

LAPORAN AKHIR

PENILAIAN KEPUASAN PENERIMA MANFAAT (BSA)



**CENTRAL SULAWESI REHABILITATION AND
RECONSTRUCTION PROJECT (CSRRP)**

2024

KATA PENGANTAR



Rangkaian bencana gempa bumi, tsunami, dan likuefaksi yang terjadi di Sulawesi Tengah pada 28 September 2018 telah berdampak pada aktivitas masyarakat dengan rusaknya hunian dan infrastruktur penunjang kegiatan sosial dan ekonomi. Data dari Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), menunjukkan total nilai kerusakan mencapai lebih dari 18 Triliun rupiah. Sektor permukiman dan infrastruktur dasar mencakup jalan dan jembatan, sistem pengairan, air minum, air limbah, jaringan listrik dan komunikasi, serta fasilitas umum merupakan yang paling terdampak.

Pembangunan kembali dengan lebih baik, aman, dan berkelanjutan menjadi visi pemulihan kehidupan di kabupaten/kota terdampak. Proyek Rehabilitasi dan Rekonstruksi Sulawesi Tengah atau *Central Sulawesi Rehabilitation and Reconstruction Project* (CSRRP) hadir mendukung visi tersebut melalui (i) penyediaan huntap dan infrastruktur permukiman; (ii) rehabilitasi dan rekonstruksi fasilitas umum; dan (iii) dukungan pelaksanaan kegiatan. CSRRP mengedepankan prinsip bangunan tahan gempa, desain universal, mitigasi risiko Kekerasan Berbasis Gender, manajemen sampah dan puing bangunan, serta penerapan bangunan gedung hijau. CSRRP sebagai bagian dari program Indonesia *Disaster Resilience and Reconstruction* (IDRAR) juga menargetkan peningkatan kesiapsiagaan dan ketahanan daerah terdampak bencana, memiliki risiko tinggi, dan merupakan kawasan pusat pengembangan ekonomi.

Laporan Akhir Penilaian Kepuasan Penerima Manfaat CSRRP ini merupakan salah satu laporan dari enam laporan kegiatan evaluasi dan studi yang dilaksanakan ESC CSRRP pada 2024. Laporan ini memuat gambaran mengenai kepuasan penerima manfaat terhadap hunian dan infrastruktur yang dibangun oleh program CSRRP. Diharapkan hasil-hasil Penilaian Kepuasan Penerima Manfaat ini dapat memberikan pembelajaran dan masukan untuk penyusunan strategi pelaksanaan yang tepat dalam upaya kita mencapai hasil akhir program yang lebih baik dari target rencana.

Jakarta, Oktober 2024
Ketua Central Project Management Unit
CPMU – CSRRP


Arie Setiadi Moerwanto

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Evaluasi.....	2
1.2.1. Maksud.....	2
1.2.2. Tujuan	3
1.3. Pertanyaan Kunci.....	3
1.4. Sasaran dan Keluaran	3
1.4.1. Sasaran	3
1.4.2. Keluaran	4
1.5. Ruang Lingkup	4
1.6. Result Change dan Kerangka Study	4
1.6.1. Result Change	4
1.7. Sistematika Laporan	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Konsep CSRRP.....	6
2.2. Kegiatan Penanggulangan Bencana.....	6
2.3. Definisi/ Konsep Kepuasan Penerima Manfaat (BSA)	6
2.3.1. Penerima Manfaat	6
2.3.2. Kepuasan Penerima Manfaat	7
2.3.3. Manfaat Huntap dan Infrastruktur Permukiman	10
2.3.4. Pembangunan Infrastruktur Permukiman dalam CSRRP	10
2.3.5. Manfaat Rehabilitasi dan Rekonstruksi Fasilitas Publik.....	11
BAB 3 METODOLOGI.....	13
3.1. Kerangka Waktu Kegiatan Evaluasi BSA	13
3.2. Kondisi Program pada Evaluasi BSA.....	13
3.3. Kerangka Kerja Evaluasi BSA	14
3.3 Kerangka Sampling dan Ukuran Sampel.....	19
3.4.1 Metode Sampling.....	19
3.4.2 Target Populasi	19

3.4.3	Unit analisis.....	19
3.4.4	Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan	20
3.4.5	Kerangka Sampel	20
3.4.6	Confidence Level & Margin of Error	21
3.4.7	Besaran Sampel.....	21
3.4.1.	Populasi dan Sampel Fasilitas Publik	23
3.4.	Alur dan Tahapan Kegiatan	25
BAB 4	HASIL EVALUASI	27
4.1.	Profil Responden	27
4.1.1.	Profil Responden Huntap	27
4.2.	Kepuasan Penerima Manfaat Terhadap Program CSRRP.....	29
4.2.1.	Proporsi Individu Penerima Manfaat yang puas dengan Infrastruktur dan Layanan Huntap dan Infrastruktur Permukiman	29
4.2.2.	Proporsi Individu Penerima Manfaat yang puas dengan Infrastruktur dan Layanan infrastruktur Infra publik	34
4.2.2.1.	Proporsi Individu Penerima Manfaat yang puas dengan Infrastruktur dan Layanan infrastruktur kesehatan	37
4.2.2.2.	Persentase Proporsi Kepuasan Responden Terhadap Fasilitas Pendidikan.....	37
4.2.2.3.	Proporsi Individu Penerima Manfaat yang puas dengan Infrastruktur dan Layanan infrastruktur gedung perkantoran (Kejaksaan Tinggi)	38
4.3.	Manfaat Program CSRRP	39
4.3.1.	Proporsi Individu Penerima Manfaat yang merasakan manfaat Infrastruktur Huntap dan Infrastruktur Permukiman berdasarkan jenis manfaatnya	39
4.3.2.	Proporsi Individu Penerima Manfaat Yang Merasakan Manfaat Infrastruktur Publik	41
4.3.2.1.	Proporsi Individu Penerima Manfaat Yang Merasakan Manfaat Infrastruktur Rumah Sakit Berdasarkan Jenis Manfaatnya	41
4.3.2.2.	Proporsi Individu Penerima Manfaat Yang Merasakan Manfaat Infrastruktur Pendidikan Berdasarkan Jenis Manfaatnya	42
4.3.2.3.	Proporsi Individu Penerima Manfaat Yang Merasakan Manfaat Infrastruktur Gedung Perkantoran Berdasarkan Jenis Manfaatnya	43
4.4.	Umpan Balik Perbaikan Lebih Lanjut Pelaksanaan Program CSRRP di Masa Mendatang	44
4.4.1.	Feedback Komponen-1 (Huntap).....	44
4.4.2.	Feedback Komponen-2 (Fasilitas Kesehatan).....	47
4.4.3.	Feedback Komponen-2 (Fasilitas Pendidikan)	48
4.4.4.	Feedback Komponen-2 (Fasilitas Publik Lainnya- Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah).....	49
BAB 5	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	50

5.1. Kesimpulan	50
5.2. Rekomendasi.....	51
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1: Komponen dan Pembiayaan proyek CSRRP	2
Tabel 3.1: Kerangka Kerja Evaluasi	15
Tabel 3.2: Matrik Indikator dan Metode Analisis.....	16
Tabel 3.2: Populasi dan Sampel WTB.....	22
Tabel 3.3: Populasi dan Sampel Fasilitas Publik	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Result Change Evaluasi Penilaian Kepuasan penerima Manfaat	4
Gambar 3.1: Kerangka waktu kegiatan Evaluasi BSA	13
Gambar 3.2: Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan	20
Gambar 3.2: Metode Penarikan Sampel	21
Gambar 3.3: Metode Penarikan Sampel Penerima Manfaat Fasilitas Publik	23
Gambar 3.5: Alur dan Tahapan Kegiatan	25
Gambar 4.1: Jenis Kelamin Responden dalam Rumah Tangga.....	27
Gambar 4.2: Pendidikan tertinggi dan Sektor Pekerjaan Utama kepala rumah tangga	27
Gambar 4.3: Status Pekerjaan Kepala Rumah Tangga	28
Gambar 4.4: Pendapatan Responden (WTB).....	28
Gambar 4.5: Kepuasan Penerima Manfaat Terhadap Layanan, Fisik Huntap dan Kelengkapannya	30
Gambar 4.6: Persentase Penerima Manfaat Yang Menyatakan Puas Terhadap Fisik Bangunan, Kelengkapan, dan Layanan Huntap	30
Gambar 4.7: Persentase Penerima Manfaat Yang Menyatakan Puas Terhadap Fisik Bangunan, Kelengkapan, dan Layanan Huntap menurut Gender.....	31
Gambar 4.8: Proporsi Kepuasan Responden Terhadap Huntap, Fisik Huntap, Kelengkapannya dan Layanan menurut jenis Huntap	32
Gambar 4.9: Persentase Responden yang menyatakan Sangat Puas dan Puas, Berdasarkan Jenis Layanan Selama Pembangunan Huntap	33
Gambar 4.10: Jenis fasilitas/layanan yang dirasakan paling besar manfaatnya	34
Gambar 4.11: Proporsi Responden Sangat Puas Dan Puas Terhadap Layanan dan Fisik Fasilitas Publik	35
Gambar 4.12: Persentase Penerima Manfaat yang Puas Terhadap Fisik Fasilitas Publik dan Layanan	35
Gambar 4.13: Persentase Penerima Manfaat yang Puas Terhadap Fisik Fasilitas Publik dan Layanan menurut Gender	36
Gambar 4.14: Proporsi Responden Sangat Puas dan Puas Terhadap Fasilitas Kesehatan	37
Gambar 4.15: Proporsi Responden Sangat Puas dan Puas Terhadap Fasilitas Pendidikan	38
Gambar 4.14: Proporsi Responden Sangat Puas dan Puas Terhadap Fasilitas Publik Lainnya (Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah).....	39
Gambar 4.15: Persentase Penerima Manfaat yang merasakan Manfaat Sosial setelah menghuni Huntap	40
Gambar 4.16: Persentase Penerima Manfaat yang merasakan Manfaat Livelihood setelah menghuni Huntap	40
Gambar 4.17: Persentase Manfaat Sebelum dan Sesudah Rehab-Rekon terhadap Kapasitas dan Layanan Rumah Sakit.....	42

Gambar 4.18: Persentase Manfaat Sebelum dan Sesudah Rehap-Rekon terhadap Kapasitas dan Layanan Sekolah.....	43
Gambar 4.19: Persentase Manfaat Sebelum dan Sesudah Rehap-Rekon Terhadap Kapasitas dan Layanan Gedung Pemerintahan (Kejaksaan Tinggi)	44

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara yang paling rawan bencana di dunia dan terpapar berbagai bahaya alam yang dapat menghambat hasil pembangunan, yang berdampak pada masyarakat dan perekonomiannya. Terletak di Cincin Api Pasifik dengan 127 gunung berapi aktif di seluruh negara kepulauan, Indonesia sering mengalami gempa bumi dan tsunami, serta banjir.

Peristiwa bencana telah menyebabkan kerugian yang signifikan bagi manusia dan ekonomi di negara ini. Antara tahun 2007 dan 2018, peristiwa bencana yang tercatat menyebabkan 7.375 korban jiwa dan 55 juta orang mengungsi, dengan kerugian ekonomi tahunan sekitar US\$2,2 hingga US\$3,0 miliar. Risiko gempa sangat tinggi, dengan sekitar 80 persen negara terletak di daerah rawan gempa.

Diperkirakan pada tahun 2055, sekitar 64 persen penduduk Indonesia akan tinggal di zona bahaya gempa bumi, naik dari 53 persen pada tahun 2016, dengan peningkatan paparan terbesar di pulau Jawa. Berdasarkan model kerugian probabilistik, ada kemungkinan 2 persen setiap tahun terjadinya peristiwa gempa besar yang menyebabkan kerusakan sekitar US\$1,3 miliar.

Orang miskin dan rentan sering menanggung beban dampak bencana karena mereka cenderung tinggal di daerah bahaya, tidak memiliki akses ke layanan dasar, dan memiliki akses terbatas ke sumber daya keuangan dan aset untuk mengatasi kerugian setelahnya.

Gempa bumi 7,4 SR dengan kedalaman 10 km di utara Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah yang diikuti oleh tsunami dan likuifaksi di beberapa titik pada 28 September 2018 dan menyebabkan lebih dari 50.000 orang mengungsi. Bencana tersebut menyebabkan kerusakan infrastruktur utama dan ribuan fasilitas umum dan sosial di Kota Palu dan Kabupaten sekitarnya.

Kerusakan pada sektor permukiman (rumah) dan sosial seperti bangunan pendidikan, kesehatan, dan kantor layanan publik mengakibatkan penurunan produktivitas masyarakat di lokasi terdampak. Untuk itu, kebutuhan pembangunan kembali menjadi prioritas Pemerintah dan masyarakat terdampak.

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2018 tentang Percepatan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pasca Bencana Gempa Bumi dan Tsunami di Provinsi Sulawesi Tengah dan Wilayah Terdampak Lainnya, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat bertanggung jawab diantaranya melaksanakan rehabilitasi dan rekonstruksi fasilitas pendidikan, kesehatan, penunjang perekonomian, dan prasarana dasar; mengawasi pelaksanaan rehabilitasi dan rekonstruksi fasilitas tersebut di atas; serta mendampingi dan mengawasi pembangunan perumahan tahan gempa yang dilaksanakan dengan skema swadaya oleh masyarakat maupun kontraktual.

Pemerintah Indonesia berkomitmen untuk melaksanakan Program Rehabilitasi dan Rekonstruksi Sulawesi Tengah (CSRRP) untuk memberikan program pemulihan di Sulawesi Tengah dan membantu merehabilitasi, merekonstruksi, dan mengurangi potensi kerugian manusia dan

ekonomi selama gempa bumi di masa depan dan kejadian bencana lainnya dengan meningkatkan kualitas fasilitas umum dan permukiman perumahan di Kota Palu, Donggala, dan Sigi.

Tujuan pembangunan yang diusulkan adalah merekonstruksi dan memperkuat fasilitas umum dan perumahan yang lebih aman di daerah-daerah tertentu yang terkena dampak bencana.

Proyek ini terdiri dari tiga komponen dan pembiayaan sebagai berikut :

Tabel 1 1: Komponen dan Pembiayaan proyek CSRRP

No	Komponen	Biaya (US\$, Juta)
1	Pembangunan unit rumah tetap dan infrastruktur permukiman yang aman	91,30
2	Rehabilitasi dan Rekonstruksi fasilitas umum yang aman	31,80
3	Dukungan pelaksanaan kegiatan	26,90

Sumber: Project Appraisal Document, World Bank, 2019

CSRRP saat ini berjalan di tahun ketiga dan tanggal penutupan adalah Desember 2024. Instansi Pelaksana di tingkat pusat sebagai Unit Pengelola Proyek (PMU) adalah Direktorat Jenderal Cipta Karya (Ditjen Cipta Karya) dan Direktorat Jenderal Perumahan (Ditjen Bina Marga) di bawah Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Kementerian PUPR). Di tingkat provinsi, terdapat BPPW dan BP2P sebagai Unit Pelaksana Proyek (PIU). DGHP akan membangun sekitar 3.600 unit rumah permanen di lokasi baru, memfasilitasi proses perencanaan masyarakat, dan mengawasi pekerjaan konstruksi. DGHS akan menyediakan konstruksi infrastruktur pemukiman dan rekonstruksi fasilitas umum dan bertanggung jawab untuk mengoordinasikan hasil yang dicapai oleh masing-masing PIU dan untuk mengukur kemajuan terhadap tujuan proyek.

Untuk mengetahui capaian program khususnya berkaitan dengan kepuasan penerima manfaat, dan untuk memberikan umpan balik terhadap perbaikan rancangan dan implementasi program saat ini dan jika memungkinkan di masa depan, maka proyek menugaskan kepada Tim Evaluasi dan Studi (Evaluation and Study Consultant Team/ ESC Team) untuk melakukan Penilaian Kepuasan Penerima Manfaat/ Beneficiaries Satisfaction Assessment (BSA). ESC Team akan menilai dan mengukur pelaksanaan proyek sesuai dengan dokumen proyek dan pedoman proyek.

1.2. Maksud dan Tujuan Evaluasi

1.2.1. Maksud

Evaluasi BSA dimaksudkan untuk mengetahui kepuasan dan manfaat yang dirasakan oleh penerima manfaat terhadap pembangunan yang sudah dilakukan oleh CSRRP dalam rangka rehabilitasi dan rekonstruksi hunian tetap serta infrastruktur permukiman dan fasilitas umum (fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, dan gedung perkantoran) di Kota Palu, Donggala, dan Sigi.

1.2.2. Tujuan

Tujuan umum dari BSA adalah melakukan penilaian kepuasan dan manfaat dari penerima manfaat terhadap rehabilitasi dan rekonstruksi hunian tetap, infrastruktur permukiman, dan fasilitas umum (fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, dan gedung perkantoran).

Tujuan khusus BSA ini adalah:

1. Mengukur kepuasan penerima manfaat terhadap infrastruktur dan layanan yang diterima selama pelaksanaan proyek dan output proyek, seperti hunian tetap (Huntap), rumah sakit, sekolah, gedung perkantoran, serta prasarana permukiman.
2. Mengidentifikasi manfaat proyek yang dirasakan oleh penerima manfaat terhadap hunian tetap (Huntap), rumah sakit, sekolah, gedung perkantoran, serta prasarana permukiman.
3. Menyusun rekomendasi perbaikan lebih lanjut pelaksanaan proyek di masa mendatang dari hasil evaluasi survey kepuasan penerima manfaat dan kegunaannya

1.3. Pertanyaan Kunci

Evaluasi ini bertujuan untuk menjawab beberapa pertanyaan kunci, yaitu:

1. Apakah penerima manfaat puas dengan infrastruktur dan layanan yang diterima selama pelaksanaan proyek dan juga output proyek, seperti hunian tetap (Huntap), rumah sakit, rumah sakit, sekolah, gedung perkantoran, serta infrastruktur permukiman?
2. Bagaimana manfaat proyek bagi penerima manfaat yang diterimakan dalam bentuk bangunan hunian tetap (Huntap), rumah sakit, sekolah, gedung perkantoran, serta infrastruktur permukiman?
 - a. Prasarana Huntap dan Permukiman: kondisi penerima manfaat sebelum menerima Huntap dan setelah tinggal di Huntap, ditinjau dari kondisi sosial, ekonomi, livelihood (penghidupan).
 - b. Fasilitas Umum: pelayanan fasilitas sebelum dan sesudah rehabilitasi dan rekonstruksi bangunan gedung.
3. Apa umpan balik untuk perbaikan lebih lanjut pelaksanaan proyek di masa mendatang dari hasil evaluasi survey kepuasan penerima manfaat dan kegunaannya?

1.4. Sasaran dan Keluaran

1.4.1. Sasaran

Survei kepuasan penerima manfaat akan dilakukan pada mereka yang terkena dampak bencana, yaitu masyarakat yang mendapat tempat tinggal tetap (huntap) dan pengguna yang mendapat manfaat dari prasarana permukiman serta fasilitas umum. Wilayah survei berada di Palu, Sigi, dan Donggala. Selain itu, evaluasi ini juga akan menilai persepsi penerima manfaat terhadap manfaat dari masing-masing jenis fasilitas umum masing-masing (fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, dan gedung perkantoran)..

1.4.2. Keluaran

Keluaran yang diharapkan dari pelaksanaan penilaian kepuasan dan manfaat dari penerima manfaat proyek CSRRP ini adalah laporan mengenai kepuasan penerima manfaat (beneficiaries) terhadap hasil Pembangunan CSRRP).

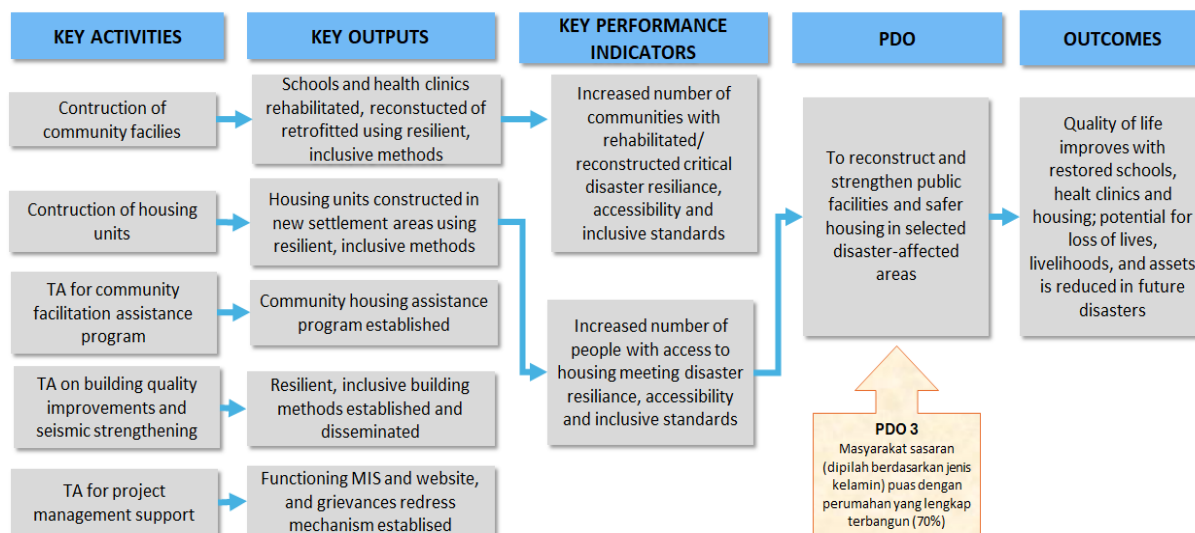
1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan evaluasi ini meliputi:

1. Identifikasi penerima manfaat pembangunan/perbaikan hunian yang terdampak bencana dan fasilitas publik;
2. Identifikasi kepuasan penerima manfaat terhadap infrastruktur yang terbangun seperti Huntap, Rumah Sakit, Sekolah, Gedung Perkantoran, serta serta infrastruktur pemukiman.
3. Identifikasi manfaat proyek bagi penerima manfaat, konsultan akan menilai perbedaannya: (a) Prasarana Huntap dan Permukiman: kondisi penerima manfaat sebelum menerima Huntap dan setelah bertempat tinggal ditinjau dari kondisi sosial, ekonomi (livelihood), dan (b) Fasilitas Umum: pelayanan fasilitas sebelum dan sesudah rehabilitasi dan rekonstruksi bangunan gedung.
4. Merumuskan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut pelaksanaan proyek di masa mendatang dari survey kepuasan penerima manfaat dan penggunaannya

1.6. Result Change dan Kerangka Study

1.6.1. Result Change



Gambar 1.1: Result Change Evaluasi Penilaian Kepuasan penerima Manfaat

CRITICAL ASSUMPTION: (A) Public facilities and housing are reconstructed/constructed with adequate resilience-building standards; (B) Disaster-affected people agree to move to new resettlement sites and are satisfied with the building design and relocation process.

1.7. Sistematika Laporan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang dilakukannya kegiatan *Beneficiary Satisfaction Assessment (BSA)* CSRRP serta sekilas mengenai CSRRP itu sendiri, tujuan Evaluasi, dan pertanyaan evaluasi yang menjadi acuan dalam melakukan evaluasi.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini mengulas tentang Konsep CSRRP, Kegiatan Penanggulangan Bencana, dan Definisi/ Konsep Penilaian Kepuasan Penerima Manfaat (BSA).

BAB 3 METODOLOGI

Bagian ini berisi tentang Kerangka Kerja Evaluasi, Kerangka dan Ukuran Sampel, Model Konsep, dan Metode Pengumpulan data dan metode analisis data yang dipilih dalam melakukan *Beneficiary Satisfaction Assessment (BSA)* CSRRP ini.

