

*The International Seminar on Regional Politics, Administration and Development 2020 (INSORPAD2020), STISIPOL Raja Haji, Riau, INDONESIA, 14-15 October 2020*

(Malay)

RP040

## **Tahap Kepuasan Masyarakat Terhadap Perumahan Kos Rendah Kerajaan dalam Program Perumahan Rakyat (PPR) di Taman PPR Naga Sari, Jitra, Kedah**

**Mohd Rizal Safar<sup>a</sup>, Yusuf Pon<sup>b</sup>, Nurul Nazihah Md Nadzri<sup>c</sup>,**  
*<sup>a,b,c</sup> Universiti Utara Malaysia*

\*\*Corresponding author email: *<sup>a</sup>s.rizal@uum.edu.my*

### **Abstrak**

Rumah merupakan asset yang penting bagi setiap manusia. Rumah sama ada kos rendah, sederhana atau tinggi sentiasa mendapat permintaan dikalangan rakyat pada masa kini. Namun begitu, permintaan dan penawaran bagi perumahan kos rendah didapati semakin meningkat dari masa ke semasa disebabkan faktor ekonomi dan peningkatan kos sara hidup kini. Disebabkan permintaan yang tinggi terutamanya dikalangan rakyat yang berpendapatan rendah atau golongan B40 maka kerajaan telah melaksanakan inisiatif dengan melancarkan Program Perumahan Kos Rendah iaitu Program Perumahan Rakyat (PPR) untuk membantu golongan ini untuk memiliki rumah. Sebanyak RM724 juta diperuntukkan bagi pembiayaan Program Perumahan Kos Rendah (PPKR) dalam Rancangan Malaysia Ke-Tujuh (RMK7). Jumlah peruntukkan meningkat kepada RM4,5932.2 juta dalam Rancangan Malaysia Kelapan (RMK8) dan sebanyak RM 2,256.5 juta dalam Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK9). Walaupun begitu, pembangunan perumahan kos rendah PPR ini telah wujud beberapa isu dan persepsi penghuni berkenaan aspek fizikal perumahan PPR dan kemudahan yang disediakan kurang memuaskan. Justeru itu, kertas kerja ini akan mengupas tentang permasalahan yang membelenggu rakyat yang berkaitan dengan perumahan kos rendah ini dengan memberi fokus di Taman PPR Naga Sari Jitra, Kedah.

**Kata kunci:** Rumah, Perumahan Kos Rendah, Program Perumahan Rakyat (PPR)

### **1. PENGENALAN**

Rumah didefinisikan sebagai tempat kediaman manusia untuk berlindung daripada cuaca, ancaman, mendapatkan privasi, dan sebagainya. Tidak dinafikan adalah menjadi lumrah kehidupan manusia untuk memiliki rumah sendiri bagi keperluan diri dan keluarga. Industri perumahan di Malaysia semakin berkembang pesat dari masa ke semasa selaras dengan hasrat kerajaan untuk meningkatkan kemajuan industri pembinaan negara. Terdapat 3 kategori perumahan di Malaysia mengikut harga iaitu rumah kos tinggi, rumah kos sederhana dan rumah kos rendah. Lazimnya, rumah kos tinggi yang dikategorikan sebagai rumah mewah adalah berharga RM400,000 ke atas manakala rumah kos sederhana pula adalah antara RM46,000 hingga RM400,000. Rumah kos rendah atau dikenali sebagai rumah mampu milik pula kebiasaannya berharga RM45,000 ke bawah disebabkan pembinaannya lebih bersifat kebajikan dan tujuan memberi peluang kepada orang yang kurang berkemampuan untuk membeli dan memiliki rumah sendiri (Mohd Hamdan, 2017).

Menurut Faizul Azli, Nurshuhada & Syazwanie (2019), perumahan adalah keperluan utama bagi semua orang di dunia kerana dianggap sebagai keperluan asas manusia. Perumahan memenuhi keperluan fizikal dengan memberikan keselamatan dan perlindungan dari cuaca dan iklim dan memenuhi keperluan psikologi dengan memberikan ruang peribadi dan privasi. Perumahan di Malaysia memberi penekanan kepada penyediaan rumah yang mencukupi, berpatutan dan berkualiti untuk semua dengan penekanan khusus kepada golongan berpendapatan rendah, menilai motivasi dan kepuasan perumahan. Perumahan juga memberikan pelaburan modal sosial dan kestabilan perumahan adalah faktor utama yang memberikan kepuasan perumahan kepada penghuni.

