

Ringkasan Eksekutif

PENILAIAN KEPUASAN PENERIMA MANFAAT (BSA)



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

2024



PT. Ciriayasa Engineering Consultant *Joint Venture*
with PT. Prismaita Cipta Kreasi

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 hunian 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.....	1
DAFTAR ISI.....	2
RINGKASAN EKSEKUTIF	3
1. Latar Belakang.....	3
2. Tujuan, Sasaran, dan Pertanyaan Kunci	3
2.1. Tujuan.....	3
2.2. Sasaran.....	3
2.3. Peranyaan Kunci.....	4
3. Tinjauan Pustaka	4
4. Metodologi Evaluasi.....	5
5. Hasil Evaluasi	6
5.1. Profil Responden	6
5.2. Kepuasan	7
5.3. Manfaat.....	8
5.4. Umpan Balik Balik (Feedback)	10
6. Kesimpulan dan Rekomendasi	10
6.1 Kesimpulan.....	10
6.2. Rekomendasi:	12

RINGKASAN EKSEKUTIF

1. Latar Belakang

Gempa 7,4 SR pada 28 September 2018 di utara Kota Palu, Sulawesi Tengah, disertai tsunami dan likuifaksi menyebabkan lebih dari 50.000 orang mengungsi serta kerusakan signifikan pada infrastruktur dan fasilitas umum. Pemerintah memprioritaskan rekonstruksi, didukung oleh Instruksi Presiden No. 10 Tahun 2018. Kementerian PUPR bertanggung jawab atas rehabilitasi fasilitas pendidikan, kesehatan, ekonomi, serta pembangunan perumahan tahan gempa. Program CSRRP dilaksanakan untuk memulihkan wilayah terdampak dan meningkatkan kualitas infrastruktur di Palu, Donggala, dan Sigi, guna meminimalkan dampak bencana di masa depan. Ditjen Cipta Karya dan Ditjen Bina Marga di Kementerian PUPR bertindak sebagai PMU, sementara BPPW dan BP2P berperan sebagai PIU di tingkat provinsi. DGHP bertugas membangun 3.600 rumah permanen, memfasilitasi perencanaan masyarakat, dan mengawasi konstruksi, sedangkan DGHS menangani infrastruktur pemukiman dan fasilitas umum. Evaluasi proyek dilakukan untuk menilai capaian dan kepuasan penerima manfaat serta memberikan umpan balik bagi perbaikan program. Konsultan mengukur pelaksanaan proyek sesuai dokumen dan pedoman.

2. Tujuan, Sasaran, dan Pertanyaan Kunci

2.1. 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 (Hunatap), rumah sakit, sekolah, gedung perkantoran, serta prasarana permukiman.
2. Mengidentifikasi manfaat proyek yang dirasakan oleh penerima manfaat terhadap hunian tetap (Hunatap), 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

2.2. Sasaran

Survei kepuasan penerima manfaat akan dilakukan pada mereka yang terkena dampak bencana, yaitu masyarakat yang mendapat tempat tinggal tetap (hunatap) 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 manfaat dari masing-masing jenis fasilitas umum masing-masing (fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, dan gedung perkantoran).

2.3. Peranyaan 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?

3. Tinjauan Pustaka

- a. **Konsep CSRRP** adalah program pemulihan di Sulawesi Tengah yang bertujuan merehabilitasi, merekonstruksi, dan mengurangi risiko kerugian akibat gempa serta bencana lainnya, dengan meningkatkan kualitas fasilitas umum dan perumahan di Donggala, Sigi, dan Palu.
- b. **Kegiatan Penanggulangan Bencana** melibatkan upaya pencegahan, tanggap darurat, serta rehabilitasi sesuai UU No. 24/2007 dan Instruksi Presiden No. 10/2018. Kementerian PUPR mendukung program tanggap darurat dan rekonstruksi, termasuk CSRRP yang didanai Bank Dunia. Bencana didefinisikan sebagai peristiwa yang mengancam kehidupan dan menyebabkan kerugian.
- c. **Definisi/ Konsep Kepuasan Penerima Manfaat (BSA)** adalah pengukuran umpan balik penerima manfaat proyek CSRRP untuk menilai apakah proyek memenuhi harapan. Kepuasan diartikan sebagai persepsi seseorang terhadap pemenuhan kebutuhan. Indikator kepuasan dalam CSRRP mencakup kesesuaian layanan, kualitas infrastruktur, ketepatan waktu, transparansi, dan manfaat sosial ekonomi proyek.

- **Penerima Manfaat**

CSRRP memberikan manfaat kepada masyarakat terdampak bencana 2018 di Sulawesi Tengah, termasuk korban kehilangan rumah (WTB) di ZRB 4, pengguna fasilitas pendidikan, kesehatan, tenaga kerja konstruksi, dan masyarakat sekitar area relokasi. Fokus BSA adalah WTB yang kehilangan rumah dan pengguna fasilitas umum.