BAB 4 HASIL BENEFICIARY SATISFACTION ASSESSMENT (BSA) CSRRP

Bagian ini menyajikan hasil *Beneficiary Satisfaction Assessment (BSA)* CSRRP dengan topik bahasan (a) Profil responden, (b) Kepuasan Penerima Manfaat terhadap program, (c) Manfaat proyek bagi Penerima Manfaat, berkaitan dengan Huntap dan Infrastruktur Permukiman serta Fasilitas Umum.

BAB 5 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini, mengulas kesimpulan dan Feedback untuk perbaikan pelaksanaan proyek di masa mendatang dari hasil *Beneficiary Satisfaction Assessment (BSA)* CSRRP.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep CSRRP

Adalah kegiatan untuk memberikan program pemulihan di Sulawesi Tengah dan memberikan bantuan dalam bentuk rehabilitasi, rekonstruksi, dan mengurangi potensi kerugian yang dialami masyarakat dan kerugian ekonomi yang diakibatkan oleh gempa bumi di masa depan dan kejadian bencana lainnya dengan meningkatkan kualitas fasilitas umum dan permukiman perumahan di Kabupaten Donggala, Kabupaten Sigi dan Kota Palu.

2.2. Kegiatan Penanggulangan Bencana

Undang Undang Nomor 24 Tahun 2007 menyatakan bahwa yang dimaksud dengan Penanggulangan Bencana adalah serangkaian upaya yang meliputi penetapan kebijakan pembangunan yang berisiko timbulnya bencana, kegiatan pencegahan bencana, tanggap darurat dan rehabilitasi

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2018 tentang Percepatan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pasca Gempa Bumi dan Tsunami di Provinsi Sulawesi Tengah dan Daerah Terdampak Lainnya, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) memberikan dukungan tanggap darurat pascabencana, rehabilitasi dan kegiatan rekonstruksi di Provinsi Sulawesi Tengah melalui beberapa program pendanaan, salah satunya Proyek Rehabilitasi dan Rekonstruksi Sulawesi Tengah/ Central Sulawesi The Rehabilitation and Reconstruction Project (CSRRP) yang berasal dari Bank Dunia/ WorldBank (WB).

Berdasarkan PerKa BNPB Nomor 03 Tahun 2012, Bencana adalah Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau non alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis. Sedangkan Penaggulangan Bencana adalah serangkaian upaya yang meliputi penetapan kebijakan pembangunan yang berisiko timbulnya bencana, kegiatan pencegahan bencana, tanggap darurat, dan rehabilitasi.

2.3. Definisi/ Konsep Kepuasan Penerima Manfaat (BSA)

2.3.1. Penerima Manfaat

CSRRP akan memberikan manfaat kepada masyarakat serta pemerintah daerah terdampak gempa bumi, tsunami, dan likuefaksi tahun 2018 di Sulawesi Tengah. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

1. Warga Terdampak Bencana (WTB) yang kehilangan rumah dan/atau berada pada ZRB 4 karena gempa, tsunami dan likuefaksi.
2. Pengguna fasilitas pendidikan yang terbangun.
3. Pengguna fasilitas kesehatan yang terbangun.
4. Tenaga kerja konstruksi yang terlibat dalam rehabilitasi dan rekonstruksi serta fasilitator untuk pendampingan masyarakat calon penerima manfaat; dan

5. Masyarakat yang tinggal di sekitar area relokasi.

Dalam kaitannya dengan kegiatan BSA, maka BSA akan berfokus pada penerima manfaat Komponen 1 yaitu WTB yang kehilangan rumah dan/atau berada pada ZRB 4 karena gempa, tsunami dan likuefaksi dan Penerima Manfaat Komponen 2 yaitu: Pengguna fasilitas pendidikan, kesehatan dan juga gedung pemerintahan.

2.3.2. Kepuasan Penerima Manfaat

Kepuasan (satisfaction) berasal bahasa latin yaitu satis yang berarti enough atau cukup dan facio yang berarti to do atau melakukan, sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sebuah kepuasan juga bisa didefinisikan sebagai persepsi terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. Oleh karena itu, seseorang tidak akan puas apabila mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Seseorang akan merasa puas jika persepinya sama atau lebih besar yang diharapkan Irawan (2003). Kotler (2002) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan Penerima Manfaat adalah persepsi responden (WTB/ Penerima Manfaat) terhadap kualitas dan layanan infrastruktur yang sudah dibangun sesuai dengan persepsi subjektif terhadap pemenuhan kebutuhannya.

a. Mengukur kepuasan WTB terhadap proses penyelenggaraan/ pelaksanaan proyek CSRRP	• Selama Pembangunan
	• Setelah penghunain
b. Mengukur kepuasan WTB terhadap infrastruktur yang diterima	• Waktu pembangunan
	• Desain dan penataan ruang
	• Luas bangunan
	• Kualitas bangunan
	• Kualitas Konstruksi bangunan tahan gempa
c. Mengukur kepuasan WTB terhadap kelengkapan huntap	• Penerangan listrik
	• Akses jalan
	• Drainase
	• Air bersih
	• Sanitasi (WC/ Black Water)
	• Sanitasi (Limbah cair/grey water)
	• Sanitasi (Bak Sampah)

Kepuasan dalam proyek CSRRP didefinisikan ke dalam indikator-indikator operasional yang mencerminkan proses (kesesuaian barang dan jasa, ketepatan waktu, penyebarluasan informasi, visibilitas/transparansi), kualitas infrastruktur, dan keberfungsian infrastruktur serta manfaat (perubahan kondisi sosial ekonomi dan livelihood) yang dirasakan oleh WTB/ Penerima manfaat atas infrastruktur yang dibangun oleh CSRRP.

Output yang diukur dalam evaluasi kepuasan terhadap huntap diantaranya, waktu/lama pembangunan, desain dan penataan ruang, luas bangunan, kualitas bangunan, kualitas konstruksi tahan gempa, serta kelengkapan bangunan huntap seperti air bersih, listrik, sanitasi dan akses jalan.

Sementara layanan yang dimaksud dalam evaluasi BSA ini diantaranya adalah rangkaian kegiatan fasilitasi yang diberikan kepada WTB selama proses pembangunan huntap dan pasca penghunian. Kegiatan fasilitasi selama proses pembangunan huntap diantaranya;

- ✓ Informasi jadwal dan proses pembangunan,
- ✓ Informasi/ diseminasi tentang disain teknis bangunan (hunta) tahan gempa
- ✓ Sosialisasi refleksi bencana,
- ✓ Sosialisasi keberhakan dan kewajiban calon penghuni huntap,
- ✓ Sosialisasi RISHA (Rumah Instan Sederhana dan Sehat) dan pengenalan huntap,
- ✓ Sosialisasi Pembentukan POKMAS (Kelompok Masyarakat),
- ✓ Sosialisasi kajian/sensus sosial ekonomi,
- ✓ Rembug Pembentukan POKMAS (Kelompok Masyarakat),
- ✓ Rembug Kajian Sosek dan rencana pemulihan kehidupan (livelihood),
- ✓ Rembug penentuan blok dan persil,
- ✓ Rembug rencana pemindahan,
- ✓ Rembug komunitas setempat,
- ✓ Rembug rencana pengembangan dan pemeliharaan rumah,
- ✓ Pengecekan partisipatif rumah,
- ✓ Sosialisasi tentang keberadaan media informasi (papan informasi, call center, media, dll),
- ✓ Sosialisasi tentang Pengaduan dan penanganan pengaduan

Sementara kegiatan fasilitasi pasca penghunian untuk WTB yang sudah menghuni diantaranya;

- ✓ Pelatihan/ bimbingan usaha untuk upaya pemulihan mata pencaharian keluarga
- ✓ Bantuan modal usaha atau keuangan untuk memperkuat usaha kecil mikro,
- ✓ Bantuan produksi untuk mendorong tumbuhnya kewirausahaan,
- ✓ Administrasi kependudukan, seperti perubahan KTP, KK dan administrasi lainnya,
- ✓ Pemeliharaan lingkungan huntap seperti pengelolaan air bersih, SPALDT, PJU, serta persampahan.

Untuk pembangunan infrastruktur publik, yang dimaksud dengan kepuasan penerima manfaat terhadap layanan diantaranya adalah :

- ✓ Bantuan teknis terkait desain dan perencanaan kepada pemilik/pengelola gedung;
- ✓ Supervisi pelaksanaan konstruksi melibatkan pemilik/ pengelola gedung; serta
- ✓ Manajemen proyek terkait keterbukaan informasi yang dapat diperoleh oleh penerima manfaat melalui papan proyek, rapat-rapat progres pelaksanaan, website dan MIS, layanan pendampingan terkait pemeliharaan untuk gedung yang dibangun/direhab, serta layanan terkait pengaduan/ keluhan selama masa pembangunan/ rehabilitasi.

Pemberian bantuan teknis oleh penyedia jasa konstruksi kepada pemilik gedung atau bangunan yang dilakukan rehabilitasi dan rekonstruksi merupakan salah satu elemen penting dalam memastikan hasil konstruksi yang berkualitas serta memberikan kepuasan maksimal kepada pemilik. Dalam konteks ini, terdapat beberapa aspek teoritis, ketentuan teknis, dan peraturan yang harus dipatuhi oleh penyedia jasa konstruksi.

Secara teoritis, bantuan teknis didefinisikan sebagai layanan profesional yang diberikan oleh penyedia jasa konstruksi untuk membantu pemilik gedung memahami, memanfaatkan, dan mengelola bangunan sesuai dengan fungsinya. Bantuan ini meliputi penyediaan informasi

teknis, pelatihan, dan pengawasan operasional guna memastikan bahwa bangunan berfungsi dengan optimal. Menurut teori kepuasan pelanggan, pemberian bantuan teknis yang baik dapat meningkatkan persepsi kualitas layanan, sehingga memengaruhi tingkat kepuasan pemilik secara positif (Parasuraman et al., 1988).

Berdasarkan standar teknis konstruksi di Indonesia, bantuan teknis meliputi:

- ✓ Dokumentasi Teknis; Penyedia jasa wajib menyerahkan dokumen teknis yang lengkap, seperti manual operasional, panduan pemeliharaan, dan gambar teknis as-built, yang berguna bagi pemilik gedung untuk memahami struktur bangunan.
- ✓ Pengujian dan Sertifikasi; Sebelum serah terima, penyedia jasa harus melakukan pengujian akhir terhadap komponen utama gedung, seperti struktur, instalasi mekanikal dan elektrik, serta memastikan sertifikasi kelayakan bangunan sesuai standar nasional.
- ✓ Pelatihan Teknis; Pemilik gedung perlu dibekali dengan pelatihan operasional terkait penggunaan fasilitas bangunan, sistem keamanan, serta perawatan rutin guna mempertahankan umur teknis gedung.

Ketentuan bantuan teknis oleh penyedia jasa konstruksi diatur dalam beberapa regulasi utama, antara lain:

- ✓ Undang-Undang No. 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi; Mengamanatkan bahwa penyedia jasa konstruksi harus memberikan pelayanan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan bangunan, termasuk bantuan teknis pascapelaksanaan.
- ✓ Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Permen PUPR) No. 22 Tahun 2018; Mengatur standar teknis pelaksanaan jasa konstruksi, termasuk kewajiban penyedia jasa dalam menyediakan pelatihan teknis dan panduan operasional kepada pemilik gedung.
- ✓ Standar Nasional Indonesia (SNI); SNI terkait konstruksi mengharuskan adanya panduan perawatan gedung sebagai bagian dari jaminan mutu yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pemilik bangunan.

Pemberian bantuan teknis yang sesuai ketentuan dan kebutuhan pemilik dapat meningkatkan kepuasan karena beberapa alasan:

- ✓ Pemilik gedung merasa lebih percaya diri dalam mengelola bangunan dengan adanya dukungan teknis yang jelas dan memadai.
- ✓ Informasi yang transparan dan pelatihan yang diberikan menciptakan hubungan yang lebih baik antara penyedia jasa dan pemilik, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas jasa konstruksi yang diberikan.

Melalui penerapan teori layanan pelanggan yang baik, ketentuan teknis yang lengkap, serta kepatuhan terhadap regulasi, penyedia jasa konstruksi dapat memberikan bantuan teknis yang tidak hanya memenuhi kewajiban hukum, tetapi juga mendorong terciptanya pengalaman positif bagi pemilik gedung, sehingga kepuasan maksimal dapat dicapai.

2.3.3. Manfaat Huntap dan Infrastruktur Permukiman

Konsep Manfaat secara umum dan Manfaat yang diperoleh penerima manfaat khususnya dalam hal rehabilitasi dan rekonstruksi (CSRRP), khususnya terkait pembangunan huntap dan infrastruktur permukiman sesuai uraian yang ada dalam PAD maupun POM. Manfaat ini terutama terkait dengan apa yang disebut *with and without project* khususnya terkait akses dasar seperti rumah, air minum, sanitasi, listrik dan juga jalan.

Bila merujuk pada *Result chain* maka KPI terkait output dari huntap dan infrastruktur permukiman adalah meningkatnya jumlah masyarakat yang memiliki akses terhadap rumah yang tahan terhadap bencana, aksesibilitas, dan standar inklusif. Ini dapat disebut sebagai **manfaat langsung** dari adanya pembangunan huntap dan infrastruktur permukiman. Sedangkan dampak yang diharapkan dari adanya pembangunan huntap dan infrastruktur permukiman dan sekaligus sebagai **manfaat tidak langsung** adalah kualitas hidup meningkat dengan adanya pembangunan perumahan; potensi hilangnya nyawa, mata pencaharian, dan aset berkurang jika terjadi bencana di masa depan.

Dalam evaluasi BSA, manfaat huntap dan infrastruktur permukiman merujuk pada persepsi WTB. Manfaat dalam Evaluasi BSA ini diturunkan ke dalam indikator tersedianya akses terhadap infrastruktur pendidikan, kesehatan, sumber mata pencaharian/ livelihood, layanan publik/ kependudukan serta kepastian jaminan kepemilikan.

2.3.4. Pembangunan Infrastruktur Permukiman dalam CSRRP

Pembangunan infrastruktur permukiman dalam Proyek Rehabilitasi dan Rekonstruksi Sulawesi Tengah (CSRRP) memiliki tujuan utama untuk membangun kembali wilayah terdampak bencana dengan mempertimbangkan kualitas, ketahanan, dan keberlanjutan infrastruktur. Program ini mencakup penyediaan infrastruktur dasar bagi masyarakat, seperti tempat tinggal layak, akses air bersih, sistem sanitasi, serta fasilitas umum lainnya yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Upaya rehabilitasi ini juga ditujukan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta mengurangi risiko kerusakan akibat bencana di masa depan (Bank Dunia, 2020).

CSRRP tidak hanya menitikberatkan pada aspek fisik bangunan, tetapi juga pada manfaat jangka panjang bagi masyarakat setempat secara sosial dan ekonomi. Program ini mengedepankan prinsip pembangunan berkelanjutan dengan memastikan infrastruktur yang dibangun dapat bertahan lama, mudah diakses, ramah lingkungan, serta mendukung kesejahteraan sosial-ekonomi masyarakat terdampak (Kementerian PUPR, 2023).

Pelaksanaan pembangunan dalam CSRRP ini mengacu pada regulasi dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). Beberapa ketentuan utama yang menjadi dasar pelaksanaan proyek ini meliputi:

- ✓ Pembangunan dilakukan sesuai standar teknis yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri PUPR. Standar ini mencakup persyaratan infrastruktur bangunan, konstruksi jalan, dan prasarana lainnya agar tahan bencana dan ramah lingkungan (Permen PUPR No. 22 Tahun 2022).
- ✓ Peraturan terkait keselamatan konstruksi mengatur keamanan, kenyamanan, dan keselamatan bagi masyarakat pengguna fasilitas umum yang dibangun (Permen PUPR No. 10 Tahun 2023).

- ✓ Pendekatan Partisipatif. Dalam setiap tahap pelaksanaan, masyarakat dilibatkan mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan proyek. Pendekatan ini bertujuan agar pembangunan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan rasa kepemilikan masyarakat terhadap hasil pembangunan tersebut (Kementerian PUPR, 2023).

Pendekatan ini sejalan dengan kebijakan Kementerian PUPR yang memprioritaskan rehabilitasi dan rekonstruksi pascabencana serta peningkatan ketahanan terhadap perubahan iklim. Dengan pendekatan ini, CSRRP diharapkan dapat menciptakan solusi jangka panjang yang relevan dengan kondisi wilayah dan kebutuhan masyarakat terdampak bencana (Bank Dunia, 2020).

2.3.5. Manfaat Rehabilitasi dan Rekonstruksi Fasilitas Publik

Fasilitas publik memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas masyarakat, baik secara sosial, ekonomi, maupun budaya. Standar bangunan gedung untuk fasilitas publik dirancang untuk memastikan keamanan, kenyamanan, dan keberlanjutan penggunaan bangunan. Dalam hal ini, pendekatan teoritis, ketentuan teknis, dan peraturan perundangan menjadi dasar dalam menjamin kualitas dan fungsionalitas bangunan tersebut.

Secara teoritis, standar bangunan untuk fasilitas publik didasarkan pada konsep keberlanjutan dan fungsi bangunan. Maslow (1943) dalam teori hierarki kebutuhan menyatakan bahwa keamanan dan kenyamanan adalah kebutuhan mendasar yang harus dipenuhi, termasuk dalam konteks infrastruktur publik. Selain itu, prinsip desain universal menekankan pentingnya aksesibilitas untuk semua lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, anak-anak, dan lansia.

Prinsip dasar dalam pengembangan fasilitas publik meliputi:

- ✓ Keselamatan dan Keamanan; Gedung harus melindungi pengguna dari risiko bahaya, seperti gempa, kebakaran, atau banjir.
- ✓ Aksesibilitas; Gedung harus dapat diakses oleh seluruh pengguna tanpa hambatan, terutama bagi kelompok rentan.
- ✓ Keberlanjutan; Pembangunan harus memperhatikan dampak lingkungan, termasuk penggunaan material ramah lingkungan dan efisiensi energi.

Ketentuan teknis untuk fasilitas publik di Indonesia diatur melalui Standar Nasional Indonesia (SNI) dan pedoman yang dikeluarkan oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). Beberapa ketentuan yang relevan antara lain:

- ✓ Keselamatan Struktur; Standar ini meliputi perhitungan kekuatan material, ketahanan terhadap gempa, dan stabilitas bangunan. Salah satunya adalah SNI 1726:2019 terkait perencanaan ketahanan gempa.
- ✓ Sistem Keselamatan Kebakaran; Gedung harus dilengkapi sistem deteksi kebakaran, rute evakuasi, dan alat pemadam sesuai SNI 03-1746-2000.
- ✓ Aksesibilitas; Fasilitas publik wajib menyediakan aksesibilitas seperti ramp, lift, dan toilet untuk penyandang disabilitas, sebagaimana diatur dalam Permen PUPR No. 14 Tahun 2017.
- ✓ Kenyamanan Lingkungan; Standar ini mencakup ventilasi, pencahayaan, dan pengendalian kebisingan yang sesuai dengan fungsi gedung.

Regulasi yang mengatur pembangunan fasilitas publik meliputi perundangan jasa konstruksi dan standar teknis bangunan. Beberapa regulasi utama adalah:

- ✓ Undang-Undang No. 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung; Mengatur persyaratan keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan kemudahan penggunaan gedung.
- ✓ Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2021; Mengatur prosedur perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pembangunan gedung.
- ✓ Undang-Undang No. 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi; Menetapkan standar mutu jasa konstruksi, termasuk tanggung jawab penyedia jasa terhadap bangunan publik.
- ✓ Permen PUPR No. 22 Tahun 2018; Menetapkan standar teknis fasilitas publik agar memenuhi persyaratan keselamatan dan kenyamanan.

Penerapan teori, ketentuan teknis, dan regulasi yang benar menghasilkan fasilitas publik yang:

- ✓ Aman dan melindungi pengguna dari risiko bahaya fisik.
- ✓ Mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan.
- ✓ Ramah lingkungan, dengan meminimalkan dampak negatif terhadap ekosistem.
- ✓ Nyaman dan efisien dalam penggunaannya.

Dengan menerapkan teori, ketentuan teknis, dan peraturan perundangan secara konsisten, standar bangunan untuk fasilitas publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas hidup, serta memastikan keamanan dan kenyamanan penggunaannya.

Sebagaimana diketahui komponen ini membiayai pekerjaan konstruksi untuk rehabilitasi, rekonstruksi dan penguatan struktural fasilitas publik untuk meningkatkan kinerja dan keselamatan seismik, mengurangi kerentanan bencana, meningkatkan ketahanan iklim, dan meningkatkan fungsionalitas dan standar layanan. Oleh karenanya manfaat yang diharapkan diperoleh adalah manfaat yang terkait dengan penguatan struktur dari fasilitas publik yang tahan terhadap bencana dan juga inklusif untuk semua kelompok pemanfaat termasuk kelompok penyandang disabilitas.

Manfaat Rehabilitasi dan Rekonstruksi fasilitas publik merujuk pada uraian yang terdapat dalam *result chain* yaitu Meningkatnya jumlah masyarakat yang telah direhabilitasi/ direkonstruksi dalam hal ketahanan terhadap bencana kritis, aksesibilitas, dan standar inklusif dan ini dapat disebut sebagai **manfaat langsung**. Sedangkan dampak yang diharapkan adalah kualitas hidup meningkat dengan adanya pemulihan sekolah, klinik kesehatan; potensi hilangnya nyawa, mata pencaharian, dan aset berkurang jika terjadi bencana di masa depan dan ini dapat disebut sebagai manfaat tidak langsung.

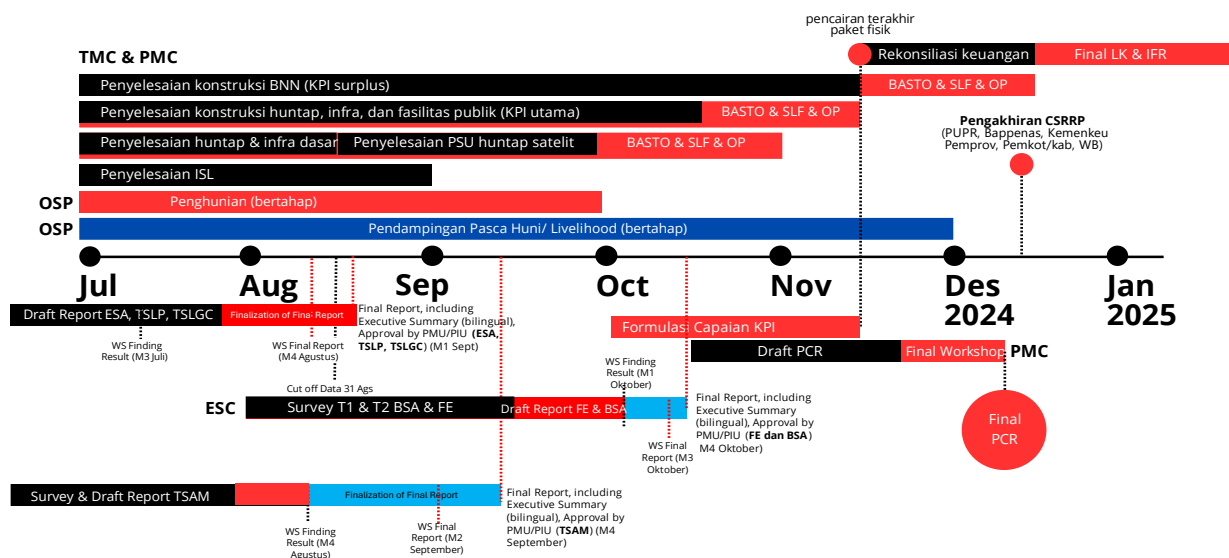
Dalam evaluasi BSA, manfaat rehabilitasi dan rekonstruksi fasilitas publik merujuk pada persepsi Penerima Manfaat Infrastruktur publik yang diturunkan ke dalam indikator meningkatnya kapasitas dan layanan setelah adanya kegiatan rehabilitasi dan rekonstruksi.

