



Pengaruh Penanganan Komplain Hunian Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Penghuni Graha Aparna

Ahmad Yani Surabaya

Leonia Gitarisa Wardoyo¹, Tukiman, Sos, M.Si²

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

email : 20041010088@student.upnjatim.ac.id

ABSTRACT

The community engagement activity in the form of complaint handling aims to enhance satisfaction and the quality of services provided to the community. Effective complaint handling helps address and resolve issues faced by the community. Furthermore, transparent and accountable complaint handling provides the community with an understanding of how problems are being addressed. The methods employed include providing a dedicated WhatsApp number for complaint submissions and implementing existing procedures.

Keywords — Influence, complaint, well-being

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa penanganan komplain ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Penanganan komplain yang baik membantu memperhatikan dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Selain itu, penanganan komplain yang transparan dan akuntabel dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang bagaimana menangani masalah yang timbul. Metode yang dilakukan adalah menyediakan nomor *Whatsapp* khusus pengajuan komplain dan menerapkan prosedur yang sudah berlaku.

Kata kunci — Pengaruh, komplain, kesejahteraan

1. PENDAHULUAN

Mengelola layanan, terutama di sektor jasa baik di sektor swasta maupun pemerintah, merupakan bidang yang penuh dengan risiko. Bahkan sedikit kesalahan dalam memberikan pelayanan dapat memicu komplain, ketidakpuasan, dan pada akhirnya konsumen bisa menolak untuk kembali. Dalam persaingan bisnis yang sangat ketat seperti saat ini, perusahaan dituntut untuk mempertahankan dan membangun loyalitas pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanan serta menerapkan strategi yang tepat dalam menghadapi komplain yang disampaikan oleh pelanggan.

Graha Aparna Ahmad Yani Surabaya merupakan perusahaan yang beroperasi di sektor property berupa rusunawa. Dengan jumlah penghuni yang banyak, Graha Aparna Ahmad Yani selalu berinteraksi dengan para penghuni dalam menjalankan tugas-tugas operasionalnya. Sebagai penyedia layanan jasa sewa rusunawa publik, Graha Aparna Ahmad Yani juga memiliki tanggung jawab untuk selalu memberikan pelayanan terbaik agar penghuni merasa puas. Maka dari itu, disediakan Kantor Badan Pelaksana Graha Aparna Ahmad Yani untuk melayani segala macam administrasi hunian seperti, berkas masuk hunian, pembayaran sewa hunian, PDAM, dan listrik. Sedangkan Kantor Operasional disediakan untuk menerima dan menangani komplain hunian berupa kerusakan atau kebocoran. Oleh karena itu, perusahaan tersebut perlu menerapkan manajemen komplain yang tepat agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Sesuai dengan tujuan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2021 Pasal 1 Ayat 1 tentang Penyelenggaraan Rumah Susun meliputi, perencanaan, pembangunan, penguasaan, dan pemanfaatan, pengelolaan, pemeliharaan dan perawatan, pengendalian, kelembagaan, pendanaan dan sistem pembiayaan, serta peran masyarakat yang dilaksanakan secara sistematis, terpadu, berkelanjutan, dan bertanggung jawab.

Pelayanan pengajuan komplain hunian dilaksanakan secara *online* dan *offline*. Telah disediakan nomor *Whatsapp* khusus untuk mengajukan komplain sebagai bentuk pelayanan *online*, dan Kantor Operasional sebagai bentuk pelayanan secara konvensional bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat penanganan komplain. Setelah laporan komplain diterima, teknisi akan mengecek langsung ke hunian yang bersangkutan. Lama pengerjaannya tergantung pada masalah yang terdapat di hunian tersebut.

2. KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang secara terus-menerus mengalami perkembangan, baik dalam paradigma maupun format pelaksanaannya.. Pembaruan ini berjalan seiring dengan bertambahnya tuntutan masyarakat dan perubahan sistem pemerintahan. Namun, perubahan yang terjadi dari dua perspektif tersebut mungkin tidak memenuhi harapan masyarakat. Lebih lanjut lagi, masyarakat masih dianggap sebagai pihak yang tidak memiliki kekuatan dalam konteks pelayanan.

Pelayanan publik meliputi semua aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan hak-hak mereka terhadap barang, jasa, dan administrasi yang disediakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan terkait. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 (Indonesia, 2009), pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan administrasi yang disediakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ratminto (2005:5), (Mansuri, 2014): Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa definisi yang telah disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merujuk pada semua jenis layanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat melalui suatu organisasi atau lembaga dengan tujuan memenuhi kebutuhan penerima layanan publik atau masyarakat.