Kajian antara 2016 hingga 2017 melaporkan bahawa harga rumah meningkat sebanyak 5.36 peratus sehingga 9.8 peratus setiap tahun dimana harga bagi setiap rumah kos sederhana bermula daripada RM334,736. Hal ini telah memberikan impak dan cabaran kepada pembeli disebabkan harga rumah semakin meningkat dan memerlukan jumlah modal yang besar untuk melaksanakan pembinaannya. Pinjaman dari institusi kewangan juga semakin sukar untuk diperolehi (Mohd Hamdan, 2017). Permintaan dan penawaran rumah kos rendah semakin meningkat disebabkan faktor ekonomi semasa yang meningkatkan kos sara hidup masyarakat kini. Melalui pelaksanaan Dasar Ekonomi Baharu (DEB) pada tahun 1970, kerajaan telah menetapkan bahawa kepentingan memiliki rumah sendiri bagi setiap keluarga untuk menyelesaikan masalah kekurangan rumah dalam kalangan rakyat. Pelbagai program perumahan telah dilaksanakan oleh kerajaan melalui Dasar Perumahan Mampu Milik Negara (DRMM) dibawah Dasar Perumahan Negara (DRN) (Jabatan Perumahan Negara, 2018).

Rumah mampu milik ditakrif sebagai rumah yang berharga kurang tiga kali ganda dengan pendapatan isi rumah tahunan. Secara umumnya, Kerajaan Persekutuan di Malaysia terlibat secara langsung dalam sistem dan pembinaan projek perumahan dengan kerjasama Kerajaan Negeri bagi pembinaan perumahan kos rendah. Pembiayaan untuk program perumahan kos rendah awam biasanya berasal dari Kerajaan Persekutuan. Kerajaan Negeri hanya bertanggungjawab untuk mengenal pasti tanah negeri yang ada untuk pembinaan rumah dan pemilihan pembeli rumah kos rendah yang layak. Kerajaan tempatan biasanya tidak terlibat langsung dalam pengeluaran perumahan kecuali meluluskan kebenaran merancang dan rancangan bangunan untuk pembinaan perumahan oleh pemaju awam dan swasta. Walau bagaimanapun, di bandar-bandar utama seperti Kuala Lumpur dan Petaling Jaya, kerajaan tempatan juga terlibat dalam pentadbiran dan penyelenggaraan perumahan kos rendah awam dengan pembiayaan Persekutuan dan Negeri (Haika Khazi, 2019).

Pembinaan Perumahan Kos Rendah adalah untuk memenuhi keperluan golongan B40 iaitu golongan berpendapatan rendah dan miskin. Kerajaan telah melancarkan Program perumahan kos rendah iaitu Program Perumahan Rakyat (PPR) sebagai satu program pembasmian kemiskinan. Melalui pelaksanaan PPR, objektif utama kerajaan adalah untuk menyediakan perumahan yang selesa, kemudahan-kemudahan asas dan sosial untuk meningkatkan kualiti hidup bagi golongan tidak berkemampuan ini. (Jabatan Perumahan Negara, 2011). Sebanyak RM724 juta diperuntukkan untuk pembiayaan pelaksanaan PPKR dalam Rancangan Malaysia Ketujuh (RMK7). Jumlah peruntukan meningkat kepada RM4,5932.2 juta dalam Rancangan Malaysia Kelapan (RMK8) dan sebanyak RM2,256.5 juta dalam Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK9). Hasil

penurunan peruntukan pembiayaan ini adalah disebabkan faktor ekonomi yang tidak stabil menyebabkan kerajaan tidak mampu menyediakan rumah kos rendah yang mencukupi (Hezzrin, 2017).