BAB 3 METODOLOGI

3.1. Kerangka Waktu Kegiatan Evaluasi BSA

Penugasan ESC berdasarkan kontrak bernomor HK.02.03/ESC/IBRD-CSRRP/SATKER-PKP/06/2023 tanggal 13 November 2023 direncanakan berlangsung dari November 2023 hingga Juni 2024. Namun, dalam pelaksanaannya, proyek mengalami keterlambatan dan tidak selesai sesuai jadwal pada Juni 2024. Berdasarkan persetujuan perpanjangan pinjaman melalui surat Loan Letter No. CD-122/WB/VI/2024 tanggal 20 Juni 2024, kegiatan CSRRP diperpanjang hingga 31 Desember 2024, sementara kontrak ESC diperpanjang hingga Oktober 2024.

Sehubungan dengan keterlambatan progres kegiatan di lapangan, survei BSA oleh tim ESC baru dapat dilakukan pada September 2024 dengan cut-off data per 31 Agustus 2024. Hal ini dilakukan dengan asumsi bahwa tingkat hunian sudah mencapai minimum 50% dari total WTB di masing-masing huntap.



Gambar 3.1: Kerangka waktu kegiatan Evaluasi BSA

3.2. Kondisi Program pada Evaluasi BSA

Penugasan ESC dalam evaluasi BSA dihadapkan pada kondisi riil bahwa belum seluruhnya kegiatan CSRRP selesai konstruksi. Pada saat laporan ini disusun, ada beberapa hal yang harus diperhatikan dan sekaligus menjadi catatan:

- Progres fisik kegiatan CSRRP sebesar 94,51% sedangkan progres keuangan 91,66%.
- Untuk komponen 1:** dari total 26 paket, 20 paket dinyatakan selesai. Progres fisik sebesar 97,69% dan progres keuangan sekitar 93,74%, dengan rincian sebagai berikut:

a. Paket Huntap:

- Dari total 9 paket, 7 paket dinyatakan selesai dengan progres fisik secara keseluruhan sebesar 98,35% sedangkan keuangan sebesar 96,11%. Jumlah paket yang belum

selesai sebanyak 2 paket yaitu paket IIB dan IIF.

- 2) Jumlah huntap terbangun sebanyak 3.852unit (99%) dari target 3.880unit, sedangkan yang telah serah terima kunci sebanyak 3.301unit (85%). Huntap yang belum selesai penghuniannya antara lain Huntap Kawasan Tondo 2, Talise serta Huntap Satelit Bangga Dusun 1,2 dan 3.
- b. **Paket infrastruktur permukiman;** dari total 17 paket, 13 paket dinyatakan selesai dengan progres fisik secara keseluruhan 97,04% dan progres keuangan 91,38%, yang belum dinyatakan selesai yaitu untuk paket:
 - 1) *Construction of Settlement Infrastructure* Tondo 2 Area, Kota Palu
 - 2) *Construction of Water Treatment Plant 2x30 L/s for Huntap Tondo 1, Tondo 2 & Talise, Kota Palu*
 - 3) *Construction of Water Distribution Pipe and House Connection in Kota Palu*
 - 4) *Construction of Water Distribution Pipe and House Connection in Kabupaten Sigi*
3. **Untuk Komponen 2** Fasilitas Publik dari total 14 paket, 9 paket dinyatakan selesai dengan progres fisik 93,31% dan keuangan 87,58%, yang belum dinyatakan selesai kontruksinya ada 5 paket, yaitu:
 - a. Paket Rehabilitation of Hospital of Undata Phase II-B,
 - b. *Reconstruction of Office Building of Badan Narkotika Nasional Provinsi Sulawesi Tengah,*
 - c. *Rehabilitation and Reconstruction of Education Facilities in Universitas Tadulako Phase II,*
 - d. *Rehabilitation and Reconstruction of Elementary Education Facilities II-A,*
 - e. *Rehabilitation and Reconstruction of Elementary Education Facilities Phase II-B*

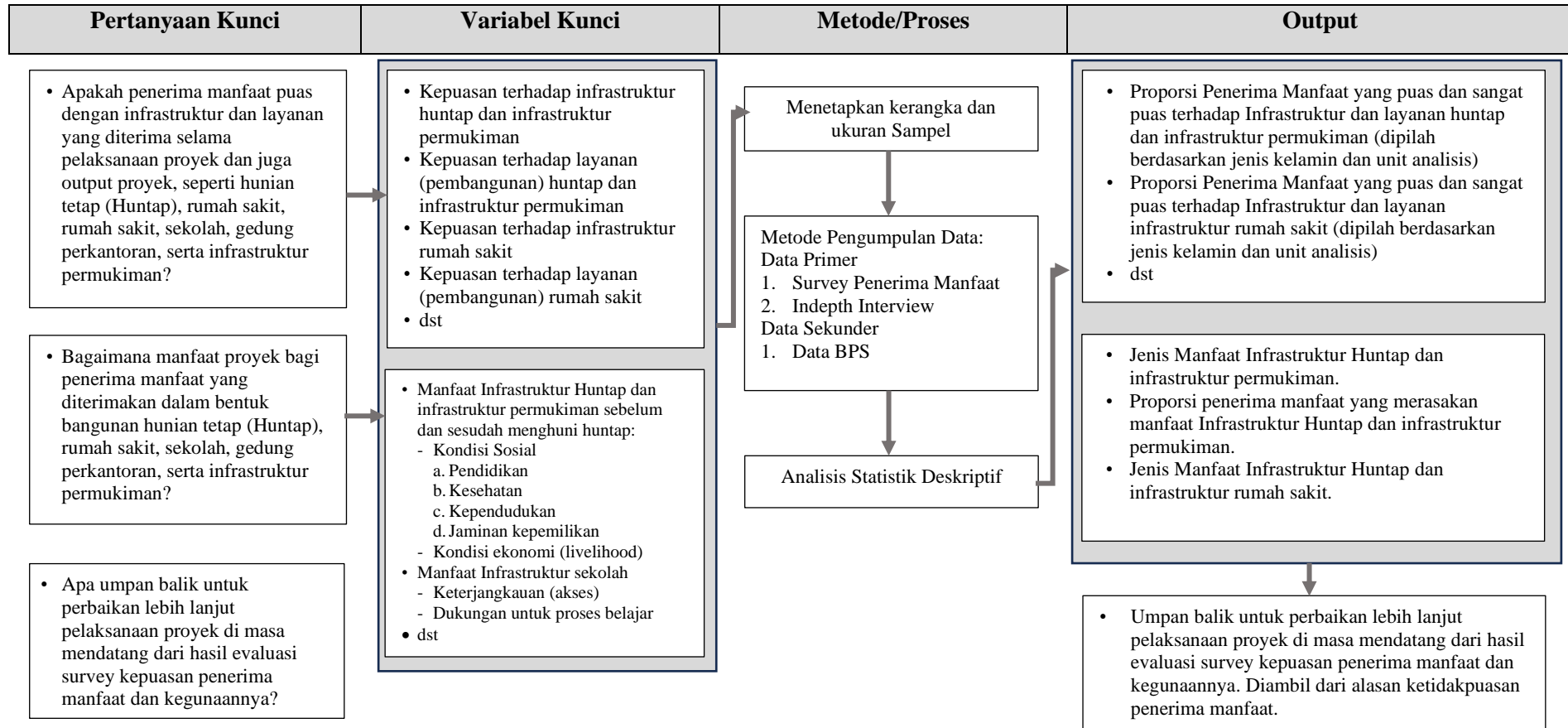
3.3. Kerangka Kerja Evaluasi BSA

Sesuai dengan TOR, kerangka kerja kegiatan evaluasi BSA mengacu kepada 3 pertanyaan kunci. Dari 3 pertanyaan kunci kemudian disusun variabel-variabel kunci yang menjadi dasar dari desain survey yang akan disusun. Adapun metode dan proses yang dilakukan mencakup:

1. **Kerangka dan ukuran Sampel;** dirumuskan sesuai dengan acuan di dalam TOR yaitu pada Confidence level 95% dengan tingkat kepercayaan maksimum 5%,
2. **Metode Pengumpulan data, dilakukan dengan:**
 - 1) **Data Primer** dikumpulkan dengan Survey Penerima Manfaat dan Indepth Interview
 - 2) **Data Sekunder** untuk membantu analisis data diambil dari data BPS.
3. **Metode Analisis:** menggunakan **Analisis Statistik deskriptif**. Statistik deskriptif merupakan aktivitas pengumpulan, penataan, peringkasan dan penyajian data dengan harapan agar data lebih bermakna, mudah dibaca dan mudah dipahami oleh pengguna data, dilakukan pada hampir sebagian besar data hasil survey baik survey penerima manfaat maupun observasi kegiatan infrastruktur.
4. **Hasil yang diharapkan;** berupa laporan akhir yang menggambarkan jawaban dari seluruh pertanyaan kunci.

Berikut ini adalah Kerangka Kerja Evaluasi BSA:

Tabel 3.1: Kerangka Kerja Evaluasi



Berikut ini adalah Matriks Indikator dan Metode Analisis untuk Masing-Masing Pertanyaan Kunci

Tabel 3.2: Matrik Indikator dan Metode Analisis

1. Pertanyaan Kunci 1: Apakah penerima manfaat puas dengan infrastruktur dan layanan yang diterima selama pelaksanaan proyek dan juga output proyek, seperti hunian tetap (Huntap), rumah sakit, rumah sakit, sekolah, gedung perkantoran, serta infrastruktur permukiman?

Variabel	Indikator	Pengukuran	Metode Pengukuran Dan Pengumpulan Data	Instrumen	Metode Analisis
Kepuasan terhadap infrastruktur huntap dan infrastruktur permukiman	<ul style="list-style-type: none"> Fisik hunian (rumah): disain dan penataan ruang, luas bangunan, kualitas bangunan, kualitas konstruksi bangunan tahan gempa. Kelengkapan rumah: listrik, sanitasi (WC/ Black water, limbah cair/ grey water dan bak sampah), air, akses jalan menuju huntap Infrastruktur permukiman: RTH/RTP. 	<ul style="list-style-type: none"> Kepuasan dinyatakan dalam proporsi (penerima manfaat) yang menyatakan puas (%). Pernyataan ‘puas’ dikategorikan secara ordinal sebagai (tingkat kepuasan) puas dan sangat puas. 	Survey sampel (wawancara)	Instrumen dalam bentuk kuisisioner. Kuisisioner dikembangkan berdasar (definisi) variabel dan ukuran yang sudah ditentukan	Analisis Deskriptif dan analisis korelasi
Kepuasan terhadap layanan huntap	<ul style="list-style-type: none"> Layanan selama pembangunan: sosialisasi, waktu pembangunan, rembug persiapan penghunian, pembentukan pokmas. Layanan pasca huni: O&P, 				

Variabel	Indikator	Pengukuran	Metode Pengukuran Dan Pengumpulan Data	Instrumen	Metode Analisis
Kepuasan terhadap infrastruktur rumah sakit	<ul style="list-style-type: none"> Fisik bangunan/ruang/ instalasi: disain, kesesuaian ruang 				
Kepuasan terhadap layanan (pembangunan) rumah sakit	Layanan/bantuan teknis: disain perencanaan; supervisi pelaksanaan				
Kepuasan terhadap infrastruktur sekolah	<ul style="list-style-type: none"> Fisik bangunan/ruang: disain, kesesuaian ruang 				
Kepuasan terhadap layanan (pembangunan) sekolah	Layanan/bantuan teknis: disain perencanaan; supervisi pelaksanaan				
Kepuasan terhadap infrastruktur kantor pemerintah	<ul style="list-style-type: none"> Fisik bangunan/ruang: disain, kesesuaian ruang 				
Kepuasan terhadap layanan (pembangunan) kantor pemerintah	Layanan/bantuan teknis: disain perencanaan; supervisi pelaksanaan				

2. Pertanyaan Kunci 2: Bagaimana manfaat proyek bagi penerima manfaat yang diterimakan dalam bentuk bangunan hunian tetap (Huntap), rumah sakit, sekolah, gedung perkantoran, serta infrastruktur permukiman?

Variabel	Indicator	Pengukuran	Metode Pengukuran Dan Pengumpulan Data	Instrumen	Metode Analisis
Manfaat huntap dan Infrastruktur permukiman	Tingkat kepuasan penghuni terhadap kualitas bangunan dan fasilitas	Persentase kebermanfaatan dan kepuasan penghuni	Survei sampel dengan kuesioner terstruktur	Kuesioner	Analisis deskriptif dan analisis korelasi
Manfaat rumah sakit	Aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan	Jarak tempuh ke rumah sakit dan penilaian kualitas layanan (%)	Survei sampel dengan kuesioner terstruktur	Kuesioner	Analisis deskriptif dan analisis korelasi
Manfaat sekolah	Aksesibilitas dan kualitas pendidikan	Jarak ke sekolah dan penilaian kualitas pendidikan (%)	Survei sampel dengan kuesioner terstruktur	Kuesioner	Analisis deskriptif dan analisis korelasi
Manfaat Gedung kantor	Aksesibilitas dan kualitas gedung perkantoran	Jarak ke gedung perkantoran dan penilaian kualitas Gedung (%)	Survei sampel dengan kuesioner terstruktur	Kuesioner	Analisis deskriptif dan analisis korelasi

3.3 Kerangka Sampling dan Ukuran Sampel

3.4.1 Metode Sampling

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah **Stratified Random Sampling**, di mana populasi dibagi ke dalam beberapa strata sebelum dilakukan pemilihan sampel secara acak. Pada proyek pembangunan hunian tetap (huntap), populasi dibagi menjadi dua strata berdasarkan proporsi target jenis huntap, yaitu:

1. **Huntap Kawasan** yang mencakup sekitar 60% dari populasi target,
2. **Huntap Satelit dan Mandiri** yang mencakup sekitar 40% dari populasi target.

Setelah pembagian strata, sampel dari masing-masing strata dipilih secara acak, sesuai dengan jumlah target hunian tetap di setiap kategori.

Sementara itu, untuk **Fasilitas Publik**, populasi dibagi menjadi tiga strata berdasarkan jenis fasilitas yang dibangun, yaitu:

1. **Fasilitas Pendidikan** (sekolah dan sarana pendidikan lainnya),
2. **Fasilitas Kesehatan** (rumah sakit, puskesmas, atau klinik),
3. **Fasilitas Publik Lainnya** (seperti gedung pemerintahan dan fasilitas umum lainnya).

Setiap strata tersebut diwakili oleh setidaknya satu jenis kegiatan pembangunan, dan sampel dari setiap strata dipilih secara acak untuk memastikan representasi yang memadai dari tiap kategori fasilitas yang dibangun.

3.4.2 Target Populasi

Target Populasi dalam survei BSA adalah Penerima Manfaat CSRRP dibagi menjadi 2 target populasi yaitu:

1. **Penerima manfaat** huntap dan infrastruktur permukiman dengan total jumlah 3.880 unit dengan total penerima manfaat sekitar 12.441 jiwa.
2. **Penerima manfaat** dari fasilitas publik dengan jumlah 14 paket 26 entitas (penerima manfaat akhir).

3.4.3 Unit analisis

Unit analisis dalam evaluasi BSA ini terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu individu dan komunitas:

1. Individu:

- **Individu WTB (Warga Terdampak Bencana) penerima manfaat huntap:** Unit analisis dalam kategori ini adalah individu-individu dari warga terdampak bencana yang menerima manfaat hunian tetap (huntap) dan infrastruktur permukiman. Warga ini adalah mereka yang hunian lamanya rusak akibat bencana, sehingga mereka menjadi penerima manfaat langsung dari hunian baru yang dibangun oleh CSRRP.
- **Penerima manfaat akhir fasilitas publik (pengelola atau penerima layanan):** Unit analisis untuk fasilitas publik mencakup pengelola fasilitas (seperti kepala sekolah, direktur rumah sakit, atau pejabat yang mengelola fasilitas pemerintah) serta masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Mereka ini adalah penerima

manfaat akhir dari fasilitas publik yang dibangun, dan analisis akan menilai sejauh mana fasilitas tersebut memberikan manfaat bagi pengelola dan pengguna layanan di komunitas yang terdampak.

2. Komunitas:

- **Komunitas Huntap:** Komunitas untuk huntap adalah satu kelompok WTB yang tinggal di satu perumahan yang berada dalam satu hamparan, misalnya WTB di Huntap Talise, WTB di Huntap Lendentove 1 dan WTB di Huntap Tompe 2.
- **Komunitas untuk Fasilitas publik:** Komunitas untuk fasilitas publik adalah 1 (satu) kelompok penerima manfaat akhir dari 1 (satu) unit infrastruktur yang dibangun, misalnya komunitas penerima manfaat Pusmesmas Tipo, komunitas penerima manfaat SDIT Insan Gemilang dan komunitas penerima manfaat akhir dari gedung Kejaksaan Tinggi.

3.4.4 Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan

- Kepuasan langsung di ukur melalui wawancara kuesioner dengan penerima manfaat
- Tingkat kepuasan di ukur melalui persentase dari masing-masing indikator -indikatornya
- Tingkat Kepuasan di ukur melalui Rata-rata dari masing-masing Indikator



Gambar 3.2: Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan

3.4.5 Kerangka Sampel

Kerangka Sampel Penerima Manfaat:

Dalam kerangka sampel ini, penerima manfaat akan diambil secara representatif dari berbagai jenis hunian tetap (huntap) dan fasilitas publik yang telah dibangun. Perwakilan ini mencakup individu atau kelompok warga terdampak bencana (WTB) yang tinggal di huntap yang telah melakukan serah terima kunci, yaitu sebanyak 3.301 unit. Sedangkan untuk fasilitas publik

adalah penerima manfaat yang memanfaatkan fasilitas publik terutama yang sudah dinyatakan selesai sebanyak 24 kegiatan (terdiri dari sekolah, rumah sakit, dan gedung pemerintahan). Pemilihan perwakilan ini dilakukan untuk memastikan bahwa semua jenis huntap dan fasilitas publik diwakili secara proporsional.

3.4.6 Confidence Level & Margin of Error

1. Penerima Manfaat:

- Untuk **hunta** (**hunian tetap**), diinginkan *confidence level* minimum sebesar **95%**, dengan *margin of error maksimum* **5%**. Ini berarti bahwa hasil survei yang dilakukan terhadap penerima manfaat hunta akan memiliki tingkat kepercayaan 95%, dengan kemungkinan kesalahan (*margin of error*) tidak lebih dari 5%.
- Untuk **survei kuantitatif ESC**, diinginkan *confidence level* sebesar **95%**, dengan *margin of error* **3,7%**. Artinya, tingkat keakuratan survei ESC diharapkan lebih tinggi dengan margin kesalahan yang lebih kecil, kecuali untuk fasilitas publik yang memiliki kondisi berbeda.

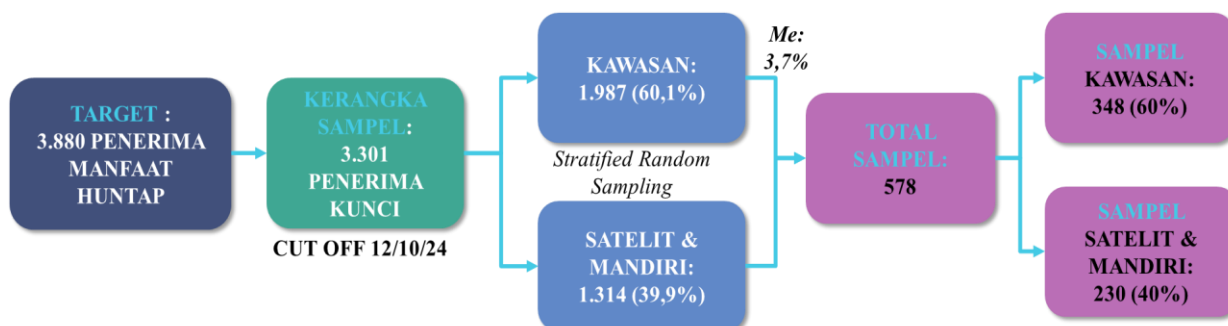
2. Output Fisik:

- Untuk **hunta** (**hunian tetap**), diinginkan *confidence level* minimum sebesar **95%**, dengan *margin of error maksimum* **5%**. Hal ini memastikan bahwa hasil survei terkait kondisi fisik hunta dapat diandalkan dengan tingkat kepercayaan 95%, dan kesalahan maksimum dalam hasil survei tidak lebih dari 5%.
- Untuk **survei kuantitatif ESC** terkait output fisik, diinginkan *confidence level* sebesar **95%**, dengan *margin of error* **4,2%**. Survei ini menargetkan margin kesalahan yang lebih kecil, kecuali untuk fasilitas publik yang memiliki perhitungan berbeda.

3.4.7 Besaran Sampel

3.4.7.1 Sampel Penerima Manfaat Hunta

Berdasarkan perhitungan sample terhadap populasi dengan *Confidence Level* dan *Margin of Error* yang telah di jelaskan diatas, maka dilakukan metode penarikan sampel sebagai berikut:



Gambar 3.3: Metode Penarikan Sampel

Populasi dari evaluasi BSA sebesar 3.880 KK. Dengan *confidence level* 95% dan margin of error maksimum 5% maka jumlah sampel minimum yang harus diambil adalah 344 orang. Berdasarkan

kriteria pemilihan sampel dan untuk memastikan sebaran dan keterwakilan dari masing-masing kelompok sampel, tim ESC menetapkan jumlah sampel WTB sebesar 578 orang. Dengan jumlah sampel tersebut, maka nilai *margin of error* sebesar 3,7 % dan sudah memenuhi persyaratan dalam TOR ($\leq 5\%$)

Dengan mempertimbangkan besaran investasi, maka proporsi sample di Huntap Kawasan minimal 65% dan sisanya 35% diambil dari Huntap Satelit dan Huntap Mandiri. Setelah pembagian strata, sampel dari masing-masing strata dipilih secara acak, sesuai dengan jumlah target hunian tetap di setiap kategori.