- **Kepuasan Penerima Manfaat**

Kepuasan adalah persepsi penerima manfaat terhadap kualitas layanan dan infrastruktur yang dibangun. Evaluasi meliputi indikator ketepatan proses, kualitas infrastruktur, manfaat sosial-ekonomi, serta kepuasan terhadap layanan fasilitasi selama

pembangunan dan pasca-penghunan, seperti sosialisasi, pelatihan teknis, hingga bantuan modal usaha.

- **Manfaat Huntap dan Infrastruktur Permukiman**

Manfaat pembangunan huntap mencakup akses rumah tahan bencana, air, sanitasi, listrik, dan jalan. Dampak jangka panjangnya adalah peningkatan kualitas hidup dan pengurangan risiko kehilangan nyawa, aset, atau mata pencaharian akibat bencana di masa depan.

- **Pembangunan Infrastruktur Permukiman**

CSRRP bertujuan membangun infrastruktur berkualitas, tahan bencana, dan berkelanjutan, sesuai standar teknis, regulasi, serta pendekatan partisipatif. Program ini mendukung kesejahteraan sosial-ekonomi masyarakat terdampak dengan memperhatikan aksesibilitas dan keberlanjutan lingkungan.

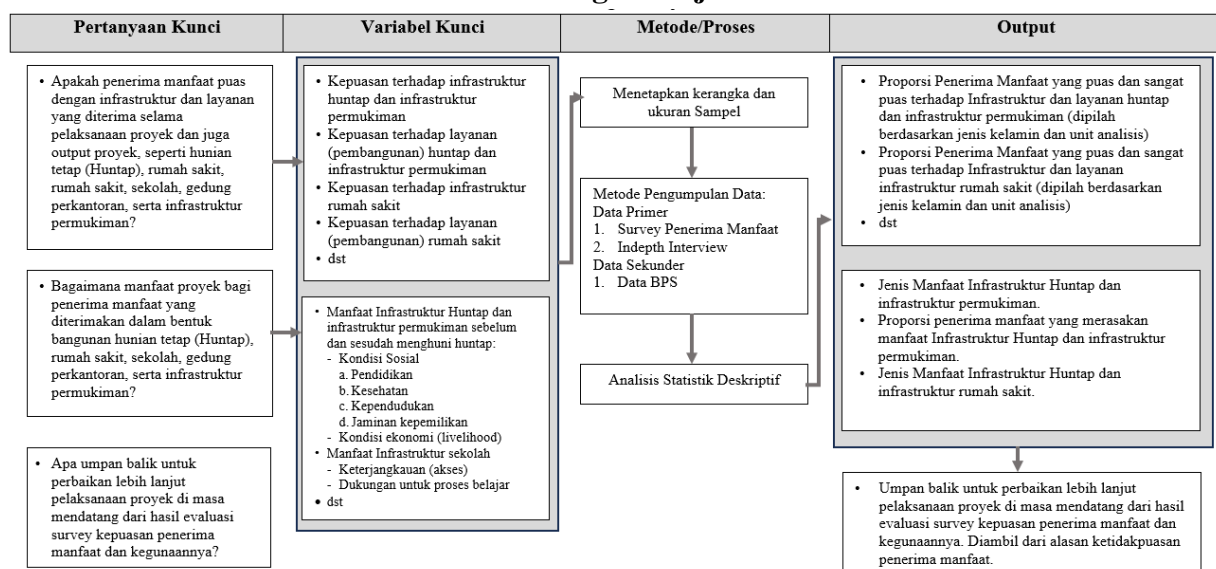
- **Manfaat Rehabilitasi dan Rekonstruksi Fasilitas Publik**

Fasilitas publik pascabencana dirancang untuk memenuhi standar keamanan, aksesibilitas, dan keberlanjutan. Rehabilitasi meningkatkan kapasitas layanan dan mengurangi kerentanan terhadap bencana. Dampak jangka panjang meliputi kualitas hidup yang lebih baik dan mitigasi risiko di masa depan.

4. Metodologi Evaluasi

Penilaian Kepuasan Penerima Manfaat CSRRP melibatkan pengumpulan data melalui survei, wawancara, dan observasi lapangan untuk mengukur pencapaian target proyek. Sampling menggunakan metode *Statified Random Sampling* yang menghasilkan sampel sejumlah 578 responden dengan *margin of error* 3,7%. Pendekatan ini dilengkapi dengan analisis kuantitatif dan kualitatif yang mendalam untuk menilai efektivitas intervensi yang dilakukan serta identifikasi pelajaran yang dapat dipetik untuk pembelajaran di masa depan.