Penanganan Komplain

Umumnya, pelanggan mengungkapkan komplain mereka karena merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pelayanan merupakan faktor kunci yang sangat penting. Jika pelayanan baik, pelanggan akan

menghargai dan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Namun, jika pelayanan tersebut kurang memuaskan, hal ini dapat mengakibatkan protes atau komplain dari pelanggan.

Menurut Tjiptono (sebagaimana dikutip dalam Darmajaya: 2016), komplain dapat diartikan sebagai ungkapan atau rasa kekecewaan. Organisasi memiliki beberapa cara untuk mengumpulkan komplain pelanggan, seperti kotak saran, formulir komplain, nomor telepon khusus, dan website. Situasi ini dikenal dengan istilah "Recovery Paradox".

Dalam konteks ini, Keegan (2003:395) mengemukakan pentingnya memajemeni komplain pelanggan dengan beberapa langkah, yaitu meminta maaf, menyatakan kembali pentingnya permasalahan, memberikan empati, memberikan restitusi, serta melakukan tindak lanjut. Jika respons perusahaan terhadap komplain pelanggan baik, maka apa yang disampaikan akan diterima dengan baik oleh pelanggan.

Kesejahteraan Masyarakat

Pendapat para ahli sosiologi tentang kesejahteraan masyarakat menekankan pada aspek sosial, interaksi, dan hubungan antarindividu dalam masyarakat. Mereka berpendapat bahwa kesejahteraan masyarakat dapat diukur melalui aspek-aspek seperti tingkat keadilan sosial, partisipasi politik, kesetaraan gender, dan hubungan sosial yang sehat.

Teori Kesejahteraan Subjektif (Subjective Well-being): Teori ini menekankan pentingnya persepsi individu terhadap kehidupan mereka dalam menilai kesejahteraan. Menurut teori ini, kesejahteraan masyarakat dapat diukur melalui indikator seperti kebahagiaan, kepuasan hidup, dan emosi positif yang dirasakan individu. Ada juga Teori Kesejahteraan Objektif (Objective Well-being): Teori ini menekankan aspek objektif dalam menilai kesejahteraan masyarakat, seperti tingkat pendapatan, kesehatan, harapan hidup, pendidikan, dan akses terhadap layanan dasar. Teori ini berfokus pada indikator-indikator yang dapat diukur secara obyektif untuk menilai kesejahteraan masyarakat.

3. METODE

Sesuai dengan pengabdian yang dilakukan, maka pengaruh dari penanganan komplain pada kesejahteraan masyarakat sebagai penghuni dapat diketahui dari :

1. Peran Manajemen Komplain dalam melaksanakan penanganan komplain hunian di Badan Pelaksana Graha Aparna Ahmad Yani Surabaya, dapat dilihat dari beberapa indikator Manajemen Komplain yaitu :

- a. Komitmen (Commitment)
- b. Keadilan (Fairness)
- c. Visibilitas (Visibility)
- d. Ketanggapan (Responsiveness)
- e. Kesederhanaan (Simple)

Dalam melaksanakan penanganan komplain hunian, peran Manajemen Komplain tercermin dalam aspek komitmen, keadilan, visibilitas, ketanggapan, dan kesederhanaan.

2. Faktor pendukung dan penghambat terkait upaya penanganan komplain hunian di Badan Pelaksana Graha Aparna Ahmaed Yani Surabaya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Penanganan Komplain Hunian terhadap Kesejahteraan Masyarakat Penghuni Graha Aparna Ahmad Yani Surabaya

1. Komitmen (*Commitment*)

Dalam hal ini, Badan Pelaksana Graha Aparna Ahmad Yani bekerja dan memproses segala bentuk pelayanan hunian berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun. Maka dari itu, disediakan Kantor Operasional yang berfungsi untuk menerima dan menangani komplain hunian. Di Kantor Operasional terdapat seorang Manager Operasional, petugas operasional dan beberapa teknisi.