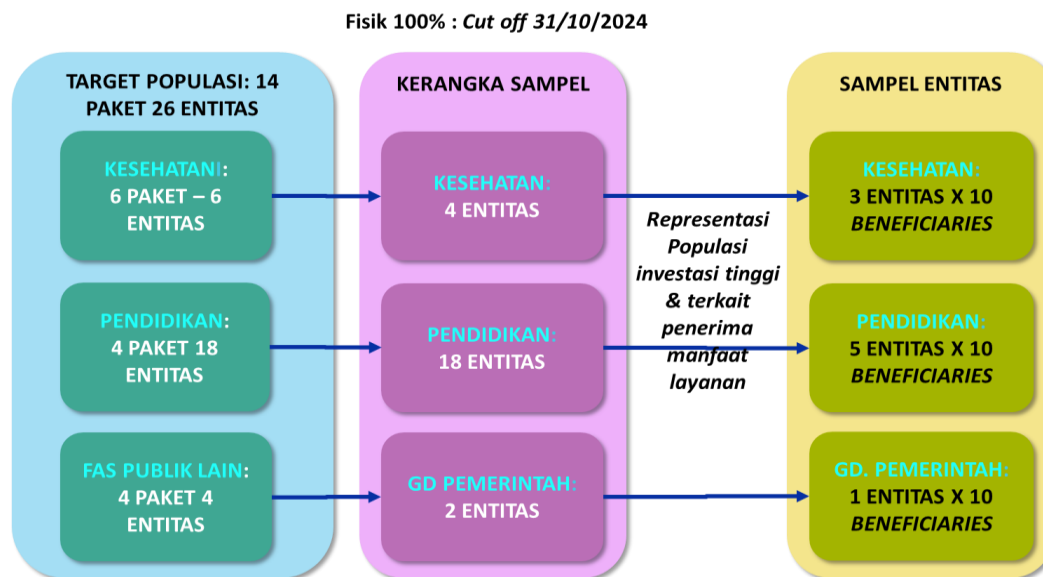
Berikut ini adalah populasi dan sampel WTB:

Tabel 3.3: Populasi dan Sampel WTB

No	Lokasi Pembangunan	Jumlah Unit	Penghunian		Sample
			SK (Penghunian)	Serah Terima Kunci/pindahan/ Menghuni	
Hunian Tetap Kawasan					
1	Tondo 2, Kota Palu	961	961	742	130
2	Talise, Kota Palu	693	599	592	104
3	Petobo, Kota Palu	655	655	653	114
	TOTAL	2.309	2.215	1.987	348
Hunian Tetap Satelit					
1	Talise Panau 1, Kota Palu	27	27	27	2
2	Talise Panau 2, Kota Palu	26	26	26	2
3	Ganti, Kab. Donggala	17	17	17	5
4	Lende, Kab. Donggala	68	68	68	13
5	Lende Ntovea 1, Kab. Donggala	30	30	30	7
6	Lende Ntovea 2, Kab. Donggala	44	44	44	12
7	Loli Dondo, Kab. Donggala	16	16	16	4
8	Loli Saluran, Kab. Donggala	18	18	18	4
9	Loli Tasiburi III, Kab. Donggala	17	17	17	4
10	Lompio, Kab. Donggala	18	18	18	5
11	Wani Satu, Kab. Donggala	73	73	73	18
12	Tompe 1, Kab. Donggala	44	44	44	10
13	Tompe 2, Kab. Donggala	83	83	83	19
14	Tompe 3, Kab. Donggala	161	161	161	28
15	Tanjung Padang, Kab. Donggala	13	13	13	2
16	Ujumbou, Kab. Donggala	46	46	46	-
17	Tondo, Kab. Donggala	35	35	35	-
18	Bangga Dusun 1 & 3, Kab. Sigi	51	51	47	-
19	Bangga Dusun 2, Kab. Sigi	146	146	50	-
20	Sibalaya Selatan, Kab. Sigi	118	118	118	30
21	Sibalaya Utara, Kab. Sigi	64	64	64	-
22	Poi, Kab. Sigi	25	25	25	-
23	Rogo, Kab. Sigi	14	14	14	-
	TOTAL	1.154	1.154	1.054	165
Hunian Tetap Mandiri					
1	Mandiri, Kota Palu	263	263	260	65
	TOTAL	263	263	260	65
	TOTAL HUNTAP	3.726	3.632	3.301	578

3.4.1. Populasi dan Sampel Fasilitas Publik

Untuk penerima manfaat fasilitas publik, karena tidak ditentukan *margin of error*-nya, maka metode penarikan sampelnya adalah sebagai berikut:



Gambar 3.4: Metode Penarikan Sampel Penerima Manfaat Fasilitas Publik

Berikut ini adalah sampel untuk Fasilitas Publik.

Tabel 3.4: Populasi dan Sampel Fasilitas Publik

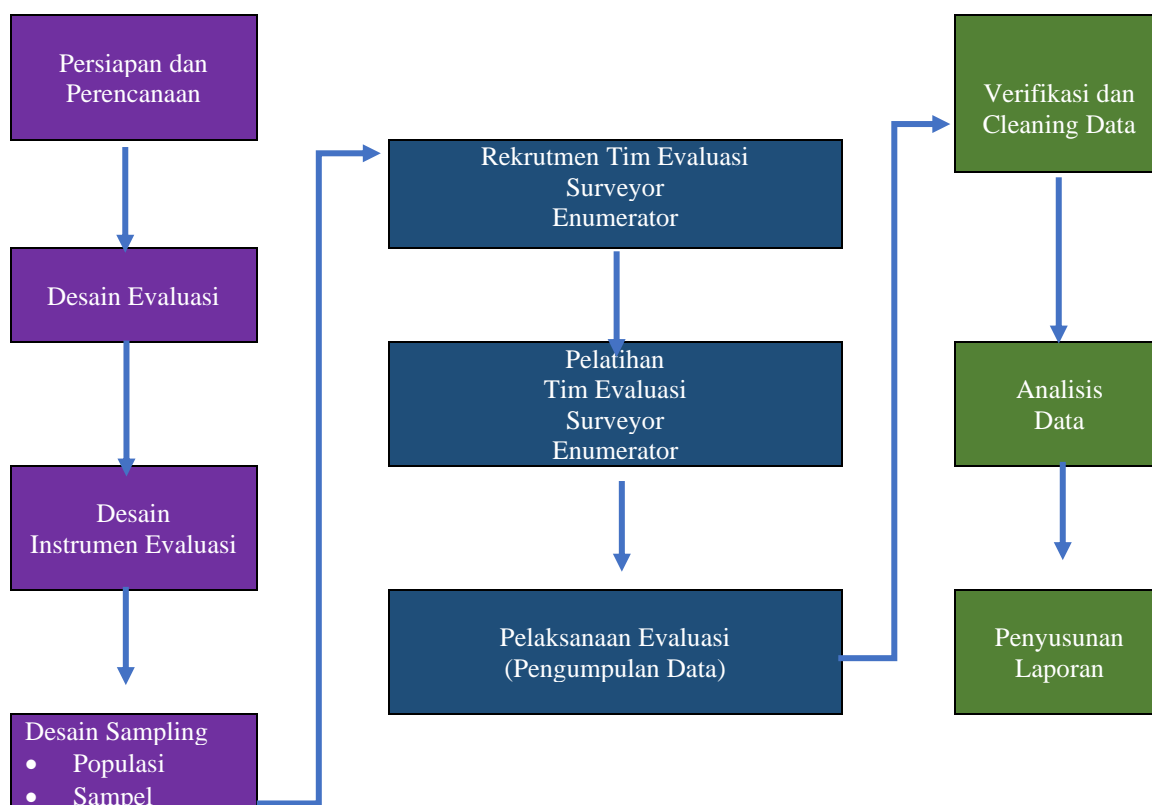
No	Fasilitas Publik	Sample	Nilai Investasi (Rp)	Detail Sample	Responden
1	Fasilitas Layanan Kesehatan				
	PUSKESMAS	a. Rehabilitasi Puskesmas Tipo, Kota Palu	1.023.796.000	Lantai 1 : Entrance, Selasar, Laboratorium, IGD, Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, Apotek, Locket Pendaftaran, Lobby, Intalasi Farmasi, Lantai 2 : Gudang, WC, Poli Gizi, Musholla, Dapur, Ruang Bendahara, Ruang Tata Usaha, Slasar, Aula, MTES, Ruang Program, Ruang Kepala Puskesmas)	10
	RUMAH SAKIT	b. Rehabilitasi & Rekonstruksi RS Anutapura paket 2B	11.289.936.000	Gedung Perawatan Kasuari, Gedung CT Scan, Gedung Arsip, Gedung Unit Transfusi Darah, Gedung Perawatan Walet, Gedung Sanitasi, Gedung Administrasi, Gedung Radiologi, Gedung Instalasi Kebidanan	10
2	Fasilitas Layanan Pendidikan				
	SD/MI	a. Rehabilitasi & Rekonstruksi SD IT Insan	4.021.478.722	Ruang Kelas, Ruang Perpustakaan, Ruang Guru, Toilet, Ruang Guru	10

No	Fasilitas Publik	Sample	Nilai Investasi (Rp)	Detail Sample	Responden
		Gemilang Kota Palu			
		b. Rehabilitasi & Rekonstruksi SD Inspres Donggala Kodi, Palu	2.894.538.748	Ruang Kelas, Ruang Perpustakaan, Ruang UKS, Ruang Guru, Toilet, Ruang Guru	10
	SMP/MTS	a. Rehabilitasi & Rekonstruksi SMP 19 Sigi	5.065.998.608	Ruang Kelas, Ruang Perpustakaan, Ruang UKS, Ruang Guru, Toilet, Ruang Guru	10
		b. Rehabilitasi & Rekonstruksi SMP Advent Palu	1.920.044.437	Ruang Kelas, Ruang Kantor, Ruang Laboratorium, Ruang Guru, Toilet	10
3	Bangunan Gedung Lainnya				
	Gedung Pemerintahan	Rehabilitasi & Rekonstruksi Gedung Kejati Sulteng, Palu	134.519.452.000	1. Basement Lantai 1 : Parkir Mobil, Lobby Lift, Kantin, ruang Genset, Ruang Arsip, GWT Hidran, GWT air Bersih, RG Pompa Air Bersih, RG Travo, RG PLN, Tangga Darurat 2. Lantai 2 : Main Lobby, PTSP, Ruang Pelayanan, Ruang Kantor Staft dan Pimpinan, Ruang Rapat, Toilet, Ruang Laktasi dan Difabel, Lobby Lift, Tangga Darurat 3. Lantai 3 : Void, Ruang Kantor Staft dan Pimpinan, Ruang Arsip, Ruang Rapat, Ruang Pantry, Toilet, Ruang Istirahat, Ruang Tamu, Lobby Lift, Tangga Darurat 4. Lantai 4 : Ruang Tunggu, Ruang Rapat, Ruang Pemeriksaan, Ruang Arsip, Ruang Kantor Staft dan Pimpinan, Ruang Istirahat, Ruang Staft Khusus, Toilet, Pantry, Lobby Lift, Tangga darurat 5. Lantai 5 : Ruang Tunggu, Ruang Rapat, Ruang Pemeriksaan, Ruang Arsip, Ruang Kantor Staft dan Pimpinan, Ruang	10

No	Fasilitas Publik	Sample	Nilai Investasi (Rp)	Detail Sample	Responden
				Istirahat, Ruang Staft Khusus, Toilet, Pantry, Lobby Lift, Tangga darurat 6. Lantai 6 : Ruang Rapat, Ruang Makan, Gudang, Ruang Pertemuan, Panggung, Ruang Audio, Toilet, Pantry, Lobby Lift, Tangga Darurat 7. Top Floor. Atap Bitumen, Tangga Darurat, Lantai Ruang Terbuka	
JUMLAH					70

3.4. Alur dan Tahapan Kegiatan

Kegiatan Evaluasi dilakukan selama 7 (bulan) dengan beberapa tahapan kegiatan sebagaimana tergambar dalam alur di bawah ini.



Gambar 3.5: Alur dan Tahapan Kegiatan

Tahapan pelaksanaan pekerjaan secara garis besar terdiri dari:

- 1) **Persiapan, Perencanaan dan Desain.** Persiapan yang dilakukan antara lain meliputi:
 - Mempersiapkan metodologi evaluasi
 - Mempersiapkan indikator logframe evaluasi

- Mempersiapkan disain sampling
- Mempersiapkan dan mengembangkan instrumen survei
- Mempersiapkan manual survei
- Melaksanakan pra survei
- Pembuatan template data entry

2) **Workshop Internal Pra Survei.**

3) **Merekrut dan Melatih Tenaga Lapangan.** Pada tahapan ini akan dilakukan beberapa kegiatan, yakni:

- Rekrutmen dan Seleksi *Junior Researcher*
- Rekrutmen operator entry dan editor data
- Pelatihan tenaga survei lapangan
- Mobilisasi tenaga survei lapangan

4) **Pengumpulan Data Skunder, Survei Lapangan, Pengawasan dan Pemantauan.**

Pada tahapan ini akan dilakukan beberapa kegiatan, yakni:

- Survei lapangan
- Pengumpulan Data Sekunder
- Pengawasan dan pemantauan

5) **Pengolahan dan Analisis Data.** Pada tahapan ini akan dilakukan beberapa kegiatan, yakni:

- Koding pertanyaan terbuka dan pembersihan data
- Menyusun database hasil survei
- Pembersihan data dan kegiatan editing
- Penyerahan data yang sudah bersih dan database hasil survei
- Proses pengolahan data
- Analisis data

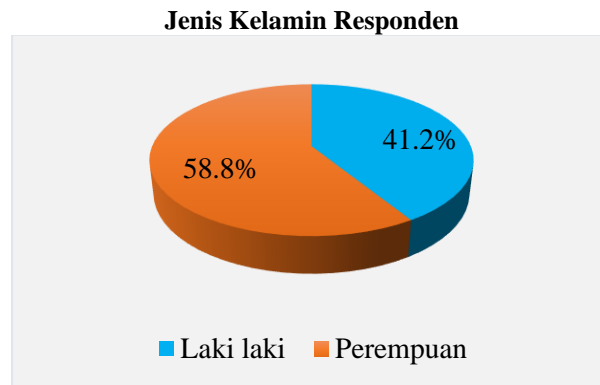
6) **Penyusunan Laporan.** Kegiatan penyusunan laporan meliputi kegiatan dalam menyusun Laporan Pendahuluan, Laporan Kemanjaun, dan Laporan Akhir. Sebelum laporan akhir dilakukan, maka konsultan akan menyerahkan Draft laporan Akhir dan kemudian dilakukan worksop. Berdasarkan kegiatan workshop tersebut, akan dilakukan finalisasi laporan dalam bentuk penyusunan laporan Akhir.

BAB 4 HASIL EVALUASI

4.1. Profil Responden

4.1.1. Profil Responden Huntap

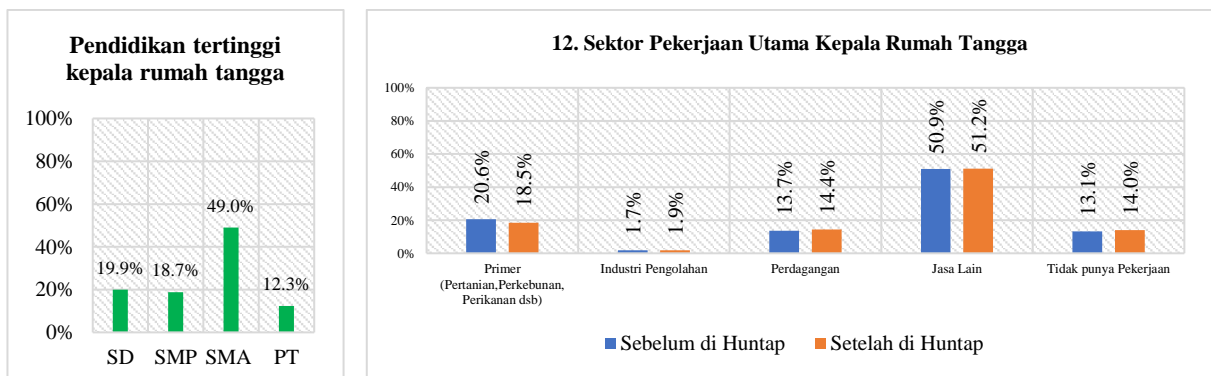
Proporsi jenis kelamin responden yaitu 41,2% responden laki-laki dan 58,8% responden perempuan.



Gambar 4.1: Jenis Kelamin Responden dalam Rumah Tangga

Sumber: Hasil Survei BSA 2024

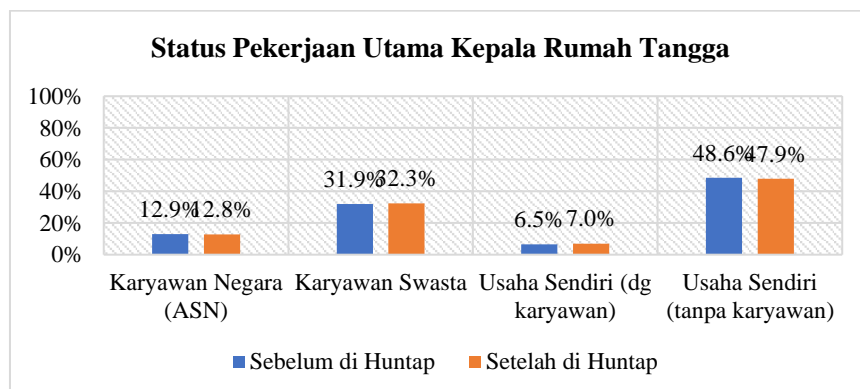
Sebanyak 49,0% anggota keluarga responden memiliki pendidikan tertinggi setingkat SMA, sementara 19,9% berpendidikan SD, dan 18,7% berpendidikan SMP. Selain itu, terdapat perubahan sektor pekerjaan utama kepala rumah tangga sebelum dan setelah relokasi ke hunian tetap (Huntap). Perubahan ini diamati pada tiga sektor: sektor primer (seperti pertanian, perkebunan, dan perikanan), perdagangan, serta kategori tidak memiliki pekerjaan. Sebelum relokasi, 20,6% kepala rumah tangga bekerja di sektor primer, namun angka ini menurun menjadi 18,5% setelah relokasi. Di sektor perdagangan, terjadi sedikit peningkatan dari 13,7% sebelum relokasi menjadi 14,4% setelahnya. Sementara itu, proporsi kepala rumah tangga yang tidak memiliki pekerjaan tetap relatif stabil, yaitu 50,9% sebelum relokasi dan 51,2% setelah relokasi.



Gambar 4.2: Pendidikan tertinggi dan Sektor Pekerjaan Utama kepala rumah tangga

Sumber: Hasil Survei BSA 2024

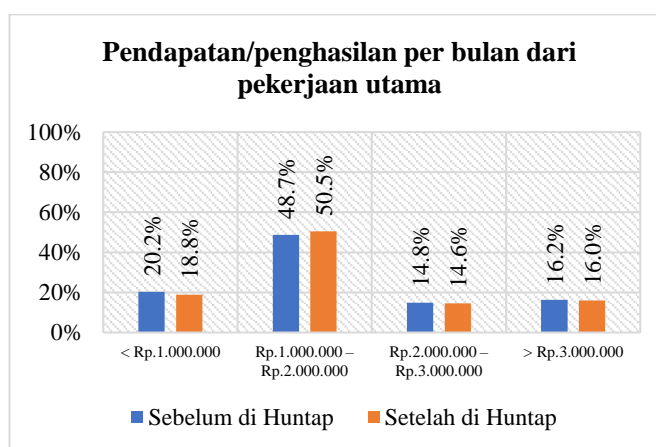
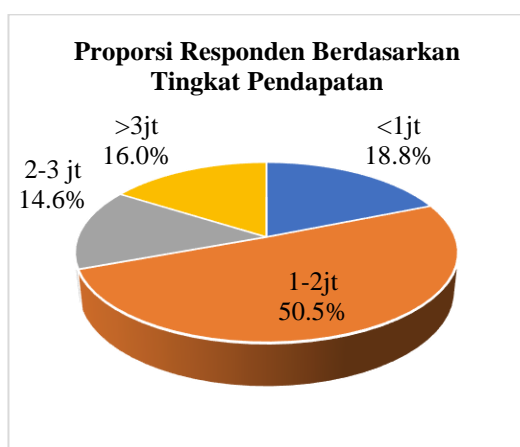
Status pekerjaan kepala rumah tangga mengalami perubahan sebelum dan setelah relokasi ke hunian tetap (Huntap). Jenis pekerjaan yang diamati meliputi Aparatur Sipil Negara (ASN), karyawan swasta, usaha sendiri dengan karyawan, dan usaha sendiri tanpa karyawan. Sebelum relokasi, 12,9% kepala rumah tangga bekerja sebagai ASN, namun angka ini sedikit menurun menjadi 12,8% setelah relokasi. Persentase karyawan swasta meningkat tipis dari 31,9% menjadi 32,3%. Kepala rumah tangga yang menjalankan usaha sendiri dengan karyawan mengalami peningkatan dari 6,5% menjadi 7,0%. Di sisi lain, mereka yang memiliki usaha sendiri tanpa karyawan mengalami sedikit penurunan, dari 48,6% menjadi 47,9%.



Gambar 4.3: Status Pekerjaan Kepala Rumah Tangga

Sumber: Hasil Survei BSA 2024

Proporsi responden berdasarkan tingkat pendapatan menunjukkan mayoritas (50,5%) memiliki pendapatan bulanan antara 1-2 juta rupiah, diikuti oleh kelompok dengan pendapatan di bawah 1 juta (18,8%), di atas 3 juta (16,0%), dan 2-3 juta (14,6%). Perbandingan pendapatan bulanan dari pekerjaan utama sebelum dan setelah relokasi ke hunian tetap (Huntap) juga mengungkapkan beberapa perubahan. Sebelum relokasi, 20,2% responden berpenghasilan kurang dari 1 juta rupiah, yang kemudian sedikit menurun menjadi 18,8% setelah relokasi. Pendapatan 1-2 juta rupiah mengalami sedikit peningkatan dari 48,7% menjadi 50,5%. Pendapatan dalam kategori 2-3 juta rupiah tetap stabil di angka 14,8%, sementara kategori di atas 3 juta rupiah juga relatif tidak berubah, berada di sekitar 16,2%.



Gambar 4.4: Pendapatan Responden (WTB)

Sumber: Hasil Survei BSA 2024

Catatan: UMK Kab Sigi dan Donggala: Rp. 2.600.000,- UMK Kota Palu : Rp. 3.000.000,- (Sumber : Disnaker Provinsi Sulawesi Tengah)

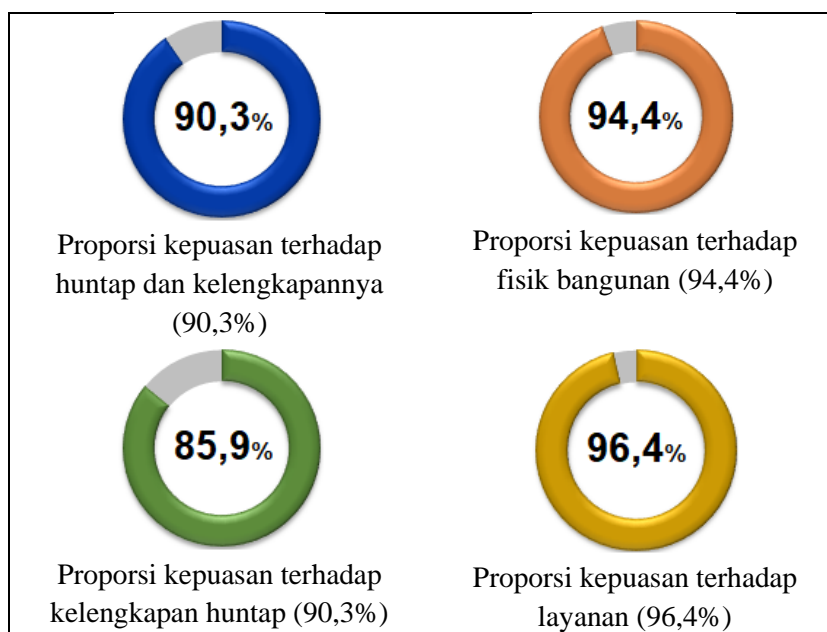
4.2. Kepuasan Penerima Manfaat Terhadap Program CSRRP

4.2.1. Proporsi Individu Penerima Manfaat yang puas dengan Infrastruktur dan Layanan Huntap dan Infrastruktur Permukiman

Kepuasan Terhadap Huntap diukur melalui persentase dari masing-masing indikator - indikatornya yang kemudian di rata-rata: **Kepuasan Huntap mencakup Kepuasan Bangunan** (Fisik huntap dan Kelengkapan huntap) **dan Kepuasan Layanan Huntap**.