Inisiatif pembinaan rumah PPR ini juga adalah memberi peluang kepada individu yang gagal mendapatkan pinjaman institusi kewangan disebabkan tanggungan hutang yang mengakibatkan nama telah disenarai hitamkan melalui konsep sewa beli. Konsep sewa beli ini membolehkan pembeli menyewa rumah tersebut sehingga habis dibayar dan membolehkan mereka memilik rumah tersebut. Pembinaan perumahan mampu milik melalui Program Perumahan Rakyat (PPR) di Taman PPR Naga Sari, Jitra telah memperuntukkan sebanyak 312 unit rumah dengan jumlah RM50 juta diperuntukkan oleh Kerajaan Negeri dalam menyediakan Rumah Mampu Milik. Perumahan yang dibina adalah dijual dengan harga RM35,000 hingga RM40,000 seunit dengan keluasan minima 800 kaki persegi. Pembinaan rumah PPR ini merupakan inisiatif Kerajaan Negeri Kedah bagi merealisasikan Wawasan Perumahan Negeri Kedah untuk menyediakan rumah kepada rakyat yang memerlukan (Aizat Sharif, 2017).

## **2. ULASAN KARYA**

Dalam penulisan ini disertakan beberapa kajian yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap perumahan kos rendah ini. Menurut Hezzrin (2017), dalam jurnal kajian bertajuk ‘konsistensi maltamat dan objektif program perumahan kos rendah dengan keperluan perumahan kumpulan sasar’ berpendapat bahawa perumahan kos rendah melalui Program Perumahan Rakyat (PPR) adalah inisiatif kerajaan kepada individu yang berada dibawah petunjuk sosial Pendapatan Garis Kemiskinan (PGK) dalam mengukur kemampuan untuk memiliki rumah. PGK di semenanjung Malaysia mencatat sebanyak RM970 sebulan bagi golongan miskin, RM607 bagi golongan miskin tegar. Di Sabah dan Sarawak mencatat nilai PGK bagi golongan miskin tegar yang sama iaitu sebanyak RM1,070. Bagi golongan miskin tegar bagi kedua-dua negara tersebut adalah berbeza iaitu RM684 di Sabah manakala Sarawak adalah sebanyak RM725 (Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan, 2016). Pembinaan rumah kos rendah dibawah Program Perumahan Rakyat merupakan satu mekanisme kepada golongan miskin atau berpendapatan rendah yang tidak berkemampuan memiliki rumah sendiri.

Menurut Nor’ Azurah dan Remali (2016), dalam jurnal ‘kajian bertajuk keberkesanan projek perumahan rakyat negeri Melaka’ menyatakan Program Perumahan Rakyat merupakan inisiatif kerajaan disebabkan oleh kos sara hidup yang tinggi. Kesan peningkatan kos sara hidup menyukarkan rakyat memiliki rumah disebabkan beban perbelanjaan harian dan hutang yang ditanggung. Pendapatan isi rumah juga tidak mencukupi untuk menampung kos barangan, perkhidmatan dan keperluan harian. Program Perumahan Rakyat (PPR) untuk kumpulan sasar iaitu golongan yang mempunyai pendapatan isi rumah sebanyak RM 2500 sebulan. Dalam kajian Rolyselra (2017), dalam jurnal bertajuk ‘kajian terhadap kos pembinaan rumah kos rendah di Sarawak’ menyatakan Program Perumahan Rakyat merupakan salah satu jenis rumah kos rendah yang mempunyai piawai minimum iaitu keluasan lantai 700 kaki persegi hingga 900 kaki persegi dengan kemudahan bilik tidur, dapur, tandas, dan ruang tamu. Terdapat dua jenis PPR yang dilaksanakan iaitu PPR dijual iaitu dimilik dan PPR disewa. Kadar sewaan yang ditetapkan oleh kerajaan adalah sebanyak RM124 sebulan manakala PPR dimiliki adalah berharga RM35,000 hingga RM120,000.

Menurut Mustaqim (2012), dalam kajian yang dilakukan berkenaan ‘kepuasan penduduk Program Perumahan Rakyat terhadap kualiti perumahan di PPR Sri Iskandar, PPR Pasir Pelangi dan PPR Desa Mutiara di Johor Bharu’. Beliau menyatakan bahawa kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin membawa maksud tingkat perasaan seseorang terhadap sesuatu perkara dengan meletakkan harapan untuk mencapai objektif dan kepuasan diri. Kepuasan perumahan adalah mempengaruhi ketenteraman, kesihatan dan pencapaian akademik anak-anak. Kepuasan perumahan dibahagikan kepada dua iaitu fizikal dan bukan fizikal. Kepuasan perumahan dari segi fizikal ialah reka bentuk rumah, keluasan rumah dan lokasi. Manakala, dari segi bukan fizikal ialah kadar jenayah dan sosio-ekonomi penduduk. Kepuasan perumahan berkait rapat dengan kualiti perumahan yang didiami. Perumahan yang berkualiti dicirikan sebagai rumah yang selesa, pengudaraan yang baik, persekitaran yang nyaman dan mampu membekalkan cahaya yang secukupnya. Kepuasan perumahan didefinisikan sebagai penilaian subjektif yang berasal dari persepsi keseluruhan tentang apa yang dilihat oleh seseorang sebagai elemen penting dalam persekitaran perumahan pada waktu tertentu (Nor Aisyah, 2014).