Tabel 1: Kerangka kerja Evaluasi





Gambar 1: Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan

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

5. Hasil Evaluasi

5.1. Profil Responden

Dalam sub bab ini, profil demografis dari responden yang menjadi sasaran penilaian kepuasan penerima manfaat CSRRP. Data ini penting untuk memahami siapa yang diuntungkan oleh proyek dan dalam konteks apa intervensi CSRRP dilakukan.

- **Demografi:** jenis kelamin responden 41,2% adalah laki-laki dan 58,8% perempuan, dengan pendidikan tertinggi anggota keluarga 49,0% adalah SMA, SD 19,9% dan SMP 18,7%.
- **Pekerjaan dan Pendapatan:**
Status pekerjaan kepala rumah tangga menunjukkan adanya perubahan sebelum dan setelah relokasi ke hunian tetap (Huntap). Kategori pekerjaan terdiri dari karyawan negara (ASN), karyawan swasta, usaha sendiri dengan karyawan, dan usaha sendiri tanpa karyawan. Sebelum relokasi, 12,9% kepala rumah tangga bekerja sebagai ASN, dan angka ini sedikit turun menjadi 12,8% setelah relokasi. Persentase karyawan swasta sedikit meningkat dari 31,9% menjadi 32,3% setelah relokasi. Kepala rumah tangga yang memiliki usaha sendiri dengan karyawan meningkat dari 6,5% menjadi 7,0%. Sementara itu, mereka yang memiliki usaha sendiri tanpa karyawan mengalami sedikit penurunan dari 48,6% menjadi 47,9%.

Mayoritas responden (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%). Pendapatan per bulan dari pekerjaan utama sebelum dan setelah relokasi ke hunian tetap (Huntap). Sebelum relokasi, 20,2% responden memiliki pendapatan kurang dari 1 juta rupiah, yang sedikit menurun menjadi 18,8% setelah

relokasi. Persentase responden dengan pendapatan antara 1-2 juta rupiah sedikit meningkat dari 48,7% menjadi 50,5%. Pendapatan dalam kategori 2-3 juta rupiah stabil di angka 14,8%, sementara kategori di atas 3 juta rupiah juga tetap di sekitar 16,2%.

5.2. Kepuasan

Sub bab ini menyajikan data tentang kepuasan yang diterima oleh masyarakat dari proyek CSRRP, yang mencerminkan dampak intervensi pada tingkat masyarakat.

a. Kepuasan Huntap dan Infrastruktur Pendukung

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..

b. Kepuasan Fasilitas Publik:

Kepuasan Terhadap Infrastruktur Publik diukur 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%**.

- **Persentase Proporsi Kepuasan Responden Terhadap Fasilitas Kesehatan.** Sasaran adalah responden di Puskesmas Tipo dan RS Anutapura, secara keseluruhan proporsi

kepuasan pengelola, dokter, tenaga kesehatan serta pasien merasa sangat puas dan puas dengan pembangunan kembali ruang instalasi rekam medik dan Ruang IGD yaitu 76,4%.

- **Persentase Proporsi Kepuasan Responden Terhadap Fasilitas Pendidikan.** Proporsi yang menyatakan sangat puas dan puas dari responden pengelola, tenaga pengajar, pegawai serta siswa merasa puas dengan pembangunan kembali semua gedung/ruangannya, dengan rerata sebesar 90,6%.
- **Persentase Proporsi Kepuasan Responden Terhadap Fasilitas Publik Lainnya (Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah).** Secara keseluruhan proporsi responden yang menyatakan sangat puas dan puas 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, dengan rerata sebesar 100%.

5.3. Manfaat

Sub bab ini menyajikan data tentang manfaat langsung yang diterima oleh masyarakat dari proyek CSRRP, yang mencerminkan dampak intervensi pada tingkat masyarakat.

a. Manfaat Sosial dan Ekonomi Huntap dan Infrastruktur Pendukung

- **Manfaat Sosial:** 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 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.

b. Manfaat Sosial dan Ekonomi Infrastruktur Publik

Kesehatan

- **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

- **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.

Pendidikan

- **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.

- **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.

Gedung Perkantoran

- **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.

- **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.

5.4. Umpan Balik Balik (Feedback)

- **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 menempatnya. 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.
- **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.
- **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.
- **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.

6. Kesimpulan dan Rekomendasi

6.1 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 **Kejaksanaan 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. Kejaksanaan 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 Kejaksanaan Tinggi (62,5% puas, 13,3% sangat puas). Sementara itu, **perempuan memiliki kepuasan tertinggi pada Kejaksanaan 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 Kejaksanaan 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.

6.2. 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).