Secara keseluruhan, kepuasan terhadap hunian tetap dan kelengkapannya tinggi, dengan **tingkat kepuasan mencapai 90,3%, dengan rincian yang menyatakan Sangat Puas sebesar 8,9% dan Puas sebesar 81,4%**. Dari total responden, mayoritas yang menyatakan puas adalah perempuan (53%), sedangkan laki-laki yang puas mencapai 37,3%.

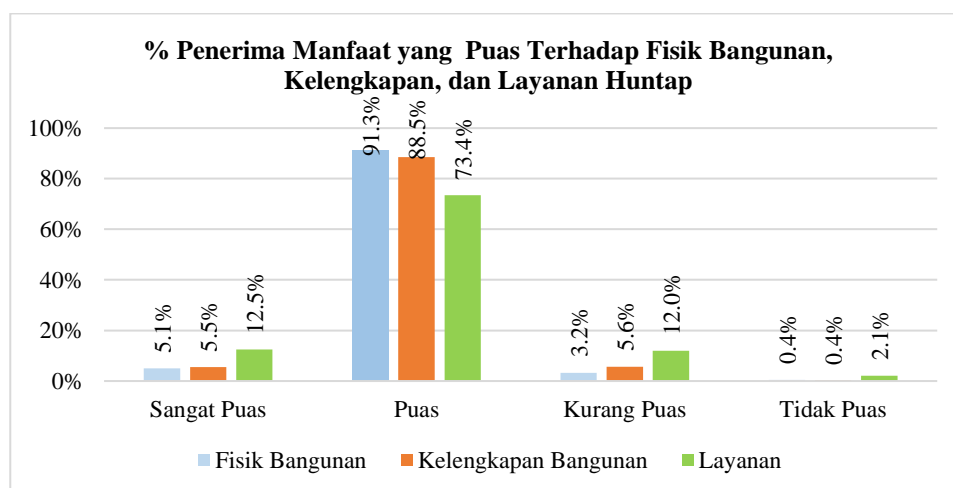
- ❖ **Kepuasan Terhadap Fisik Bangunan termasuk juga di dalamnya mencakup Kelengkapan Bangunan:** Tingkat kepuasan terhadap aspek fisik bangunan sangat tinggi, yaitu 94,4%. Hal ini mencerminkan kepuasan terhadap waktu pembangunan, desain dan tata ruang, kualitas bangunan, ketahanan bangunan terhadap gempa, serta luas bangunan yang dirasa memadai oleh responden. **Kepuasan Terhadap Kelengkapan Bangunan:** Proporsi kepuasan terhadap fasilitas kelengkapan hunian tetap seperti listrik, air minum, akses jalan, drainase, dan sanitasi mencapai 85,9%. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar fasilitas dasar ini memenuhi harapan penghuni.
- ❖ **Kepuasan Terhadap Layanan Huntap:** Tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan selama dan pasca pembangunan hunian tinggi sekali, dengan persentase mencapai 96,6%. Layanan Huntap mencakup sosialisasi, rembug, dan pengaduan selama pembangunan, serta pelatihan atau bimbingan usaha, modal usaha, bantuan produksi, administrasi kependudukan, dan pemeliharaan lingkungan setelah penghunian, yang semuanya dipersepsikan sangat positif oleh penghuni.



Gambar 4.5: Kepuasan Penerima Manfaat Terhadap Layanan, Fisik Huntap dan Kelengkapannya

Tingkat kepuasan penerima manfaat terhadap tiga aspek, yaitu **Fisik Bangunan, Kelengkapan Bangunan, dan Layanan Huntap**, khususnya pada kategori Sangat Puas dan Puas. **Pada kategori Sangat Puas, sebesar 5,1%** penerima manfaat yang **sangat puas terhadap fisik bangunan**, sementara **6,5% menyatakan sangat puas dengan kelengkapan bangunan**. Sebaliknya, **layanan huntap** mendapatkan angka tertinggi pada **kategori sangat puas**, yaitu sebesar **12,5%**. Persentase yang rendah di kategori ini menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan, terutama pada aspek fisik dan kelengkapan bangunan.

Sementara itu, pada kategori Puas, mayoritas penerima manfaat memberikan respons positif. Sebanyak **91,3% menyatakan puas dengan fisik bangunan**, diikuti oleh **88,5% pada kelengkapan bangunan**. Untuk **layanan huntap**, meskipun angka kepuasan cukup tinggi, yaitu **73,4%**, masih lebih rendah dibandingkan dua aspek lainnya. Dominasi kategori "Puas" menunjukkan bahwa penerima manfaat umumnya merasa cukup puas, terutama pada aspek fisik dan kelengkapan bangunan, namun layanan huntap membutuhkan peningkatan untuk mendekati tingkat kepuasan yang sama.



Gambar 4.6: Persentase Penerima Manfaat Yang Menyatakan Puas Terhadap Fisik Bangunan, Kelengkapan, dan Layanan Huntap

Sumber: Hasil Survei BSA 2024

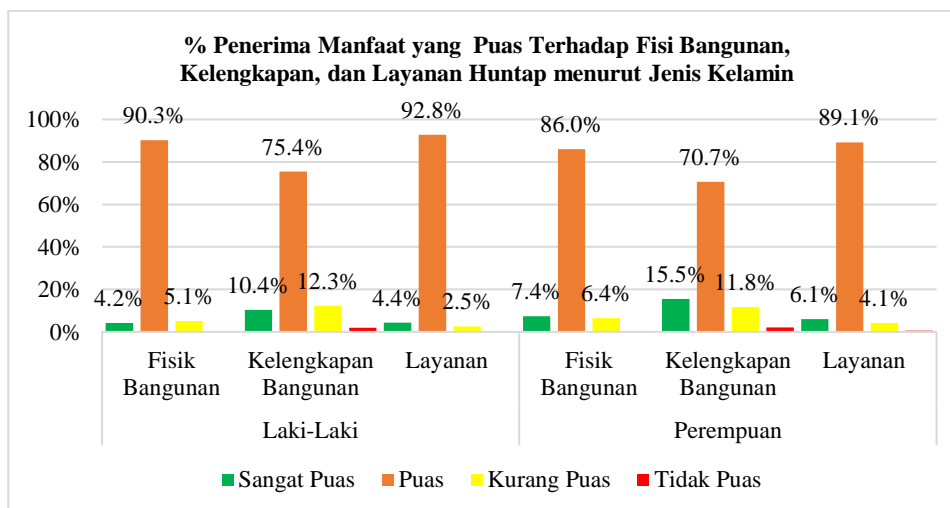
Tingkat kepuasan penerima manfaat terhadap Aspek Fisik Bangunan, Kelengkapan Bangunan, Dan Layanan Huntap berdasarkan Gender.

Secara umum, **laki-laki memiliki tingkat kepuasan yang sedikit lebih tinggi dibandingkan perempuan pada kategori "Puas."** Sebanyak **90,3% laki-laki merasa puas terhadap fisik bangunan, 75,4% terhadap kelengkapan bangunan, dan 92,8% terhadap layanan huntap**. Sementara itu, **perempuan memiliki tingkat kepuasan masing-masing sebesar 86% untuk fisik bangunan, 70,7% untuk kelengkapan bangunan, dan 89,1% untuk layanan huntap**.

Meskipun begitu, **perempuan cenderung memiliki persentase lebih tinggi dalam kategori "Sangat Puas."** Sebanyak **7,4% perempuan sangat puas dengan fisik bangunan, 15,5% dengan**

kelengkapan bangunan, dan 6,1% dengan layanan huntap, dibandingkan laki-laki yang masing-masing berada di angka 4,2%, 10,4%, dan 4,4%. Kategori "Kurang Puas" dan "Tidak Puas" menunjukkan angka yang lebih rendah pada kedua kelompok, tetapi cenderung lebih tinggi pada perempuan, terutama untuk kelengkapan bangunan.

Dapat disimpulkan, **laki-laki cenderung lebih puas** secara keseluruhan, **namun perempuan memiliki apresiasi lebih tinggi pada kategori “Sangat Puas,”** menunjukkan adanya perbedaan persepsi kualitas berdasarkan jenis kelamin



Gambar 4.7: Persentase Penerima Manfaat Yang Menyatakan Puas Terhadap Fisik Bangunan, Kelengkapan, dan Layanan Huntap menurut Gender

Sumber: Hasil Survei BSA 2024

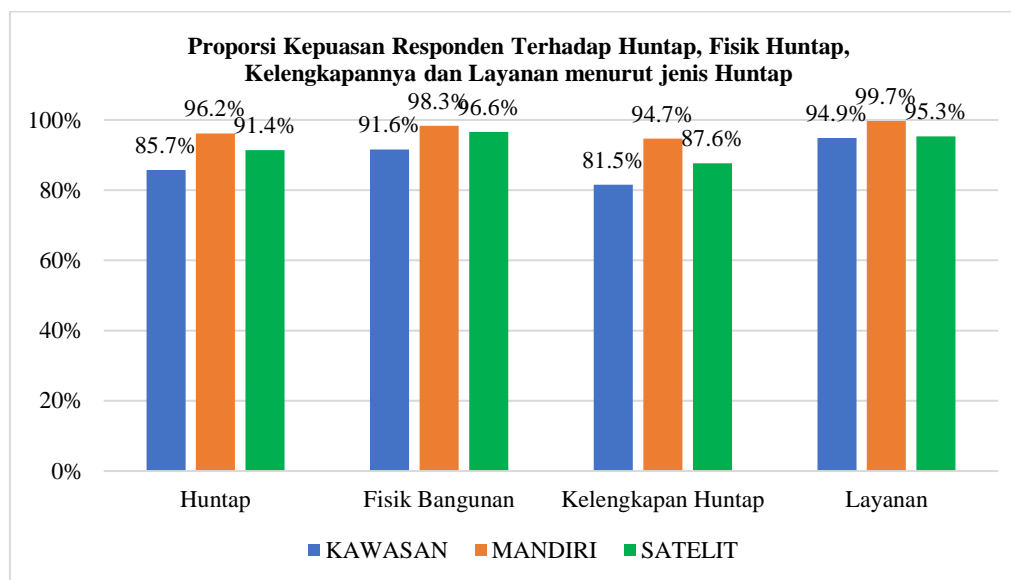
Tingkat kepuasan responden terhadap Huntap, fisik bangunan, kelengkapan Huntap, dan layanan berdasarkan jenis Huntap: Kawasan, Mandiri, dan Satelit.

Huntap Mandiri konsisten memiliki tingkat kepuasan tertinggi di semua kategori, dengan kepuasan pada Huntap mencapai 96,2%, fisik bangunan 98,3%, kelengkapan Huntap 94,7%, dan layanan 99,7%. Sementara itu, Huntap Kawasan menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dua jenis lainnya, terutama pada kategori kelengkapan Huntap yang hanya mencapai 81,5%, meskipun kategori layanan memiliki kepuasan cukup tinggi sebesar 94,9%. Huntap Satelit berada di posisi menengah, dengan tingkat kepuasan yang stabil di semua aspek, yaitu 91,4% pada Huntap, 96,6% pada fisik bangunan, 87,6% pada kelengkapan Huntap, dan 95,3% pada layanan.

Secara keseluruhan, **Huntap Mandiri menonjol sebagai jenis Huntap dengan tingkat kepuasan tertinggi, terutama pada fisik bangunan dan layanan.** Huntap Kawasan memiliki area yang memerlukan perbaikan, khususnya pada kelengkapan Huntap, sementara Huntap Satelit menunjukkan kinerja yang baik.

Setiap jenis Huntap dinilai berdasarkan berbagai aspek, seperti pembangunan, kualitas penghuni, desain, infrastruktur, dan fasilitas dasar. Huntap Satelit mencatat kepuasan tertinggi pada banyak aspek, bahkan mencapai 100% dalam kepuasan selama tahap pembangunan. Sebaliknya, Huntap Kawasan memiliki kepuasan terendah, terutama pada aspek sanitasi seperti bak sampah, yang hanya mencapai 40,1%.

Huntap Mandiri menunjukkan kekurangan pada aspek drainase, yang dipengaruhi oleh lokasi tersebar di area pemukiman eksisting tanpa pembangunan drainase khusus dari CSRRP. Drainase ini bergantung pada kondisi awal kawasan, dan jika belum ada, pembangunannya menjadi tanggung jawab pemerintah daerah sesuai rencana yang telah ditetapkan.



Gambar 4.8: Proporsi Kepuasan Responden Terhadap Huntap, Fisik Huntap, Kelengkapannya dan Layanan menurut jenis Huntap

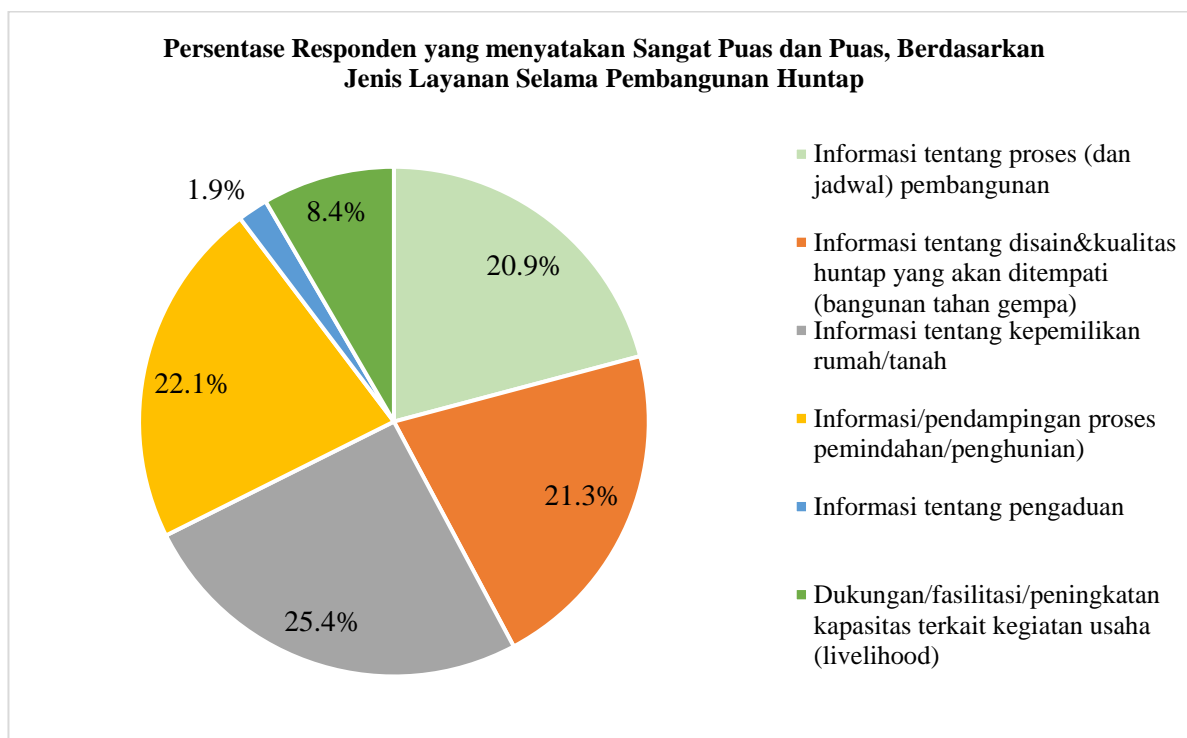
Sumber: Hasil Survei BSA 2024

Layanan kepada WTB mencakup berbagai sosialisasi dan fasilitasi, seperti informasi pembangunan, desain teknis bangunan tahan gempa, program rumah instan sederhana sehat (RISHA), pembentukan kelompok masyarakat (POKMAS), hingga rencana pemulihan kehidupan dan pengelolaan rumah. Selain itu, tersedia media informasi, call center, dan mekanisme pengaduan untuk memastikan transparansi dan keberlanjutan layanan.

Dari sekian banyak jenis layanan dan fasilitasi selama proses pembangunan diatas, berikut 6 layanan yang memiliki proporsi tertinggi. Tingkat kepuasan responden terhadap berbagai jenis layanan selama pembangunan Huntap. Layanan yang paling diapresiasi adalah dukungan, fasilitasi, dan peningkatan kapasitas terkait kegiatan usaha (livelihood), dengan persentase kepuasan tertinggi sebesar 25,4%. Hal ini diikuti oleh informasi atau pendampingan proses pemindahan dan penghunian sebesar 22,1%, yang menunjukkan pentingnya layanan ini dalam mendukung transisi penerima manfaat ke Huntap. Selanjutnya, informasi mengenai desain dan kualitas bangunan tahan gempa mendapatkan kepuasan sebesar 21,3%, diikuti oleh informasi tentang proses dan jadwal pembangunan sebesar 20,9%, yang dianggap penting karena berhubungan langsung dengan transparansi progres pembangunan.

Sebaliknya, layanan informasi tentang pengaduan hanya mendapat kepuasan sebesar 8,4%, sedangkan informasi terkait kepemilikan rumah atau tanah memiliki kepuasan terendah sebesar 1,9%. Rendahnya kepuasan pada dua aspek ini menunjukkan bahwa sistem pengaduan dan kejelasan terkait status kepemilikan masih memerlukan perbaikan dan perhatian lebih. Secara keseluruhan, layanan terkait livelihood dan pendampingan transisi dianggap paling relevan dan

bermanfaat oleh responden, sementara layanan terkait pengaduan dan kepemilikan perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan penerima manfaat secara lebih holistik



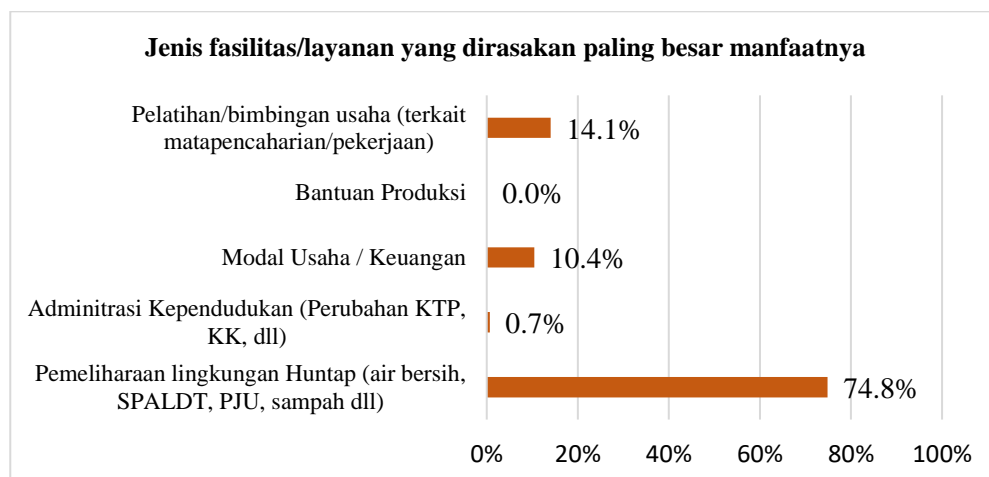
Gambar 4.9: Persentase Responden yang menyatakan Sangat Puas dan Puas, Berdasarkan Jenis Layanan Selama Pembangunan Huntap
Sumber: Hasil Survei BSA 2024

Jenis fasilitas atau layanan yang dirasakan memberikan manfaat terbesar oleh penerima manfaat dalam konteks Huntap diantaranya Pemeliharaan lingkungan Huntap, seperti air bersih, SPALDT, PJU, dan pengelolaan sampah, menjadi layanan yang paling banyak dirasakan manfaatnya dengan persentase sebesar 74,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan dasar terkait lingkungan dan infrastruktur Huntap menjadi prioritas utama bagi penerima manfaat serta merupakan faktor yang berkaitan dengan kebutuhan dasar dan keberlanjutan hidup. Di sisi lain, pelatihan atau bimbingan usaha terkait mata pencaharian berada di posisi kedua dengan 14,1%, diikuti oleh bantuan modal usaha atau keuangan sebesar 10,4%. Kedua layanan ini menunjukkan bahwa pengembangan ekonomi juga dirasakan penting meskipun tidak sebesar kebutuhan dasar.

Layanan administrasi kependudukan, seperti perubahan KTP dan KK, memiliki persentase manfaat yang sangat rendah, hanya 0,7%, menunjukkan bahwa layanan ini mungkin tidak dianggap mendesak atau berdampak langsung oleh penerima manfaat. Selain itu, bantuan produksi tidak mendapatkan respons positif sama sekali, dengan persentase 0%, yang mengindikasikan kurangnya relevansi atau implementasi yang tidak maksimal. Secara keseluruhan, pemeliharaan lingkungan menjadi aspek yang paling dihargai, sementara layanan administratif dan bantuan produksi membutuhkan evaluasi untuk meningkatkan relevansi dan efektivitasnya dalam mendukung kebutuhan penerima manfaat.

Pemeliharaan lingkungan di Huntap merupakan layanan yang paling dihargai oleh penerima manfaat, menegaskan pentingnya kebutuhan dasar terkait infrastruktur dan lingkungan untuk menunjang keberlanjutan hidup. Sementara itu, pelatihan dan bantuan

modal usaha dianggap bermanfaat untuk pengembangan ekonomi meski belum menjadi prioritas utama. Di sisi lain, layanan administratif dan bantuan produksi membutuhkan evaluasi menyeluruh untuk meningkatkan relevansi dan efektivitasnya. Fokus utama harus tetap pada pemenuhan kebutuhan dasar, namun pengembangan layanan ekonomi dan evaluasi layanan administratif perlu diprioritaskan untuk mendukung kesejahteraan penerima manfaat secara holistik.



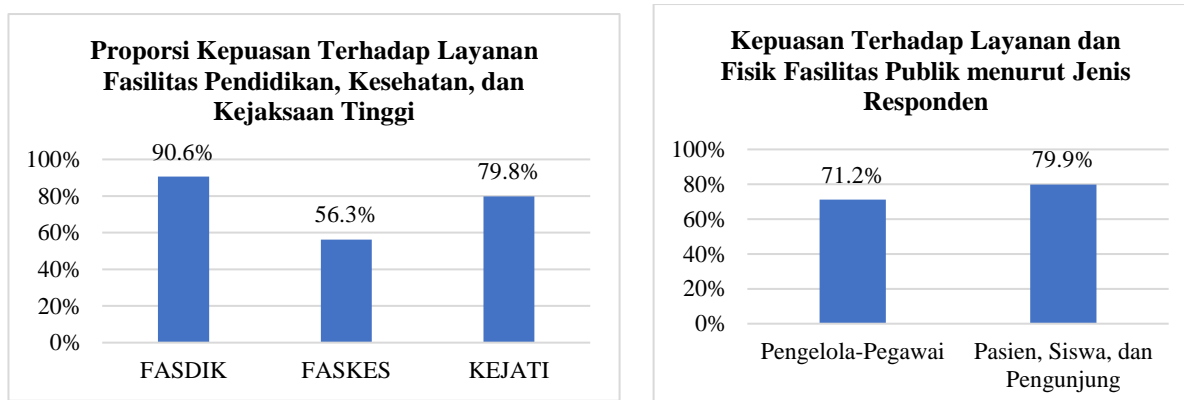
Gambar 4.10: Jenis fasilitas/layanan yang dirasakan paling besar manfaatnya
Sumber: Hasil Survei BSA 2024

4.2.2. Proporsi Individu Penerima Manfaat yang puas dengan Infrastruktur dan Layanan infrastruktur publik (Kesehatan, Pendidikan, Gedung Perkantoran)

Kepuasan Terhadap Infrastruktur Publik di ukur melalui persentase dari masing-masing indikator - indikatornya yang kemudian di rata-rata: **Kepuasan Infrastruktur Publik mencakup Kepuasan Bangunan** (Fisik gedung dan Kelengkapan gedung) dan **Kepuasan Layanan gedung**.