Menurut Norzaimah (2016), dalam jurnal bertajuk ‘kepuasan penghuni Program Perumahan Rakyat terhadap kualiti perumahan’ menyatakan bahawa tahap kepuasan penghuni perumahan PPR terhadap fizikal rumah, kemudahan awam, sosial dan persekitaran adalah pada tahap memuaskan. Rata-rata responden bersetuju dengan kemudahan yang disediakan seperti kemudahan kesihatan, pendidikan dan pusat membeli belah dimana memudahkan penghuni untuk menggunakan perkhidmatan tersebut. Akses lokasi perumahan dengan kemudahan sosial seperti sekolah, aksesibiliti dan perkhidmatan sosial dan kawasan perniagaan memenuhi tahap kepuasan penghuni perumahan kos rendah PPR. Walaubagaimanapun, penghuni perumahan PPR kurang berpuas hati dengan kualiti dalaman dan luaran perumahan disebabkan ruangan dan saiz yang terhad untuk menampung keperluan isi rumah.

Menurut Hezzrin (2017), dalam jurnal kajian bertajuk ‘konsistensi maltamat dan objektif program perumahan kos rendah dengan keperluan perumahan kumpulan sasar’ menyatakan bahawa majoriti penghuni perumahan PPR tidak berpuas hati dengan keadaan fizikal dan kemudahan sosial yang disediakan. Keadaan fizikal perumahan dari segi reka bentuk merupakan punca utama ketidakpuasan penghuni disebabkan saiz ruangan yang kecil dan tidak dapat memenuhi keperluan isi rumah. Kualiti perumahan PPR juga berada pada tahap yang kurang memuaskan. Bilangan dan saiz bilik tidur juga merupakan aspek fizikal perumahan yang tidak memuaskan hati penghuni perumahan PPR disebabkan penyediaan dua bilik tidur yang mempunyai ruangan yang terhad. Ketidakpuasan ini adalah disebabkan perumahan PPR tidak mengambil kira jantina anak yang dimiliki oleh isi rumah perumahan PPR. Manakala dalam penulisan Faridah et. al (2014), dalam jurnal kajian mereka bertajuk ‘mengukur kualiti kehidupan persekitaran perumahan kos rendah di flat kos rendah awam di Kuala Lumpur di bawah Program Perumahan Rakyat (PPR)’. Kajian ini telah menunjukkan ketidakpuasan penghuni terhadap perumahan tersebut berkenaan bilik tidur dan halaman rumah. Saiz bilik tidur dan bilangan bilik tidur yang ada tidak memenuhi keperluan isi rumah perumahan kos rendah PPR di Kuala Lumpur. Responden kajian ini juga tidak berpuas hati dengan halaman rumah kos rendah yang disediakan. Majoriti responden kajian ini juga tidak berpuas hati dengan saiz dan ruang bilik air, dapur, ruang tamu dan ruang makan yang dibina di perumahan kos rendah PPR.

Kajian empirikal berkenaan ‘teori dan konsep kepuasan perumahan PPR’ yang dilakukan oleh Mohit & Raja (2014), mendapati bahawa sebahagian besar penghuni perumahan PPR tidak berpuas hati dengan jarak perjalanan atau aksesibiliti dari rumah untuk ke sekolah, tempat kerja, pusat membeli-belah dan kemudahan perubatan. Kepuasan penghuni perumahan PPR bukan sahaja bergantung pada aspek fizikal perumahan sahaja tetapi juga kemudahan yang terdapat pada kawasan perumahan tersebut. Kemudahan dinilai berdasarkan kawasan yang didiami berkenaan aksesibiliti ke sekolah, kemudahan jalan raya dan keseragaman mengenai kelas sosial. Akses ke kemudahan pengangkutan awam, komuniti dan kemudahan membeli-belah serta persekitaran fizikal sebagai pemboleh ubah dalam menentukan faktor kepuasan perumahan. Terdapat 50% responden daripada jumlah 380 responden kurang berpuas hati dengan kemudahan taman permainan, keselamatan trafik, kebersihan longkang dan pengutipan sampah di kawasan perumahan PPR. Hal ini demikian menunjukkan bahawa kepuasan perumahan bukan sahaja bergantung pada fizikal perumahan itu sendiri tetapi kemudahan yang disediakan juga memainkan peranan penting dalam menentukan tahap kepuasan penghuni PPR.

