAMPIRAN

### A-1 Pertanyaan Wawancara

Pertanyaan yang digunakan pada wawancara ini nantinya akan digunakan sebagai acuan untuk pembuatan kuesioner. Berikut merupakan pertanyaan yang digunakan

| No. | Pertanyaan   |
|-----|--|
| 1.  | Fasilitas apa saja yang sudah tersedia di huntap tersebut  |
| 2.  | Di huntap tersebut apakah sudah tersedia tempat ibadah, gedung pertemuan, akses jalan yang memadai dan fasilitas umum lain                                   |
| 3.  | Bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menempati rumah tersebut   |
| 4.  | Halaman yang tersedia bisa digunakan untuk apa saja  |
| 5.  | Apakah ada program pelatihan untuk masyarakat pasca erupsi Merapi  |
| 6.  | Respon pemerintah desa apabila terdapat keluhan dari masyarakat  |
| 7.  | Apakah pemerintah turut andil terhadap trauma yang dialami masyarakat pasca erupsi   |
| 8.  | Apakah lokasi yang dijadikan sebagai hunian tetap sudah berada pada lokasi aman dari erupsi berulang   |
| 9.  | Apakah hunian tetap yang sudah ditinggali masyarakat ini merupakan lingkungan yang aman  |
| 10. | Apakah pemerintah memiliki aturan khusus terkait dengan jumlah keluarga yang menetap di huntap tersebut  |
| 11. | Keluhan yang dialami oleh masyarakat disampaikan ke siapa  |
| 12. | Apabila terjadi bencana alam ataupun erupsi berulang yang menyebabkan kerusakan pada hunian tetap apakah pemerintah bertanggungjawab atas kerusakan tersebut |



## A-2 Pertanyaan Kuesioner

| No  | Pernyataan  | Harapan |   |   |   | Kenyataan |   |   |   |
|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|
|   |   | 1       | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 |
| <b><i>Tangibles (Nyata)</i></b>             |   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 1   | Adanya fasilitas penunjang kegiatan kebersihan diri (kamar mandi)                                   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 2   | Adanya fasilitas penunjang kegiatan istirahat (kamar ruang keluarga)                                |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 3   | Adanya fasilitas penunjang kegiatan memasak, mencuci (dapur)  |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 4   | Adanya halaman rumah yang memiliki ukuran memadai   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 5   | Kondisi fisik/desain rumah  |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 6   | Adanya fasilitas umum seperti tempat ibadah, gedung pertemuan dan akses jalan yang memadai          |         |   |   |   |           |   |   |   |
| <b><i>Reliability (Keandalan)</i></b>       |   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 1   | Kualitas bangunan sesuai dengan yang dijanjikan   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 2   | Fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan  |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 3   | Tersedia akses jalan yang memadai   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 4   | Pemerintah memberikan fasilitas umum yang memadai   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 5   | Kondisi lingkungan yang layak (contoh: rawan bencana alam)  |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 6   | Masyarakat mendapat pelatihan pemberdayaan untuk dijadikan sumber matapencaharian                   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| <b><i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i></b> |   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 1   | Keluhan yang dialami masyarakat direspon secara cepat (contoh: pemadaman listrik, air mati)         |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 2   | Tidak mengabaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait fasilitas umum (listrik dan air) |         |   |   |   |           |   |   |   |
| <b><i>Assurance (Jaminan)</i></b>           |   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 1   | Lingkungan hunian yang aman   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 2   | Keramahan merespon keluhan masyarakat   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 3   | Jaminan kerusakan akibat bencana alam   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 4   | Ketegasan pemerintah mengenai jumlah keluarga yang bertempat tinggal di huntap                      |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 5   | Apabila terjadi erupsi kembali pemerintah menjamin ganti rugi kepada masyarakat                     |         |   |   |   |           |   |   |   |

| No                             | Pernyataan  | Harapan |   |   |   | Kenyataan |   |   |   |
|--------------------------------|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|
|                                |   | 1       | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 |
| 6                              | Tersedia wadah menyampaikan keluhan masyarakat (seperti: kontak narahubung) |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 7                              | Masyarakat mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan perekonomiannya       |         |   |   |   |           |   |   |   |
| <b><i>Empathy (Empati)</i></b> |   |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 1                              | Kepedulian pemerintah terhadap trauma masyarakat korban pasca erupsi        |         |   |   |   |           |   |   |   |
| 2                              | Pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial                      |         |   |   |   |           |   |   |   |