Secara keseluruhan, kepuasan terhadap fasilitas publik dan kelengkapannya (sekolah, puskesmas, rumah sakit, dan gedung perkantoran) cukup tinggi, dengan **tingkat kepuasan mencapai 75,5%**, dengan rincian yang menyatakan **“Sangat Puas”** sebesar **29,8%** dan **“Puas”** sebesar **45,8%**.

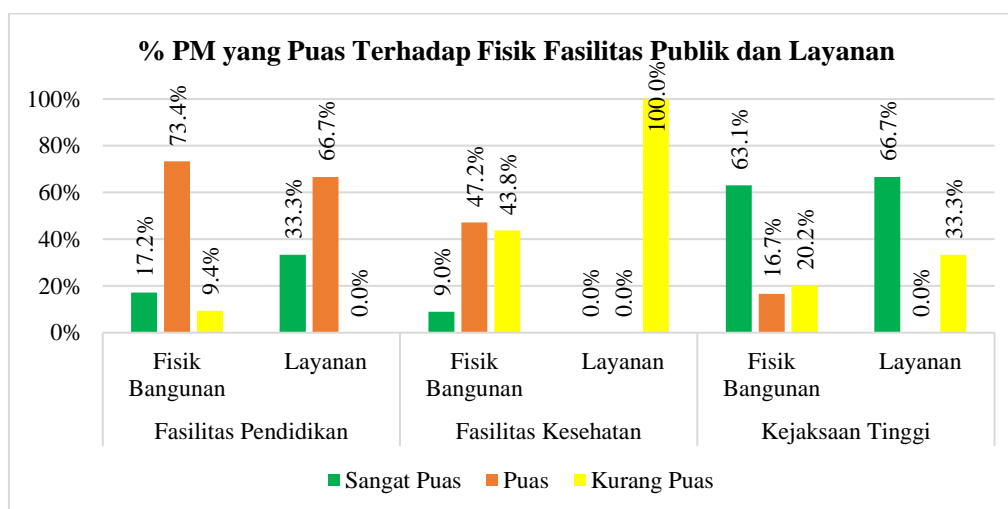
Tingkat kepuasan tertinggi ada pada fasilitas pendidikan (90,6%), diikuti Kejaksan Tinggi (79,8%), sementara fasilitas kesehatan memiliki kepuasan terendah (56,3%). Pengelola atau pegawai mencatat kepuasan 71,2%, terutama pada aspek fisik bangunan, sedangkan pengguna akhir seperti pasien, siswa, dan pengunjung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi, yakni 79,9%. Hal ini menunjukkan keberhasilan pada sektor pendidikan, perlunya perhatian lebih pada fasilitas kesehatan, dan pentingnya mempertimbangkan pengalaman langsung pengguna dalam meningkatkan rehabilitasi fasilitas publik.



Gambar 4.11: Proporsi Responden Sangat Puas Dan Puas Terhadap Layanan dan Fisik Fasilitas Publik

Sumber: Hasil Survei BSA 2024

Persentase kepuasan penerima manfaat (PM) terhadap fisik bangunan dan layanan pada fasilitas publik menunjukkan bahwa **Fasilitas Pendidikan memiliki tingkat kepuasan tertinggi pada fisik bangunan, dengan 73,4% responden merasa puas dan 17,2% sangat puas**. Namun, untuk layanan, hanya 33,3% yang merasa puas. **Fasilitas Kesehatan memiliki tingkat kepuasan terendah pada fisik bangunan, dengan 47,2% merasa puas dan 9,0% sangat puas**, sementara 100% responden menyatakan kurang puas terhadap layanan. **Di Kejaksaaan Tinggi, 63,1% responden merasa puas terhadap fisik bangunan, 65,7% puas terhadap layanan, namun tingkat sangat puas pada fisik bangunan hanya sebesar 16,7%**. Secara umum, fasilitas pendidikan mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi, sementara fasilitas kesehatan memerlukan perbaikan, terutama dalam aspek layanan.



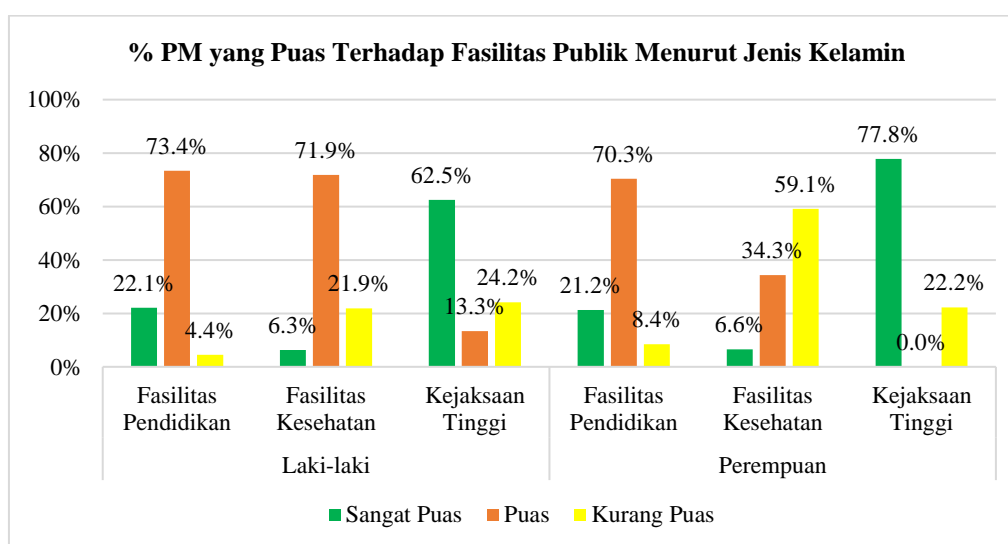
Gambar 4.12: Persentase Penerima Manfaat yang Puas Terhadap Fisik Fasilitas Publik dan Layanan

Sumber: Hasil Survei BSA 2024

Berdasarkan jenis kelamin, penerima manfaat laki-laki menunjukkan kepuasan tertinggi terhadap fasilitas pendidikan, dengan 73,4% merasa puas dan 22,1% sangat puas, diikuti oleh fasilitas kesehatan (71,9% puas dan 6,3% sangat puas) serta Kejaksaaan Tinggi (62,5% puas dan 13,3% sangat puas). Pada perempuan, tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada Kejaksaaan

Tinggi, dengan 77,8% merasa puas dan 22,2% sangat puas, diikuti oleh fasilitas pendidikan (70,3% puas dan 21,2% sangat puas) serta fasilitas kesehatan (59,1% puas dan 34,3% sangat puas). Secara keseluruhan, perempuan cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan laki-laki, terutama pada fasilitas kesehatan dan Kejaksaan Tinggi, yang menunjukkan adanya perbedaan pengalaman antara kelompok gender dalam menikmati fasilitas publik.

Fasilitas pendidikan menonjol dengan tingkat kepuasan tertinggi secara keseluruhan, mencerminkan kualitas fisik bangunan yang baik meskipun aspek layanan masih perlu ditingkatkan. Sebaliknya, fasilitas kesehatan menunjukkan kelemahan signifikan dalam layanan, yang menjadi perhatian utama untuk perbaikan. Selain itu, perbedaan tingkat kepuasan antara laki-laki dan perempuan, terutama pada fasilitas kesehatan dan Kejaksaan Tinggi, menyoroti perlunya pendekatan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan kedua kelompok gender untuk meningkatkan kepuasan secara merata.



Gambar 4.13: Persentase Penerima Manfaat yang Puas Terhadap Fisik Fasilitas Publik dan Layanan menurut Gender

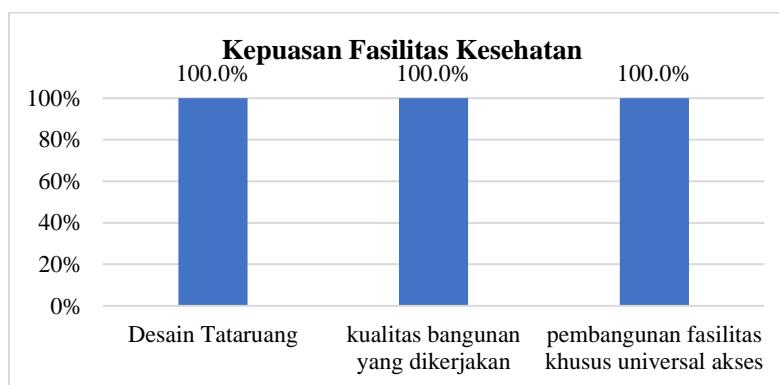
Sumber: Hasil Survei BSA 2024

Dapat di simpulkan, **Fasilitas pendidikan** menonjol sebagai yang terbaik dalam aspek fisik bangunan, meskipun kualitas layanan masih memerlukan perhatian untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, **fasilitas kesehatan** menghadapi tantangan besar, terutama dalam hal layanan, yang membutuhkan tindakan segera untuk memperbaiki pengalaman penerima manfaat. **Kejaksaan Tinggi** menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik secara keseluruhan, namun masih ada peluang untuk meningkatkan aspek fisik maupun layanan. Dari **perspektif gender**, tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada perempuan menggarisbawahi pentingnya pendekatan yang lebih inklusif guna memastikan bahwa fasilitas publik mampu memenuhi kebutuhan kedua kelompok gender secara adil dan merata.

4.2.2.1. Proporsi Individu Penerima Manfaat yang puas dengan Infrastruktur dan Layanan infrastruktur kesehatan

Hasil survei di Puskesmas Tipo dan RS Anutapura menunjukkan bahwa 76,4% pengelola, dokter, tenaga kesehatan, dan pasien merasa sangat puas dan puas terhadap pembangunan kembali ruang instalasi rekam medik dan Ruang IGD. Selain itu, pembangunan kembali ruang perawatan mendapat tanggapan sangat positif dari pasien dan keluarga pasien, dengan tingkat kepuasan mencapai 100%. Kepuasan pasien terhadap tiga jenis layanan fasilitas kesehatan, yaitu desain tata ruang, kualitas bangunan, dan pembangunan fasilitas akses universal, juga mencapai 100%, menunjukkan apresiasi yang tinggi terhadap aspek-aspek tersebut.

Nilai tersebut mencerminkan keberhasilan proses rehabilitasi dan rekonstruksi fasilitas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penerima manfaat. Tingkat kepuasan yang sangat tinggi pada ruang perawatan dan layanan fasilitas kesehatan menunjukkan bahwa perhatian terhadap aspek fungsional, estetika, dan aksesibilitas telah dikelola dengan baik. Meskipun tingkat kepuasan terhadap ruang instalasi rekam medik dan Ruang IGD sedikit lebih rendah, yaitu 76,4%, hasil ini tetap menunjukkan penerimaan yang positif. Secara keseluruhan, data ini menegaskan bahwa upaya rehabilitasi telah berjalan sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna fasilitas kesehatan.



Gambar 4.14: Proporsi Responden Sangat Puas dan Puas Terhadap Fasilitas Kesehatan
Sumber: Hasil Survei BSA 2024

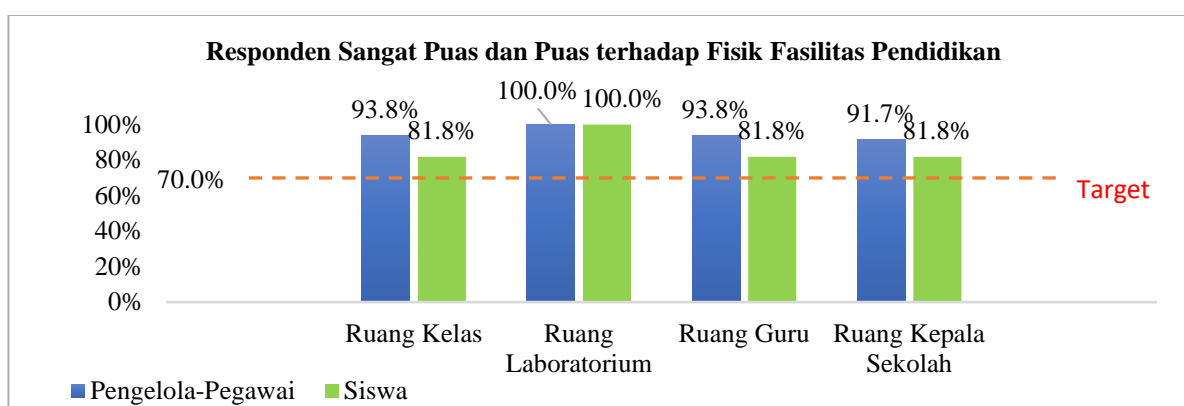
4.2.2.2. Persentase Proporsi Kepuasan Responden Terhadap Fasilitas Pendidikan

Sebagian besar responden, termasuk pengelola, tenaga pengajar, pegawai, dan siswa, merasa puas dengan pembangunan kembali seluruh gedung dan ruang fasilitas pendidikan, dengan rata-rata tingkat kepuasan sebesar 90,6%. Kepuasan terhadap fisik bangunan berdasarkan jenis ruangan menunjukkan bahwa laboratorium mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi, yaitu 100% dari kedua kelompok responden (pengelola-pegawai dan siswa). Ruang kelas dan ruang guru masing-masing memiliki tingkat kepuasan sebesar 93,8% dari pengelola-pegawai dan 81,8% dari siswa, sementara ruang kepala sekolah mencatat kepuasan sebesar 91,7% dari pengelola-pegawai dan 81,8% dari siswa. Seluruh nilai tersebut melebihi target kepuasan yang ditetapkan sebesar 70%.

Pada jenis layanan fasilitas pendidikan, kepuasan responden juga sangat tinggi. Layanan seperti pembangunan fasilitas akses universal, bantuan teknis, dan layanan terkait lainnya memperoleh kepuasan 100% dari kedua kelompok responden. Desain tata ruang memiliki kepuasan sebesar

93,8% dari pengelola-pegawai dan 100% dari siswa, menunjukkan bahwa layanan pendidikan secara keseluruhan telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi penerima manfaat.

Tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap fisik bangunan dan layanan fasilitas pendidikan mencerminkan keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penerima manfaat. Laboratorium sebagai fasilitas penting mendapatkan apresiasi maksimal dari semua responden, mengindikasikan peran strategisnya dalam mendukung proses pembelajaran. Meskipun ruang kelas, ruang guru, dan ruang kepala sekolah menunjukkan sedikit variasi kepuasan antara pengelola-pegawai dan siswa, nilai yang diperoleh tetap sangat memuaskan. Di sisi layanan, hasil 100% pada sebagian besar aspek menunjukkan efektivitas pelaksanaan program rehabilitasi, sementara desain tata ruang tetap memiliki ruang untuk peningkatan pada kelompok pengelola-pegawai untuk menyamai tingkat kepuasan siswa. Secara keseluruhan, pembangunan dan layanan fasilitas pendidikan berhasil memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal..

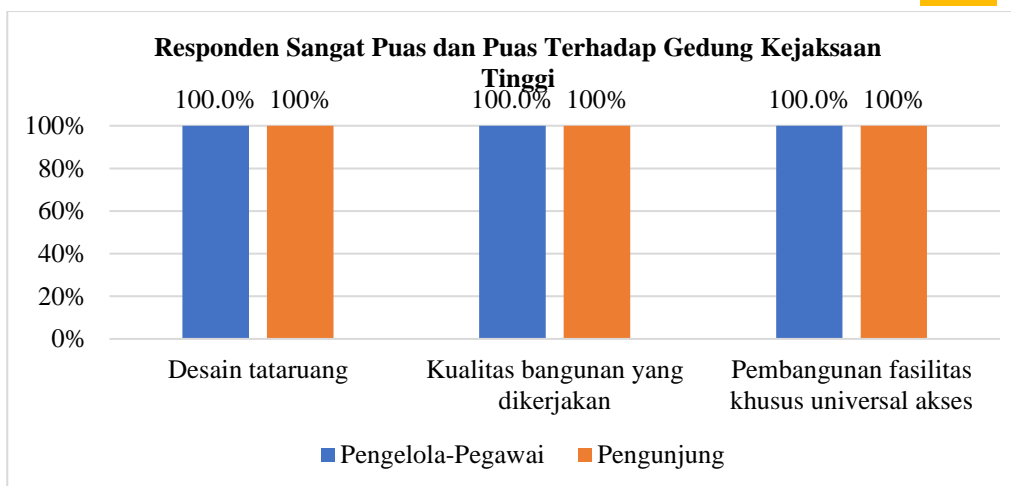


Gambar 4.15: Proporsi Responden Sangat Puas dan Puas Terhadap Fasilitas Pendidikan
Sumber: Hasil Survei BSA 2024

4.2.2.3. Proporsi Individu Penerima Manfaat yang puas dengan Infrastruktur dan Layanan infrastruktur gedung perkantoran (Kejaksaaan Tinggi)

Tingkat kepuasan responden, baik dari pengelola-pegawai maupun pengunjung, terhadap Gedung Kejaksaan Tinggi berdasarkan tiga aspek: desain tata ruang, kualitas bangunan yang dikerjakan, dan pembangunan fasilitas khusus universal akses. Hasilnya, semua responden dari kedua kelompok menyatakan 100% sangat puas dan puas terhadap ketiga aspek tersebut. Tidak ada responden yang menyatakan kurang puas atau tidak puas, menunjukkan tingkat kepuasan yang maksimal terhadap fasilitas yang disediakan.

Tingkat kepuasan yang sempurna ini mencerminkan keberhasilan rehabilitasi Gedung Kejaksaan Tinggi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan semua pemangku kepentingan, baik dari sisi teknis maupun aksesibilitas. Desain tata ruang yang optimal, kualitas bangunan yang baik, dan pembangunan fasilitas akses universal menjadi faktor utama yang diapresiasi oleh pengelola, pegawai, dan pengunjung. Hasil ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap inklusivitas dan kualitas infrastruktur telah diterapkan secara konsisten. Keberhasilan ini dapat menjadi model untuk rehabilitasi fasilitas publik lainnya untuk mencapai tingkat kepuasan serupa.



Gambar 4.16: Proporsi Responden Sangat Puas dan Puas Terhadap Fasilitas Publik Lainnya (Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah)
Sumber: Hasil Survei BSA 2024

4.3. Manfaat Program CSRRP

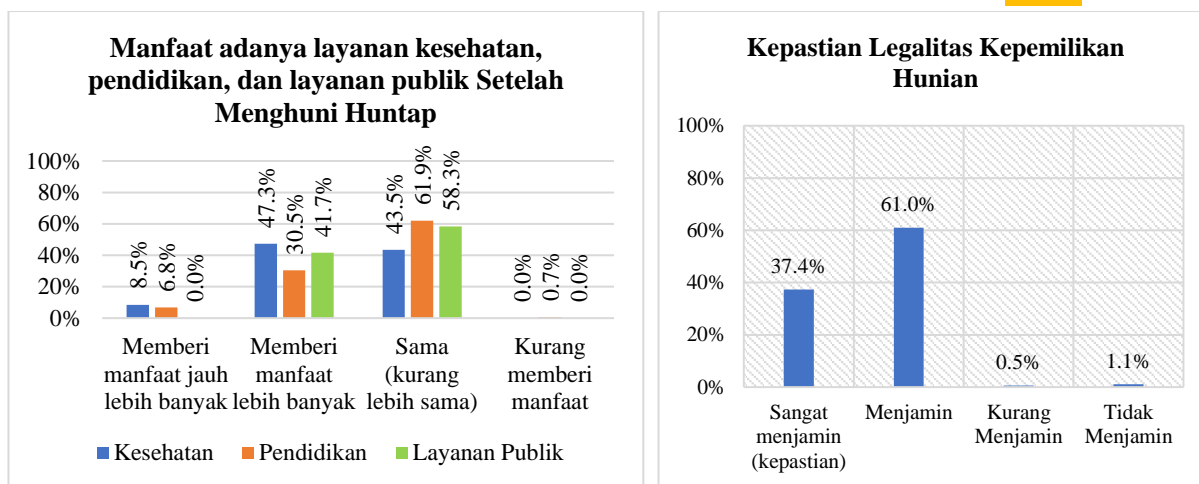
4.3.1. Proporsi Individu Penerima Manfaat yang merasakan manfaat Infrastruktur Huntap dan Infrastruktur Permukiman berdasarkan jenis manfaatnya

A. Manfaat Sosial

Sebanyak 99,3% responden merasakan manfaat fasilitas kesehatan dan pendidikan di Huntap yang sama atau lebih baik dibandingkan sebelum tinggal di sana. sedangkan dari segi aspek kependudukan, 100% responden merasakan manfaat yang sama atau lebih baik dari fasilitas kependudukan, seperti administrasi dan identitas legal. Sedangkan untuk Aspek Jaminan kepemilikan hunian, 98,4% responden merasakan bahwa adanya jaminan kepemilikan hunian memberikan rasa aman dan stabilitas bagi penghuni.

Manfaat sosial yang dirasakan masyarakat setelah menghuni Huntap (Hunian Tetap). Aspek kesehatan, 47,3% responden merasa mendapatkan manfaat lebih banyak, sementara 43,5% menilai manfaatnya sama seperti sebelumnya, dan hanya 8,5% yang merasakan manfaat jauh lebih banyak. Pada aspek pendidikan, sebagian besar responden (61,9%) menyatakan bahwa manfaat yang dirasakan relatif sama seperti sebelum menghuni Huntap, 30,5% merasa mendapat manfaat lebih banyak, dan hanya 6,8% yang menilai manfaat jauh lebih banyak. Untuk Aspek layanan publik, 58,3% responden merasa manfaat yang dirasakan sama, 41,7% merasa lebih banyak manfaat, dan tidak ada responden yang merasakan manfaat jauh lebih banyak atau kurang memberi manfaat.

Keberadaan Huntap berhasil menyediakan fasilitas kesehatan dan pendidikan yang berkualitas, mencerminkan komitmen untuk meningkatkan kualitas hidup dan masa depan penghuni secara keseluruhan.

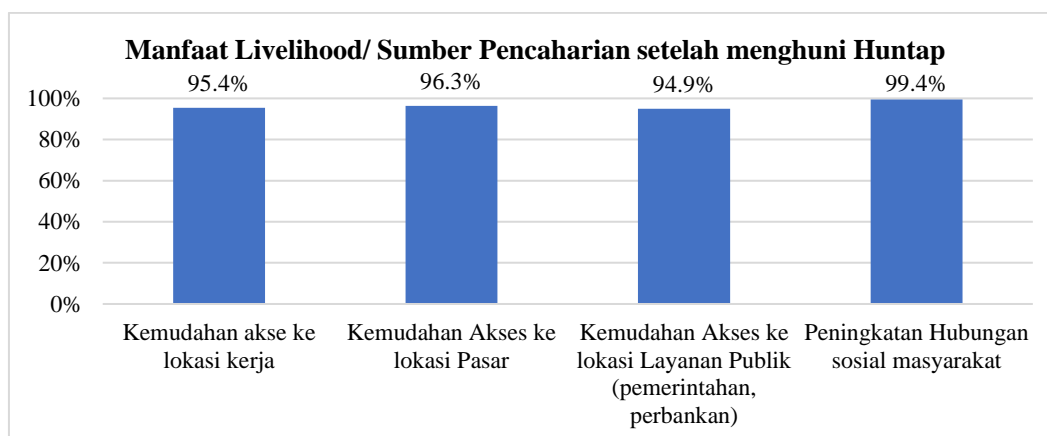


Gambar 4.17: Persentase Penerima Manfaat yang merasakan Manfaat Sosial setelah menghuni Huntap

Sumber: Hasil Survei BSA 2024

B. Manfaat Ekonomi

Manfaat Ekonomi yang dirasakan masyarakat setelah menghuni Huntap (Hunian Tetap). Sebanyak 95,4% responden menyatakan bahwa mereka merasakan kemudahan akses ke lokasi kerja, dan 96,3% merasakan kemudahan akses ke pasar. Selain itu, 94,9% responden mengakui adanya kemudahan dalam akses ke layanan publik seperti pemerintahan dan perbankan. Dampak positif yang paling menonjol terlihat pada peningkatan hubungan sosial masyarakat, yang dirasakan oleh 99,4% responden.