### **3. METODOLOGI**

Kajian ini dijalankan di Taman PPR Naga Sari, Jitra. Secara umumnya, perumahan PPR di Taman PPR Naga Sari terletak di bawah Mukim Naga, Daerah Kubang Pasu. Perumahan kos rendah PPR ini dibina di Kepala Batas, Jitra, Kedah Darul Aman. Sebanyak 312 unit rumah perumahan PPR telah dibina di kawasan kajian dan lebih 200 unit perumahan yang berpenghuni khususnya terdiri daripada golongan berpendapatan rendah.

Kaedah persampelan yang digunakan dalam kajian ini adalah persampelan kebarangkalian dengan menggunakan prosedur persampelan rawak mudah. Persampelan rawak mudah adalah subjek dipilih dalam kalangan populasi kajian mempunyai kebarangkalian untuk dipilih sebagai sampel kajian tanpa wujudnya bias. Persampelan rawak mudah digunakan untuk menunjukkan setiap subjek di dalam populasi dalam kalangan penghuni perumahan PPR berpeluang untuk dipilih sebagai sampel. Persampelan rawak mudah digunakan kerana bersesuaian dengan kajian perumahan PPR ini dimana populasi terdiri daripada seluruh penghuni PPR dipilih secara rawak untuk dijadikan sampel kajian. Seramai 50 responden daripada lebih 200 orang dipilih secara rawak dalam populasi penduduk perumahan PPR untuk dijadikan sampel. Saiz sampel ini juga bersesuaian dengan kajian yang dijalankan dan populasi penduduk PPR. Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan aplikasi *Statistical Package for the Science Social* atau SPSS versi 26.

### **4. ANALISIS KAJIAN DAN PERBINCANGAN**

Seramai 50 orang responden terlibat berdasarkan pemilihan secara sampel rawak mudah dalam kalangan masyarakat perumahan PPR di Taman PPR Naga Sari, Jitra. Responden yang terlibat telah menjawab soal selidik yang telah diberikan yang terdiri daripada jantina, umur, bangsa, tahap pendidikan, sektor pekerjaan, pendapatan isi rumah, bilangan isi rumah dan tempoh tinggal di rumah PPR.

Jumlah responden yang terlibat dalam kajian ini dari segi jantina adalah lelaki sebanyak 56%. dan responden perempuan sebanyak 44%. Bagi peratusan responden mengikut kumpulan umur, terdapat enam peringkat kumpulan umur yang terlibat dalam kajian ini. Kumpulan umur yang pertama adalah 30 tahun ke bawah mencatat sebanyak 18%. Responden dalam kalangan umur ini terdiri daripada lingkungan umur 25 hingga 30 tahun. Bagi kumpulan umur yang kedua juga mencatat sebanyak 18%. Kumpulan umur ini terdiri daripada mereka yang berumur 31 hingga 35 tahun. Responden seterusnya adalah golongan umur 36 hingga 40 tahun yang mencatat sebanyak 34%. Sebanyak 16% merupakan mereka yang terdiri daripada kategori umur 41 hingga 45 tahun. Manakala golongan umur 46 tahun hingga 50 tahun pula mencatat sebanyak 10% dan hanya 4% responden dalam kalangan umur 51 tahun ke atas.

Dalam kajian ini didapati semua responden yang menjadi penghuni perumahan PPR di Taman PPR Naga Sari, Jitra adalah terdiri daripada bangsa Melayu sahaja iaitu sebanyak 100%. Bagi jumlah responden mengikut tahap pendidikan yang dimiliki hanya 2% sahaja yang memiliki tahap pendidikan pra-sekolah. Sebanyak 8% yang mempunyai latar belakang pendidikan sehingga sekolah rendah sahaja berbanding responden yang berpendidikan sehingga sekolah menengah iaitu sebanyak 34%. Selain itu, terdapat juga golongan responden yang merupakan graduan institusi pengajian tinggi dimana mencatat sebanyak 22%. Data ini menunjukkan bahawa kebanyakan responden yang terdiri daripada penghuni perumahan PPR yang mempunyai latar belakang pendidikan sehingga ke peringkat sekolah menengah.