Pengajuan dan penanganan komplain hunian juga diatur dalam Standard Operasional Perusahaan Nomor 003/KEP-GM/BAPEL-APARNA/JGU/II/2018 yang mana ada beberapa tahapan yaitu, pengisian formulir komplain, koordinasi administrasi, dan pemeliharaan oleh Manajer Operasional, serta pengerjaan. Demikian pula, untuk meningkatkan citra perusahaan, Bapel Aparna Ahmad Yani menerapkan aspek Komitmen dalam menangani komplain penghuni dengan responsif dan memiliki komitmen yang tinggi untuk menyelesaikan berbagai masalah. Bukti dari komitmen tersebut dapat dilihat dari peningkatan persentase keberhasilan Kantor Operasional dalam manajemen komplain yang mencapai 75% setiap tahunnya, seperti yang diungkapkan dalam wawancara pada tanggal 29 Mei 2023.

2. Keadilan (*Fairness*)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Kantor Operasional Graha Aparna Ahmad Yani telah menunjukkan sikap yang adil dalam menangani komplain penghuni. Tidak ada tindakan diskriminasi, dan semua pelanggan diperlakukan secara merata. Setiap komplain

didengarkan dengan baik oleh petugas operasional. Prinsip keadilan menjadi prioritas dalam menerima komplain dari penghuni, yang mencerminkan perlakuan yang setara terhadap semua penghuni, tanpa membedakan latar belakang mereka.

Selain itu, keadilan juga terlihat dalam kesetaraan dalam penyampaian komplain dan sikap petugas dalam menerimanya. Dalam manajemen komplain, penghuni merasa bahwa mereka diperlakukan secara adil dan setara. Untuk mengevaluasi kelangsungan sistem penanganan komplain dari perspektif keadilan ini, dapat diamati melalui perilaku yang adil dari para pegawai dalam menentukan prioritas penanganan komplain. Dalam menghadapi komplain dengan prinsip keadilan, penanganan yang akan dibahas terlebih dahulu akan disesuaikan berdasarkan urutan waktu pengaduan masuk. Dalam hal ini, Kantor Operasional yang dikelola oleh Bapel Graha Aparna Ahmad Yani menjunjung tinggi keadilan (fairness) dalam melayani penghuni. Aspek keadilan ditunjukkan melalui sikap baik, sopan, dan responsif dari petugas operasional kepada penghuni yang mengajukan komplain hunian.

3. Visibilitas (*Visibility*)

Dalam menjalankan aspek visibilitas, Kantor Operasional mendapat tanggapan positif dari penghuni Graha Aparna Ahmad Yani dengan memberikan prosedur penanganan komplain yang sangat terlihat. Para penghuni diminta untuk mengirimkan foto yang jelas dari kerusakan hunian mereka, disertai dengan nomor dan tower hunian, melalui nomor WhatsApp yang disediakan oleh Kantor Operasional. Persyaratan yang diberikan sangat mudah dipenuhi oleh penghuni. Setelah proses pengajuan komplain selesai, petugas akan melapor ke Manajer Operasional untuk segera dilakukan pengecekan ke hunian yang bersangkutan. Pengecekan ini bertujuan untuk mengetahui penyebab kerusakan dan dapat ditemukan solusi berupa perbaikan.

Pihak Badan Pelaksana Graha Aparna Ahmad Yani, sebagai pengelola rusun, memiliki tanggung jawab yang besar untuk memberikan kejelasan mengenai prosedur penanganan komplain hunian. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa prosedur tersebut mudah dipahami dan tidak menyulitkan pelanggan ketika ingin menyampaikan komplainnya. Visibilitas Bapel Aparna Ahmad Yani sangat penting untuk mewujudkan kesejahteraan penghuni, terutama dalam hal memberikan kejelasan terkait prosedur pengajuan dan penanganan komplain.

Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan penelitian untuk menentukan prosedur pengajuan dan penanganan komplain, Kantor Operasional telah mengacu pada Standar

Operasional Prosedur Perusahaan (SOP). Adanya SOP yang jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan akan meningkatkan efektivitas penanganan komplain, karena penghuni dapat menyampaikan komplainnya dengan tepat dan pada tempat yang sesuai.

Menurut penghuni, prosedur pengajuan komplain cukup jelas, tetapi beberapa keperluan mendesak yang tidak dapat dijelaskan melalui chat Whatsapp memerlukan kunjungan langsung ke Kantor Operasional. Bagi penghuni yang belum mengetahui informasi terkait pengajuan komplain, mereka cenderung mengadu kepada karyawan yang mereka temui, karena mereka tidak menyadari adanya bagian yang khusus menangani komplain. Dalam era digital saat ini, Badan Pelaksana Graha Aparna Ahmad Yani memahami situasi dan kondisi yang ada di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, Bapel Aparna Ahmad Yani membuat pemberitahuan yang akan disebarakan untuk memberikan informasi yang diperlukan.

4. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Meskipun ada beberapa pelanggan yang merasa kurang puas dengan penanganan yang diberikan, dapat dikatakan bahwa Kantor Operasional telah menerapkan aspek *responsiveness*. Hal ini terlihat dari temuan lapangan yang didapat melalui wawancara dengan pihak Bapel Aparna Ahmad Yani dan pelanggan. Pihak Bapel Aparna Ahmad Yani menyarankan kepada penghuni untuk bersabar karena adanya antrean komplain dari penghuni lain. Tingkat keparahan kerusakan juga menjadi faktor yang mempengaruhi waktu penanganan yang lebih lama, dan penghuni diharapkan memahami hal tersebut.

Hingga saat ini, Bapel Aparna Ahmad Yani terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki efektivitas karyawan agar dapat bekerja dengan cepat, responsif, dan konsisten dalam menghadapi setiap masalah. Salah satu tantangan yang sering dihadapi adalah situasi di lapangan, seperti jumlah komplain yang banyak namun terbatasnya jumlah teknisi yang tersedia, serta keadaan ketika penghuni tidak berada di tempat tinggal mereka. Hal ini mengakibatkan penggunaan waktu yang banyak dan membuat penghuni merasa tidak puas dengan penanganan komplain dari Kantor Operasional.

5. Kesederhanaan (*Simple*)

Bapel Aparna Ahmad Yani memberikan kemudahan kepada para penghuni dalam mengajukan komplain. Sebagian penghuni lebih memilih untuk datang langsung ke kantor operasional guna menyampaikan komplain mereka. Pendekatan ini menjadi lebih mudah bagi penghuni yang memiliki komplain terkait huniannya yang rumit dan sulit dijelaskan secara tertulis.

Kemudahan dan pemahaman bagi pelanggan meningkat ketika aspek sederhana diterapkan dalam penanganan komplain. Aspek ini juga mencakup langkah-langkah yang melibatkan pelaksanaan penanganan komplain oleh Kantor Operasional. Hal ini dilakukan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan yang mengungkapkan masalah yang mereka alami, dengan tujuan memahami akar permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan dan mencari solusi yang tepat. Pelanggan diberikan kesempatan untuk menyampaikan dan mengungkapkan masalah yang mereka hadapi. Jika penghuni merasa puas dengan perbaikan hunian yang telah diberikan, maka penanganan komplain dianggap selesai. Namun, jika pelanggan masih tidak merasa puas dengan hasil penyelesaian komplain, mereka memiliki kebebasan untuk mengajukan komplain kembali.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Penanganan Komplain Hunian

1. Faktor pendukung

Berdasarkan hasil wawancara, terungkap bahwa faktor pendukung di Kantor Bapel Graha Aparna adalah prosedur yang sederhana dan persyaratan yang mudah dipenuhi oleh pelanggan. Pihak Bapel Graha Aparna merasa puas karena prosedur yang mereka berikan mendapatkan respons positif dari penghuni.

Selain itu, faktor pendukung manajemen komplain dalam penanganan komplain adalah adanya prosedur pengajuan dan penanganan yang mudah dipahami dan tidak rumit. Faktor ini memberikan manfaat yang dirasakan secara signifikan oleh penghuni Graha Aparna Ahmad Yani Surabaya. Temuan ini diperoleh melalui wawancara dengan pihak Kantor Operasional dan penghuni.

2. Faktor penghambat

Berdasarkan hasil wawancara, terungkap bahwa Kantor Operasional menghadapi kendala dalam menyelesaikan komplain dengan tepat waktu. Salah satu faktor kendala adalah jumlah teknisi yang terbatas, di mana mereka harus menangani kerusakan hunian yang berasal dari komplain penghuni serta melaksanakan renovasi di hunian yang akan diisi oleh calon penghuni baru. Selain itu, terdapat juga komplain terkait kerusakan di lingkungan rusun yang perlu ditangani. Hal ini menuntut para teknisi untuk bekerja keras guna menyelesaikan semua kerusakan dan masalah terkait hunian dan lingkungan sekitarnya.