Gambar 4.18: Persentase Penerima Manfaat yang merasakan Manfaat Livelihood setelah menghuni Huntap

Sumber: Hasil Survei BSA 2024

Penghuni Huntap secara keseluruhan merasakan manfaat positif, baik dalam aspek sosial maupun livelihood, meskipun tingkat kepuasannya berbeda pada masing-masing aspek. Pada aspek sosial, mayoritas responden merasa manfaat yang diterima setelah menghuni Huntap berada pada kategori "sama" atau "lebih banyak," terutama dalam pendidikan dan layanan publik. Namun, hanya sebagian kecil yang merasa ada peningkatan signifikan (manfaat jauh

lebih banyak), terutama dalam hal kesehatan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun ada manfaat, perubahan dalam aspek sosial cenderung stabil atau tidak terlalu menonjol dibandingkan dengan sebelumnya.

Sebaliknya, pada aspek livelihood, hampir semua responden merasakan manfaat besar dalam kemudahan akses ke lokasi kerja, pasar, layanan publik, dan terutama dalam peningkatan hubungan sosial masyarakat, yang mencapai tingkat kepuasan tertinggi. Hal ini menegaskan bahwa Huntap memberikan dampak positif yang nyata dalam mendukung aspek ekonomi dan interaksi sosial masyarakat.

Sehingga, meskipun manfaat sosial cenderung bersifat stabil, aspek livelihood menunjukkan dampak yang lebih nyata dan signifikan setelah penghuni menetap di Huntap. Hal ini menggarisbawahi bahwa keberadaan Huntap tidak hanya memberikan hunian yang layak, tetapi juga meningkatkan kualitas hidup penghuni melalui akses yang lebih baik ke sumber daya ekonomi dan penguatan hubungan sosial. Oleh karena itu, kebijakan pengembangan Huntap dapat lebih diarahkan untuk meningkatkan manfaat sosial yang lebih terasa, sehingga dampaknya menjadi lebih merata di semua aspek kehidupan penghuni.

4.3.2. Proporsi Individu Penerima Manfaat Yang Merasakan Manfaat Infrastruktur Publik

4.3.2.1. Proporsi Individu Penerima Manfaat Yang Merasakan Manfaat Infrastruktur Rumah Sakit Berdasarkan Jenis Manfaatnya

A. Manfaat Sosial

Manfaat Sosial gedung Rumah Sakit dinilai dari segi aspek kemudahan akses, kondisi gedung dan fasilitas pendukung, dan keamanan dan kenyamanan gedung.

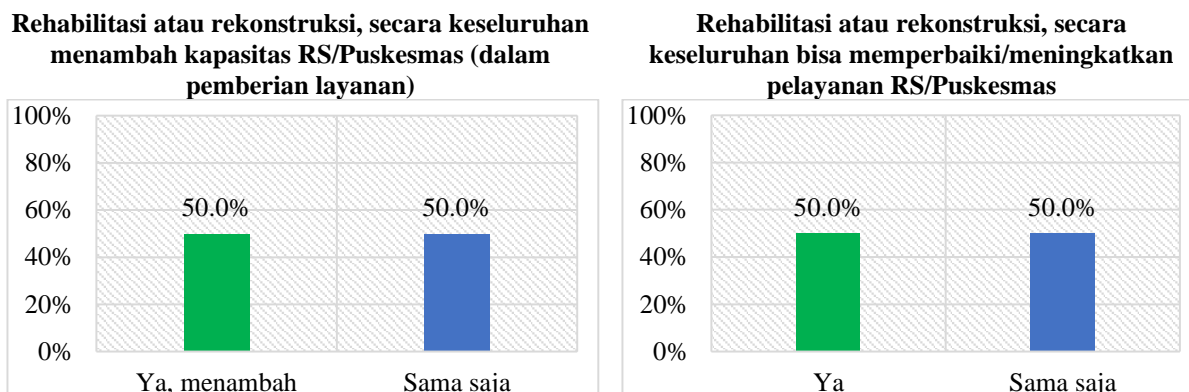
Aspek kemudahan akses. RS/Puskesmas dinilai **sangat memudahkan akses** bagi pengelola dan pegawai. Sebelum rehabilitasi, 100% responden menyatakan akses ke lokasi tergolong "mudah." Setelah rehabilitasi, ada peningkatan, di mana 20% responden merasa akses tersebut menjadi "sangat mudah," Hal ini mencerminkan adanya peningkatan kenyamanan dalam akses ke fasilitas kesehatan. **Aspek kondisi gedung dan fasilitas pendukung.** 37,5% responden menyatakan bahwa kondisi bangunan dan fasilitas pendukung setelah dilakukan rehabilitasi bisa mendukung kegiatan di Rumah sakit/Puskesmas. **Aspek keamanan dan kenyamanan gedung.** 37,5% responden menyatakan bahwa kondisi fisik gedung memberikan rasa aman dan nyaman baik kepada pengelola dan pasien.

B. Manfaat Ekonomi

Manfaat Ekonomi dilihat dari aspek peningkatan kapasitas daya tampung dan peningkatan pelayanan.

Program rehabilitasi atau rekonstruksi RS/Puskesmas memberikan manfaat yang terbagi rata di antara responden. Pada aspek peningkatan kapasitas layanan, 50 % penerima manfaat merasakan adanya peningkatan kapasitas daya tampung rumah sakit. Program rehabilitasi atau rekonstruksi RS/Puskesmas sudah memberikan manfaat, meskipun manfaatnya belum dirasakan secara merata oleh semua penghuni. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan di

beberapa aspek, masih diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk memastikan bahwa manfaatnya dapat dirasakan secara menyeluruh dan merata oleh masyarakat penerima manfaat.



Gambar 4.19: Persentase Manfaat Sebelum dan Sesudah Rehab-Rekon terhadap Kapasitas dan Layanan Rumah Sakit

Sumber: Hasil Survei BSA 2024

4.3.2.2. Proporsi Individu Penerima Manfaat Yang Merasakan Manfaat Infrastruktur Pendidikan Berdasarkan Jenis Manfaatnya

A. Manfaat Sosial

Manfaat Sosial gedung Pendidikan dinilai dari segi aspek kemudahan akses, kondisi gedung dan fasilitas pendukung, dan keamanan dan kenyamanan gedung.

Penerima manfaat 100% merasakan manfaat sosial yang signifikan setelah menghuni Huntap terhadap gedung pendidikan yang meliputi 3 aspek yaitu **kemudahan akses, kondisi gedung dan fasilitas pendukung, serta keamanan dan kenyamanan**.

Hasil ini mencerminkan keberhasilan program Huntap dalam menyediakan fasilitas pendidikan yang mendukung kebutuhan penghuni secara maksimal, baik dari segi aksesibilitas, kualitas infrastruktur, maupun lingkungan yang aman dan nyaman. Temuan ini menunjukkan bahwa Huntap berhasil menciptakan ekosistem pendidikan yang kondusif untuk mendukung kegiatan belajar-mengajar dan kesejahteraan sosial masyarakat.

B. Manfaat Ekonomi

Manfaat Ekonomi dilihat dari aspek peningkatan kapasitas daya tampung dan peningkatan pelayanan.

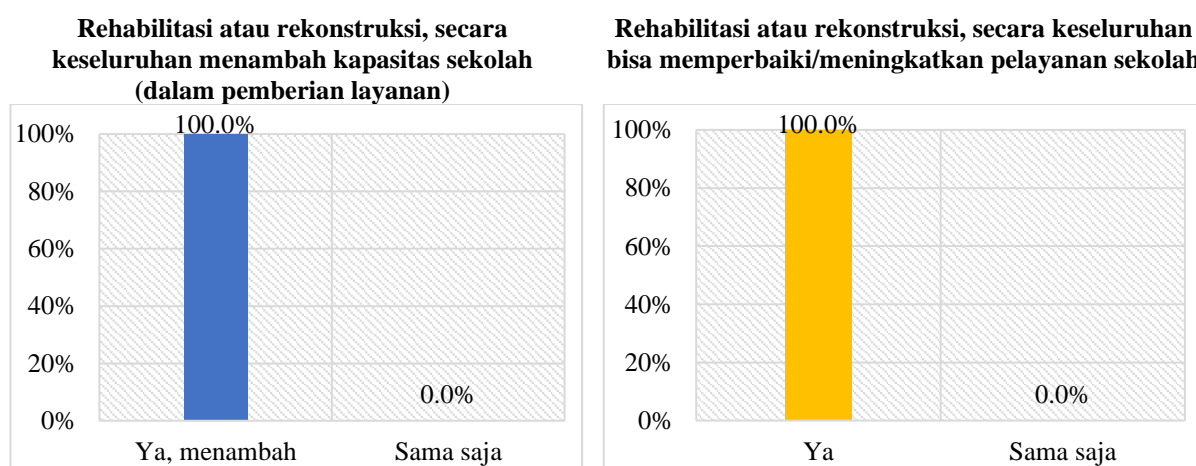
100% penerima manfaat merasakan manfaat setelah adanya rehabilitasi dan rekonstruksi gedung sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan tersebut dipandang sebagai langkah penting dalam meningkatkan kapasitas dan kualitas layanan publik di bidang pendidikan. Responden memiliki keyakinan bahwa fasilitas yang lebih baik akan menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan efektif, sehingga mendukung hasil pendidikan yang lebih optimal.

Peningkatan kapasitas pelayanan melalui rehabilitasi dan rekonstruksi memungkinkan sekolah memberikan layanan yang lebih baik kepada komunitasnya. Hal ini tidak hanya mencerminkan manfaat fisik dari fasilitas yang diperbaiki, tetapi juga dampak jangka panjang terhadap kualitas belajar-mengajar, kenyamanan siswa, dan motivasi tenaga pendidik. Dengan dukungan positif

yang kuat dari seluruh responden, rehabilitasi dan rekonstruksi sekolah terbukti menjadi langkah strategis dan berharga untuk masa depan pendidikan yang lebih baik.

Kesepakatan penuh di antara responden mengenai dampak positif rehabilitasi dan rekonstruksi terhadap sekolah menunjukkan keberhasilan yang signifikan dalam pelaksanaan program tersebut. Pandangan kolektif ini menegaskan bahwa program rehabilitasi dan rekonstruksi dianggap sebagai solusi strategis untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas layanan pendidikan. Fasilitas yang lebih baik tidak hanya menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan efektif tetapi juga memberikan dampak positif pada jangka panjang, termasuk kualitas proses belajar-mengajar, kenyamanan siswa, dan motivasi tenaga pendidik.

Program rehabilitasi dan rekonstruksi sekolah telah terbukti membawa dampak positif yang nyata, baik secara fisik maupun fungsional, terhadap layanan pendidikan. Kesepakatan responden mencerminkan bahwa kegiatan ini adalah investasi penting untuk menciptakan masa depan pendidikan yang lebih baik, efektif, dan berkelanjutan bagi seluruh komunitas.



Gambar 4.20: Persentase Manfaat Sebelum dan Sesudah Rehap-Rekon terhadap Kapasitas dan Layanan Sekolah

Sumber: Hasil Survei BSA 2024

4.3.2.3. Proporsi Individu Penerima Manfaat Yang Merasakan Manfaat Infrastruktur Gedung Perkantoran Berdasarkan Jenis Manfaatnya

A. Manfaat Sosial

Manfaat Sosial gedung Pemerintahan dinilai dari segi aspek kemudahan akses, kondisi gedung dan fasilitas pendukung, dan keamanan dan kenyamanan gedung.

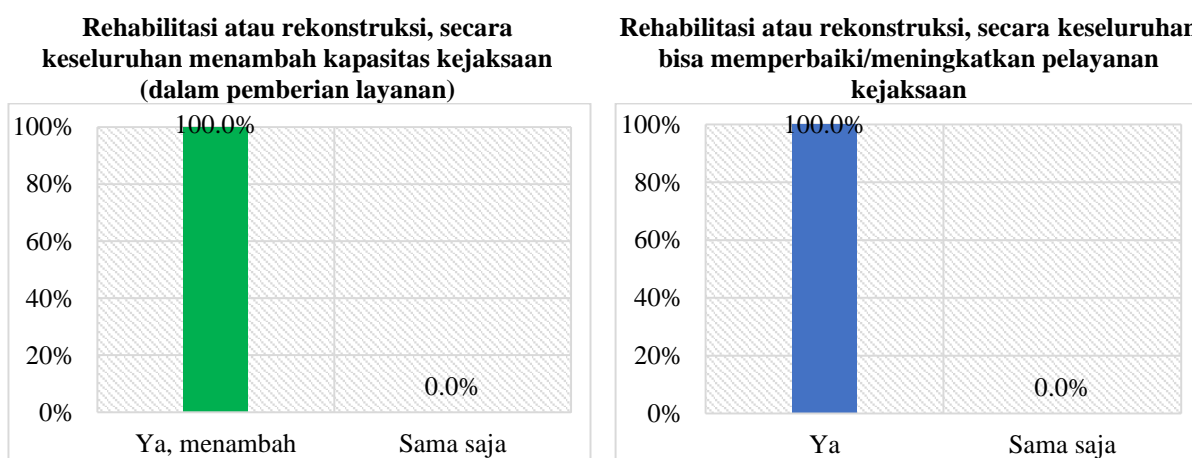
Penerima manfaat 100% merasakan manfaat sosial yang signifikan setelah menghuni Huntap terhadap gedung pendidikan yang meliputi 3 aspek yaitu **kemudahan akses, kondisi gedung dan fasilitas pendukung, serta keamanan dan kenyamanan**.

B. Manfaat Ekonomi

Manfaat Ekonomi dilihat dari aspek peningkatan kapasitas daya tampung dan peningkatan pelayanan.

Penerima manfaat 100% memberikan pandangan positif terhadap program rehabilitasi dan rekonstruksi Kejaksaan Tinggi (Kejati), yang menunjukkan keyakinan kuat akan peningkatan layanan publik. Program ini dinilai berhasil menyediakan fasilitas yang lebih baik dan memperkuat kapasitas institusi untuk memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Keberhasilan ini mencerminkan dampak nyata dari upaya pemerintah dalam memperkuat lembaga publik melalui modernisasi infrastruktur. Tingginya kepercayaan masyarakat ini menjadi indikasi penting bahwa perbaikan infrastruktur tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga menciptakan dasar yang kokoh untuk mendukung layanan yang lebih cepat, produktif, dan berkelanjutan di masa mendatang.

Rehabilitasi dan rekonstruksi Kejati terbukti berhasil meningkatkan kapasitas layanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut. Dengan fasilitas yang lebih modern, Kejati dapat memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan produktif. Keberhasilan ini menjadi landasan penting untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik di masa mendatang sesuai kebutuhan masyarakat.



Gambar 4.21: Persentase Manfaat Sebelum dan Sesudah Rehap-Rekon Terhadap Kapasitas dan Layanan Gedung Pemerintahan (Kejaksaan Tinggi)

Sumber: Hasil Survei BSA 2024

4.4. Umpan Balik Perbaikan Lebih Lanjut Pelaksanaan Program CSRRP di Masa Mendatang

4.4.1. Feedback Komponen-1 (Huntap)

Rehabilitasi dan rekonstruksi hunian tetap, termasuk huntap kawasan, huntap satelit, dan huntap mandiri, secara umum telah memberikan tingkat kepuasan yang relatif tinggi bagi warga terdampak bencana (WTB) yang menempatinnya. Namun, aspek-aspek yang menyebabkan ketidakpuasan tetap perlu mendapat perhatian. Dalam jangka pendek, perbaikan segera harus dilakukan untuk mengatasi kekurangan yang ada. Sementara itu, dalam jangka panjang, evaluasi menyeluruh diperlukan sebagai refleksi guna meningkatkan kualitas program serupa di masa mendatang.

Aspek	Finding	Masalah	Feedback
a. Layanan	a. Masih terdapat beberapa responden belum puas (2,5%) terhadap layanan selama pembangunan	a. Mendapati informasi yang disampaikan tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya b. Kurang mendapatkan informasi yang cukup tentang seluruh tahapan proses penghunian dan perkembangannya	a. Memastikan kesesuaian hal-hal yang disosialisasikan konsisten untuk direalisasikan b. Perlu Sosialisasi yang menerus terkait perkembangan Pembangunan huntap dan/atau Perlu dipertimbangkan adanya mekanisme keterlibatan WTB dalam pemantauan selama masa konstruksi sehingga lebih memahami perkembangan lapangan termasuk perubahan2 yang terjadi.
	b. Masih terdapat beberapa responden belum puas (4,8%) terhadap layanan setelah penghunian	Pengaduan perihal kondisi huntap dan fasilitas pendukungnya tidak segera direspon oleh pelaksana kegiatan	Perlu peningkatan koordinasi antar pihak agar pengaduan warga yang telah menghuni bisa segera ditindaklanjuti, kebanyakan ketidakpuasan ini tentang pengaduan perihal kondisi huntap dan fasilitas pendukungnya. Kedepan sebaiknya survey kepuasan dilakukan pasca seluruh rencana pembangunan PSU telah selesai;
b. Fisik Bangunan &	a. Masih terdapat beberapa responden belum puas (13,9%) thd waktu pembangunan	Jadwal dan waktu pembangunan tidak sesuai dengan yang direncanakan/ disosialisasikan	Perlu dipertimbangkan mekanisme keterlibatan WTB dalam pemantauan selama masa konstruksi sehingga lebih memahami perkembangan lapangan
	b. Masih terdapat beberapa responden belum puas (2,3%) terhadap Desain & Tata Ruang	Ventilasi tidak memadai menyebabkan ketidak-nyamanan penghuni	Mempertimbangkan model ventilasi PVC dengan bukaan yang tidak terlalu rapat agar sirkulasi udara lebih besar (suhu lokal sangat panas); jarak lantai dengan sisi bawah daun pintu agar mempertimbangkan rencana pengembangan penutup lantai
	c. 5,7% responden tidak puas terhadap kualitas bangunan	Pemasangan dinding yang kurang sempurna (goyang); banyak baut yang tidak terpasang, timbunan lantai yang belum padat sehingga menyebabkan lantai amblas; dll	Kualitas pekerjaan bangunan yang tidak sesuai, perlu dilakukan pengawasan kualitas yang lebih baik termasuk tindak lanjut terhadap keluhan penghuni
	d. Masih terdapat beberapa responden belum puas (7,3%) dengan	Banyak baut RISHA yang belum terpasang, Pondasi kurang sempurna; pemasangan dinding batako yang kurang sempurna; sudah banyak retak baik di struktur maupun di dinding; dll	Sebagian pemasangan panel RISHA kurang teliti (baut tidak terpasang; baut tidak lengkap); lantai amblas serta dinding batako retak dan tidak kuat; perlu dilakukan pengawasan kualitas

Aspek	Finding	Masalah	Feedback
	kualitas konstruksi tahan gempa		yang lebih baik termasuk tindaklanjut terhadap keluhan penghuni
	e. Masih terdapat beberapa responden belum puas (8,4%) dengan penerangan listrik	Daya terpasang 1300 KV dirasakan terlalu tinggi oleh peenghani	Dengan daya 1300 KV rata-rata isi token 50 ribu rupiah hanya bertahan untuk pemakaian 5 hari sehingga sangat membebani. Olehkarena itu WTB perlu difasilitasi kepada PLN untuk kemungkinan kebijakan penurunan daya sesuai kemampuan ekonomi WTB (mayoritas berpenghasilan rendah)
	f. Masih terdapat beberapa responden belum puas (5,8%) terhadap akses jalan	Sebagian besar huntap mandiri belum dilengkapi dengan akses jalan yang baik	Akses jalan perlu ditingkatkan khususnya untuk huntap mandiri. Perlu sosialisasi kepada WTB Penghuni Huntap Mandiri, khususnya kesiapan pemda menyediakan fasilitas dimaksud;
	g. Masih terdapat beberapa responden belum puas (6%) terhadap drainase	Masih terjadi genangan disaat hujan, dikarenakan saluran drainase belum berfungsi dengan sempurna	Proses Konstruksi Drainase belum seluruhnya selesai, Perlu dipastikan keberfungsian (inlet, outlet, elevasi) agar tidak terjadi genangan. Selain itu perlu dilakukan pengelolaan oleh SKPD terkait dengan/atau tanpa pelibatan masyarakat;
	h. Masih terdapat beberapa responden belum puas (34,7%) terhadap layanan Air Bersih	Air belum lancar; kualitas air belum sempurna; masih bergilir mendapatkan air	Proses Konstruksi SPAM belum seluruhnya selesai yang ada bersifat sementara, kedepan perlu dipastikan Layanan air bersih yang dapat memenuhi kualitas, kuantitas dan kontinuitas serta keterjangkauan harga oleh masyarakat. Pemda perlu memastikan kesiapan pengelolaan guna pasca terbangun dapat segera memberikan manfaat bagi masyarakat.
	i. Masih terdapat beberapa responden belum puas (4%) terhadap Sanitasi-WC-Black Water	Terdapat biotank yang rusak; responden membuat septicktank sendiri; pemasangan biotank kurang sempurna	Perlu sosialisasi yang kontinyu kepada Penghuni Huntap terkait O&P Biosepticktank atau SR SPALDT. Untuk SPALDT perlu segera ada Pengelola O&P melaksanakan Pengelolaan SPALD-T sehingga dapat dilakukan sosialisasi O&P SR SPALDT, dan pelayanan atas keluhan masyarakat

Aspek	Finding	Masalah	Feedback
	j. Masih terdapat beberapa responden belum puas (38,2%) terhadap Sanitasi-Persampahan	Belum ada system pengangkutan sampah	Perlu Sosialisasi yang menerus kepada Penghuni guna membangun kesadaran untuk melakukan pengelolaan sampah di rumah tangga. Dalam hal sudah ada kelembagaan Pengelolaan oleh Pemda dan/atau KPP pada skala lingkungan/kota maka perlu dipercepat adanya kegiatan Pengelolaan dengan harga pelayanan yang terjangkau (jika ada penerapan tarif/luran warga).