Selain faktor tersebut, kendala juga muncul dari pihak pelanggan karena terkadang mereka melaporkan komplain terlambat ketika kerusakan telah terjadi, dan mengharapkan

penanganan yang segera. Namun, penting untuk dipahami bahwa penanganan kerusakan hunian harus mengikuti antrean, dan setiap kerusakan memiliki waktu yang berbeda untuk diselesaikan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penanganan komplain hunian memiliki dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat penghuni Graha Aparna Ahmad Yani Surabaya. Dalam hal ini, telah dilakukan penerapan kelima aspek manajemen komplain dengan menggunakan mekanisme penyelesaian komplain melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Badan Pelaksana Graha Aparna Ahmad Yani menerapkan manajemen komplain dengan pendekatan yang efektif melalui upaya peningkatan layanan pengajuan komplain kepada masyarakat penghuni Graha Aparna Ahmad Yani.
- b. Sebagai pengelola, Badan Pelaksana Graha Aparna Ahmad Yani telah menunjukkan sikap yang adil terhadap penghuninya. Hal ini terbukti dari penanganan setiap komplain yang dilakukan secara adil tanpa ada tindakan diskriminasi.
- c. Badan Pelaksana Graha Aparna Ahmad Yani telah menerapkan prosedur yang transparan dan mudah dimengerti bagi penghuni dalam penanganan komplain. Prosedur yang disediakan sederhana dan tidak rumit, tidak ada persyaratan yang mempersulit para pelanggan. Para pelanggan hanya diminta untuk mengisi formulir dan mengirimkan foto kerusakan hunian dengan jelas.
- d. Badan Pelaksana Graha Aparna Ahmad Yani telah melaksanakan aspek *responsiveness* dalam penanganan komplain, meskipun ada sebagian pelanggan yang tidak sepenuhnya puas dengan penanganan yang diberikan.
- e. Badan Pelaksana Graha Aparna Ahmad Yani memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam menyampaikan komplain. Pelanggan dapat mengirim komplain melalui Whatsapp atau mengunjungi langsung Kantor Operasional, di mana komplain tersebut akan langsung diterima oleh Petugas Operasional. Dalam hal ini, Bapel Graha Aparna Ahmad Yani bertanggung jawab sepenuhnya mulai dari penerimaan komplain hingga penyelesaiannya.

Prosedur yang jelas dan kemudahan dalam menyampaikan komplain menjadi faktor yang mendukung dalam pengajuan komplain. Namun, di sisi lain, kendala muncul akibat terbatasnya jumlah teknisi yang tidak sebanding dengan volume pekerjaan yang banyak

Saran

1. Penghuni yang mengajukan komplain huniannya, tetapi tidak mengetahui informasi mengenai nomor Whatsapp Kantor Operasional, maka perlu dibuat pemberitahuan agar penerimaan laporan komplain tidak lagi ke nomor staf administrasi atau yang lain. Jika hal ini terus terjadi, tentu menjadi penghambat penanganan komplain.
2. Penanganan kerusakan hunian sudah dilakukan dengan baik dan tetap dipertahankan harus dilakukan lebih teliti agar hasilnya memuaskan. Mengenai penanganan komplain sudah baik, tetapi perlu ditingkatkan lagi untuk perawatan yang dilakukan sebelum hunian ditempati. Penghuni yang baru pertama kali menyewa di Graha Aparna Ahmad Yani menjadi peluang emas dan jangan sampai membuat mereka kecewa dengan kurang optimalnya hunian, Maka dari itu, Manajer Operasional harus turut andil memantau dari awal pengerjaan hingga selesainya.
3. Petugas operasional sudah teliti dan harus dipertahankan, jangan sampai melewatkan tanda tangan penghuni karena dengan tanda tangan di formulir komplain, berarti penghuni mengetahui dan menyetujui perbaikan di huniannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ilmianingsih, A. R. (2021). MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA KENCANA JOMBANG..
- [2] Purnamasari, A. W., Soemitro, R. A., & Suprayitno, H. (2020). Perbandingan Pengelolaan Rusunawa: Pemilik, Penghuni, Pengelola, Pembiayaan, Luas Unit, Tarif dan Fasilitas. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(2).
- [3] Setiadi, H. A. (2015). Analisis faktor berpengaruh terhadap kepuasan penghuni rumah susun sewa studi kasus rumah susun sewa Kemayoran. *Jurnal Permukiman*, 10(1), 19-36.
- [4] Mawardi, Y. I., Wulandari, R., Istiqomah, G. K. W., Susila, R. L., & Hendriavi, A. I. (2020). Analisis Kualitas Layanan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Semeru dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *MATRAPOLIS: Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 1(1), 1-14.
- [5] Labombang, M., & Rifai, A. (2012). Manajemen Pemeliharaan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) di Kecamatan Palu Barat. *Journal Teknik Sipil dan Infrastruktur*, 2(1).