4.4.2. Feedback Komponen-2 (Fasilitas Kesehatan)

Rehabilitasi dan rekonstruksi fasilitas kesehatan, khususnya RS Anutapura dan Puskesmas Tipo, menghadapi kendala dalam aspek bantuan teknis dan layanan proyek, yang diduga disebabkan oleh komunikasi yang kurang efektif antar pemangku kepentingan. Kondisi ini berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan terhadap kualitas fisik dan kelengkapan bangunan. Oleh karena itu, diperlukan perhatian segera untuk melakukan perbaikan dalam jangka pendek, serta evaluasi menyeluruh sebagai refleksi guna meningkatkan kualitas program serupa di masa mendatang

Aspek	Finding	Masalah	Feedback
Fisik Bangunan & Kelengkapan Bangunan	Masih terdapat responden belum puas terhadap pembangunan rehap/rekon ruang IGD, Ruang Perawatan, Ruang Rekam Medik, Ruang Instalasi lainnya	Selama masa pembangunan mengganggu kenyamanan pasien; Setiap keluhan dan pengaduan tidak ditindaklanjuti oleh pengawas; Pekerjaan tidak rapi; Tidak ada rambu proyek dan tidak mengutamakan keselamatan kerja; Tidak membersihkan sisa material bangunan; Beberapa ruangan belum bisa difungsikan, seperti Ruang Radiologi, Ruang Transfusi Darah, karena pintu belum terpasang semua, Plafon bocor, lantai tergenang, Jendela pecah	Kualitas pekerjaan perlu menjadi perhatian bersama, apalagi untuk fasilitas kesehatan yang merupakan fasilitas publik yang resiko dan layanannya untuk banyak orang. Pengendalian terhadap proses perencanaan, pelaksanaan konstruksi dan pasca konstruksi termasuk tindak lanjut cepat dan positif atas keluhan pihak pengelola, dokter dan atau nakes serta pasien perlu menjadi perhatian pemilik proyek. Kenyamanan dan keamanan untuk pegawai, pasien dan pekerja harus menjadi perhatian utama
	Masih terdapat responden belum puas hasil pembangunan fasilitas khusus universal akses	Pengelola merasa pekerjaan belum sesuai dengan standar universal akses yang ditentukan	Anutapura FHO Nov 2023, habis masa pemeliharaan oleh Kontraktor, Namun s/d saat ini belum BASTO namun telah dilakukan pemanfaatan. Rekomendasi dipercepat BASTO dan atau Hibah BMD, dalam jangka pendek sedang diupayakan oleh BPPW dukungan untuk perbaikan oleh kontraktor meskipun diluar masa pemeliharaan

4.4.3. Feedback Komponen-2 (Fasilitas Pendidikan)

Rehabilitasi dan rekonstruksi fasilitas pendidikan secara umum telah memberikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi di semua sekolah sampel. Namun, aspek-aspek yang menyebabkan ketidakpuasan terkait kondisi fisik dan kelengkapan bangunan harus tetap diperhatikan. Dalam jangka pendek, perbaikan segera perlu dilakukan, sementara dalam jangka panjang, evaluasi menyeluruh diperlukan untuk meningkatkan kualitas program serupa di masa mendatang. Selain itu, masalah keterbatasan lahan bersertifikat di SD IT Insan Gemilang yang berdampak pada kecukupan ruang dan kenyamanan mungkin juga terjadi di sekolah lain di luar sampel yang ada. Kondisi ini memerlukan perhatian dan solusi bersama, termasuk kolaborasi dengan pemerintah daerah.

Aspek	Finding	Masalah	Feedback
Fisik Bangunan & Kelengkapan Bangunan	Masih terdapat responden yang belum puas terhadap pembangunan rehap/rekon ruang kelas, Ruang Guru, Ruang Kepala Sekolah, Ruang Laboratorium.	Di SD IT Insan Gemilang ruang kepala sekolah, ruang guru, ruang administrasi yang digabung dalam satu ruangan dan hanya disekat dengan almari.	Secara umum kualitas pekerjaan bangunan relatif tidak ada keluhan dan semua responden menyatakan puas, ada beberapa catatan diantaranya; a. Dikarenakan faktor keterbatasan lahan yang bersertifikat di SD IT Insan Gemilang, menjadikan sedikit ketidakpuasan terhadap penyediaan ruang kepala sekolah, ruang guru, ruang administrasi yang digabung dalam satu ruangan dan hanya disekat dengan almari. Kondisi ini menurut responden tentu menjadi suasana kerja yang tidak nyaman. Kedepan perlu dicari solusi agar kebutuhan lahan ini dapat terpecahkan. b. Keluhan terkait kenyamanan di SMP Advent terkait desain ventilasi perlu menjadi pertimbangan kedepan dalam hal memilih desain yang sesuai dengan kondisi bangunan dan penggunaanya.

4.4.4. Feedback Komponen-2 (Fasilitas Publik Lainnya- Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah)

Rehabilitasi dan rekonstruksi Gedung Kejaksaan Tinggi (Kejati) Sulawesi Tengah telah memberikan kepuasan maksimal dalam aspek bantuan teknis. Namun, responden merasa kurang puas terhadap layanan proyek, terutama karena rendahnya tingkat pelibatan mereka. Secara umum, kepuasan terhadap kondisi fisik dan kelengkapan bangunan cukup tinggi, kecuali pada area lobi utama yang dinilai kurang memuaskan. Aspek-aspek yang menimbulkan ketidakpuasan ini perlu segera diperhatikan untuk perbaikan jangka pendek, serta menjadi refleksi untuk peningkatan menyeluruh pada program serupa di masa mendatang.

Aspek	Finding		Feedback
Fisik Bangunan & Kelengkapan Bangunan	Masih terdapat responden yang belum/ kurang puas terhadap pembangunan rehap/rekon ruang Lobby Utama	Pembangunan lobby utama responden kurang puas dengan kualitas pekerjaannya (ubin tidak terpasang dengan baik, saluran air rember di plafon). Karena lobby ini merupakan bagian utama wajah gedung	100% responden puas terhadap pembangunan ruang kerja, ruang pertemuan, ruang parkir/lantai dasar. Hanya untuk pembangunan lobby utama responden kurang puas dengan kualitas pekerjaannya (ubin tidak terpasang dengan baik, saluran air rember di plafon). Karena lobby ini merupakan bagian utama wajah gedung. Proyek Sudah FHO (15-03-2023) dan dilakukan BASTO (16-03-2023) kepada Kejati sehingga kewenangan pengoperasian dan pemeliharaan merupakan kewajiban Kejati. Dengan BASTO sudah ada pemanfaatan oleh Kejati sekitar 18 bulan per Survey pada bulan September 2024. Namun demikian, BPPW perlu memastikan komitmen pemeliharaan oleh Kejati sendiri melalui BASTO yang sudah ada (jika belum Alih Status BMN); Kedepan dalam manajemen proyek perlu dipertimbangkan adanya mekanisme pelibatan pihak Pengguna dalam masa konstruksi misalnya monitoring bersama; Memperkuat BASTO pada kewajiban Kejati atas Penggunaan BMN pasca Alih status.

BAB 5

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

1. Kepuasan Terhadap Huntap dan Infrastruktur Permukiman:

- Kepuasan terhadap hunian tetap (Huntap) secara keseluruhan sangat tinggi, mencapai **90,3%**, dengan rincian yang menyatakan **Sangat Puas sebesar 8,9%** dan **Puas sebesar 81,4%**, dengan mayoritas responden **perempuan menyatakan puas (53%)**.
- **Fisik bangunan** mendapat kepuasan tertinggi (**94,4%**), mencerminkan kualitas konstruksi yang memenuhi harapan, termasuk ketahanan terhadap gempa dan desain tata ruang. **Kelengkapan fasilitas** seperti listrik, air, jalan, drainase, dan sanitasi juga dinilai memadai, dengan kepuasan sebesar **85,9%**.
- **Layanan Huntap**, meliputi sosialisasi, rembug, pengaduan, serta program pasca-pembangunan seperti pelatihan dan bimbingan usaha, mendapat tingkat kepuasan tertinggi, mencapai **96,6%**, menunjukkan keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan penghuni secara holistik.

2. Kepuasan Terhadap Fasilitas Publik (Rumah Sakit, Gedung Sekolah, Gedung Perkantoran). Studi Kasus (Puskesmas Tipo & RS Anutapura), fasilitas pendidikan (SD Inpres Donggala Kodi, SD IT Insan gemilang, SMP 19 Sigi & SMP Advent Kota Palu) dan fasilitas gedung perkantoran (kantor Kejati SULTENG), diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- Secara keseluruhan, kepuasan terhadap fasilitas publik dan kelengkapannya (sekolah, puskesmas, rumah sakit, dan gedung perkantoran) cukup tinggi, dengan tingkat kepuasan mencapai **75,5%**, dengan rincian yang menyatakan **“Sangat Puas” sebesar 29,8%** dan **“Puas” sebesar 45,8%**.

Tingkat kepuasan tertinggi yaitu **fasilitas pendidikan (90,6%)**, diikuti oleh **Kejaksaan Tinggi (79,8%)**, sementara **fasilitas kesehatan mencatat kepuasan terendah sebesar 56,3%**. Pengelola atau pegawai mencatat kepuasan sebesar 71,2%, sedangkan pengguna akhir, seperti pasien, siswa, dan pengunjung, menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi, yaitu 79,9%.

- **Pada aspek fisik bangunan, fasilitas pendidikan mencatat kepuasan tertinggi dengan 73,4% puas dan 17,2% sangat puas**, sementara layanan pendidikan hanya mencapai 33,3% kepuasan. Sebaliknya, fasilitas kesehatan memiliki kepuasan terendah pada fisik bangunan dengan 47,2% puas dan 9,0% sangat puas, sementara 100% responden menyatakan kurang puas terhadap layanan. Kejaksaan Tinggi mencatat 63,1% puas terhadap fisik bangunan dan 65,7% puas terhadap layanan, dengan 16,7% sangat puas terhadap fisik bangunan.

- Berdasarkan gender, laki-laki menunjukkan kepuasan tertinggi pada fasilitas pendidikan (73,4% puas, 22,1% sangat puas), diikuti oleh fasilitas kesehatan (71,9% puas, 6,3% sangat puas) dan Kejaksaan Tinggi (62,5% puas, 13,3% sangat puas). Sementara itu, perempuan memiliki kepuasan tertinggi pada Kejaksaan Tinggi (77,8% puas, 22,2% sangat puas), diikuti oleh fasilitas pendidikan (70,3% puas, 21,2% sangat puas) dan fasilitas kesehatan (59,1% puas, 34,3% sangat puas). Secara keseluruhan, perempuan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki, terutama pada fasilitas kesehatan dan Kejaksaan Tinggi, mengindikasikan perlunya pendekatan yang lebih inklusif untuk meningkatkan kepuasan di seluruh fasilitas.
3. **Manfaat Huntap dan Infrastruktur Permukiman.** mayoritas responden merasakan peningkatan dalam berbagai aspek sosial dan ekonomi. Sebanyak 99,3% menilai fasilitas kesehatan dan pendidikan di Huntap setara atau lebih baik dibandingkan sebelumnya. Dalam aspek kependudukan, 100% responden merasakan peningkatan dalam layanan administrasi dan identitas legal. Selain itu, 98,4% responden merasa jaminan kepemilikan hunian memberikan rasa aman dan stabilitas. Dari segi ekonomi, 95,4% responden menyatakan kemudahan akses ke lokasi kerja, 96,3% merasakan kemudahan akses ke pasar, dan 94,9% mengakui kemudahan dalam akses ke layanan publik seperti pemerintahan dan perbankan. Peningkatan hubungan sosial masyarakat dirasakan oleh 99,4% responden. Secara keseluruhan, Huntap berhasil menyediakan fasilitas yang berkualitas, mencerminkan komitmen untuk meningkatkan kualitas hidup dan masa depan penghuni.
 4. **Manfaat Fasilitas Publik (Rumah Sakit, Gedung Sekolah, Rehabilitasi gedung rumah sakit, puskesmas, fasilitas pendidikan di Hunian Tetap (Huntap), dan perkantoran pemerintah seperti Kejaksaan Tinggi (Kejati)** telah memberikan manfaat sosial dan ekonomi yang signifikan. Secara sosial, peningkatan aksesibilitas, kondisi bangunan, serta keamanan dan kenyamanan dirasakan oleh penerima manfaat. Secara ekonomi, terdapat peningkatan kapasitas layanan dan kualitas pelayanan publik. Meskipun demikian, manfaat tersebut belum dirasakan merata oleh semua pihak, sehingga diperlukan evaluasi lanjutan untuk memastikan distribusi manfaat yang lebih luas.

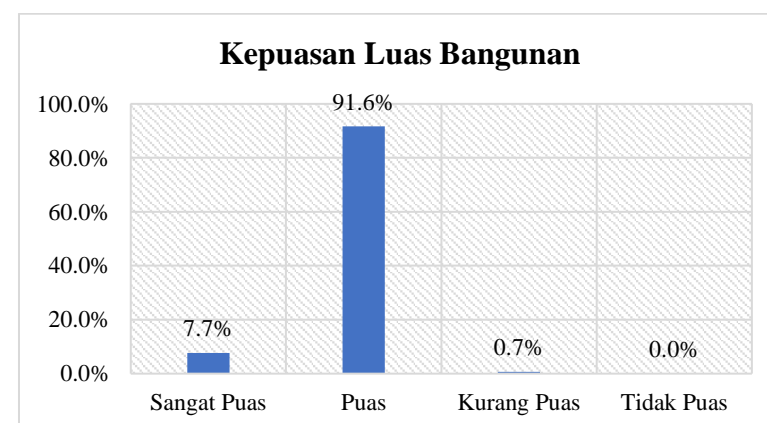
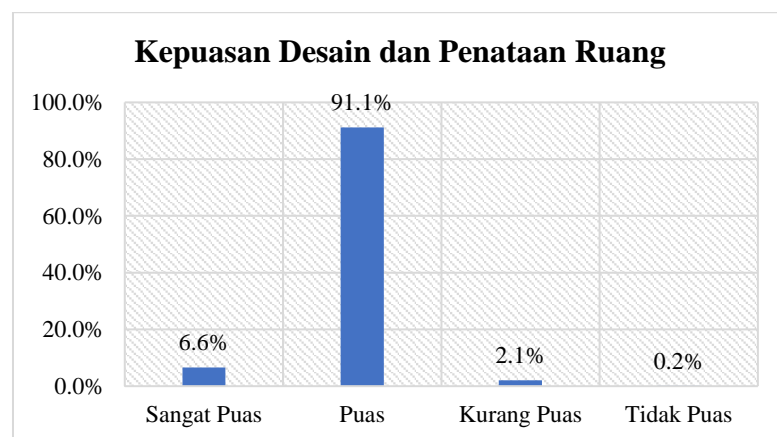
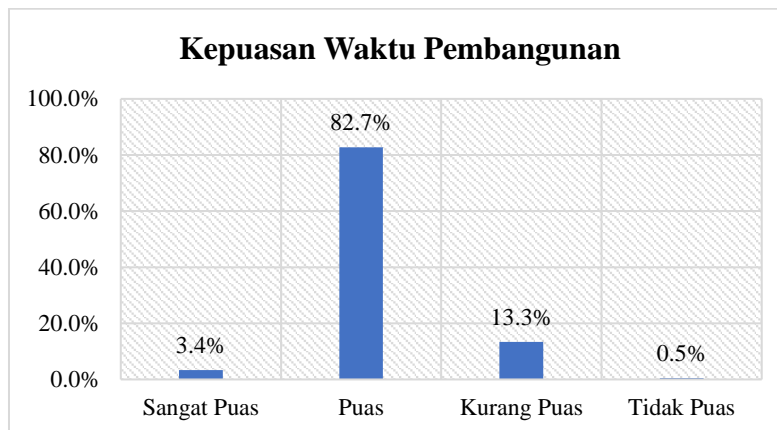
5.2. Rekomendasi

1. Untuk meningkatkan kepuasan penerima manfaat hunian tetap (Huntap), perlu ditingkatkan kualitas layanan selama masa konstruksi dan pasca-penghunan, serta kualitas infrastruktur yang dibangun. Hal ini dapat dicapai melalui komunikasi dua arah yang intensif dengan penerima manfaat, serta pengendalian proyek yang lebih intensif dari segi waktu dan kualitas.
2. Untuk menjaga kepuasan penghuni Huntap dalam jangka panjang, diperlukan pembinaan dan fasilitasi guna meningkatkan kapasitas dalam mengelola operasi dan pemeliharaan Huntap beserta lingkungan permukimannya. Pembinaan ini dapat dilakukan oleh pemerintah daerah dan pemangku kepentingan lainnya.

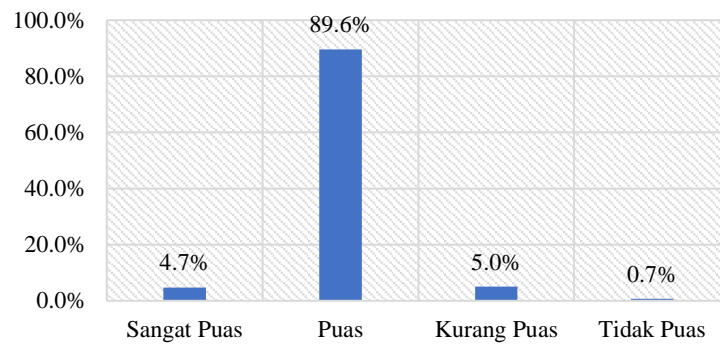
3. Demikian pula, untuk meningkatkan kepuasan penerima manfaat fasilitas publik, perlu adanya komunikasi yang lebih baik antara pengelola fasilitas publik dan pelaksana proyek, baik dalam proses perencanaan maupun selama masa konstruksi, sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan kebutuhan bersama.
4. Manfaat bagi penghuni Huntap dapat ditingkatkan dalam aktivitas ekonomi dan mata pencaharian dengan meningkatkan peran pemerintah daerah dan pemangku kepentingan lainnya dalam proses bimbingan teknis, permodalan, dan kemitraan yang berkesinambungan.
5. Pemanfaatan fasilitas publik dapat dioptimalkan dengan mendorong percepatan proses Berita Acara Serah Terima Operasional (BASTO) dan/atau hibah Barang Milik Daerah/Barang Milik Negara (BMD/BMN).

LAMPIRAN

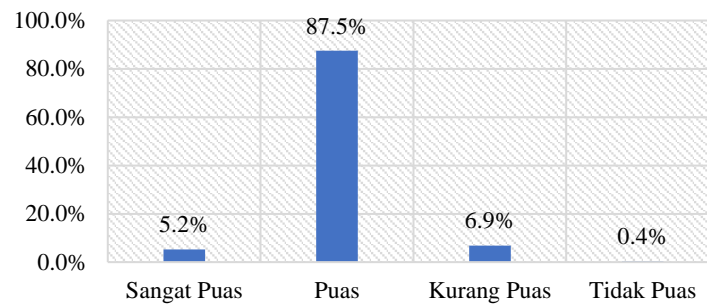
Detail Proporsi Kepuasan Pembangunan Huntap



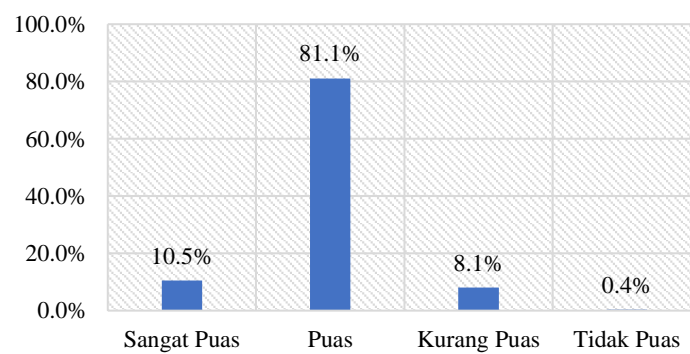
Kepuasan Kualitas Bangunan



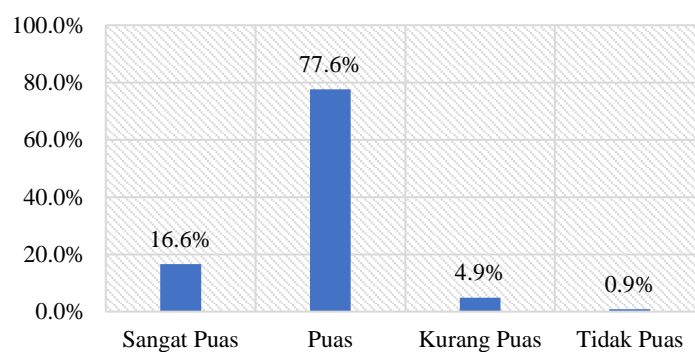
Kepuasan Kualitas Konstruksi Bangunan Tahan Gempa



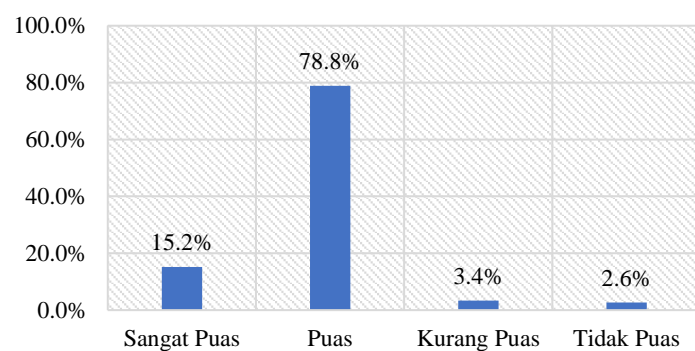
Kepuasan Penerangan Listrik



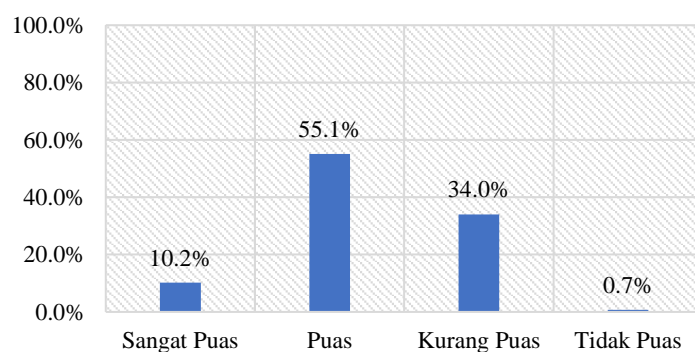
Kepuasan Akses Jalan



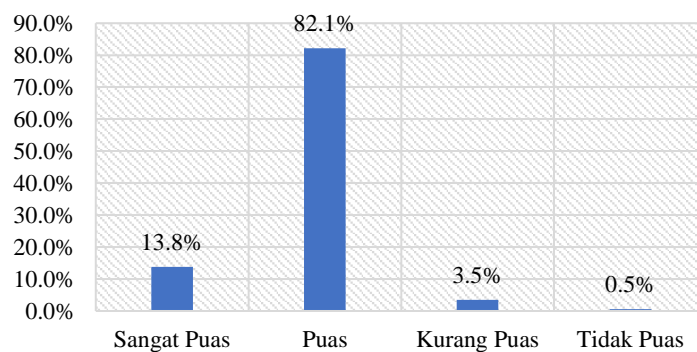
Kepuasan Drainase



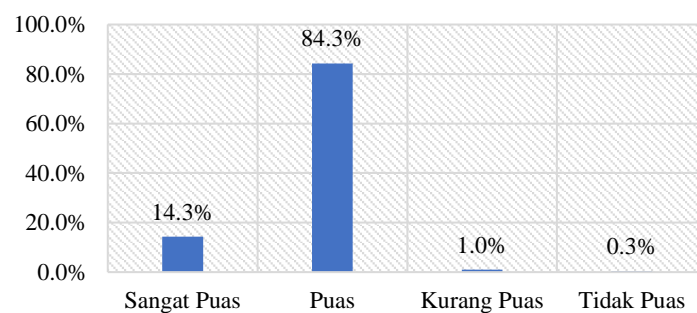
Kepuasan Air Bersih



Kepuasan Sanitasi (WC/Black Water)



Kepuasan Sanitasi (limbah cair/grey water)



Kepuasan Sanitasi (Bak Sampah)