Terdapat 5 sektor pekerjaan dalam kalangan responden penghuni perumahan PPR. Sebanyak 22% bekerja dalam sektor awam dan 28% bekerja dalam sektor swasta. Manakala 28% bekerja sendiri dimana kemungkinan responden ini menjalankan aktiviti perniagaan dan sebagainya. Terdapat juga responden dalam kalangan penghuni perumahan PPR bekerja sebagai buruh iaitu sebanyak 8%. Seterusnya, responden yang terdiri daripada golongan suri rumah sebanyak 14%. Bagi kategori pendapatan isi rumah responden perumahan PPR, didapati sebanyak 8% mempunyai pendapatan kurang daripada RM1000. Separuh daripada responden iaitu sebanyak 50% mempunyai jumlah pendapatan isi rumah bulanan sebanyak RM1001 hingga RM1500 dan 28% mempunyai jumlah pendapatan isi rumah sebanyak RM1501 hingga RM2000 setiap bulan. Terdapat juga responden yang mempunyai pendapatan isi rumah bulanan sebanyak RM2000 keatas dengan mencatat sebanyak 14%. Untuk bilangan isi rumah yang menghuni perumahan PPR, didapati sebanyak 6% mempunyai bilangan isi rumah seramai 1 hingga 2 orang sahaja. Sebanyak 32% mempunyai bilangan isi rumah seramai 3 hingga 4 orang manakala 56% mempunyai bilangan isi rumah seramai 5 hingga 6 orang. Bilangan isi rumah perumahan PPR paling maksimum adalah seramai 7 hingga 8 orang dengan mencatat peratusan sebanyak 6%.

Seterusnya akan membincangkan hasil dapatan kajian berkaitan pemahaman penghuni PPR mengenai konsep kepuasan berdasarkan ciri-ciri perumahan yang berkualiti dan tahap kepuasan penghuni perumahan terhadap aspek fizikal perumahan PPR.

**Jadual 1: Peratusan Mengikut Skala Likert Konsep Kepuasan Berdasarkan Ciri-ciri Perumahan yang Berkualiti**

Bil	Pernyataan	Skala Likert	Peratus (%)
1.	Kualiti pembinaan mempengaruhi perumahan yang berkualiti dan kepuasan kepada penghuni	Tidak Setuju	2.0
		Tidak Pasti	10.0
		Setuju	58.0
		Sangat Setuju	30.0
2.	Sebelum membeli rumah, anda lebih tertarik dengan reka bentuk luaran berbanding struktur dalaman	Sangat Tidak Setuju	4.0
		Tidak Setuju	8.0
		Tidak Pasti	34.0
		Setuju	42.0
3.	Adakah harga rumah merupakan faktor utama yang mempengaruhi kualiti perumahan yang baik dan kepuasan kepada penghuni	Sangat Tidak Setuju	6.0
		Tidak Setuju	4.0
		Tidak Pasti	14.0
		Setuju	50.0
4.	Pencapaian dan pengudaraan rumah yang baik mempengaruhi kualiti perumahan yang dapat menjamin kepuasan kepada penghuni	Sangat Tidak Setuju	2.0
		Tidak Setuju	4.0
		Tidak Pasti	16.0
		Setuju	42.0
5.	Adakah keluasan keseluruhan perumahan merupakan faktor kepuasan perumahan yang berkualiti	Sangat Tidak Setuju	2.0
		Tidak Setuju	4.0
		Tidak Pasti	16.0
		Setuju	50.0
6.	Kawasan perumahan yang selamat merupakan salah satu ciri perumahan yang berkualiti	Sangat Tidak Setuju	2.0
		Tidak Setuju	4.0
		Tidak Pasti	16.0
		Setuju	50.0
7.	Faktor persekitaran dan kemudahan yang disediakan mempengaruhi perumahan yang berkualiti	Sangat Tidak Setuju	2.0
		Tidak Setuju	4.0
		Tidak Pasti	16.0
		Setuju	50.0
8.	Jarak ketersampaian perumahan ke sesuatu kemudahan atau perkhidmatan dinilai sebagai kualiti perumahan yang menjamin kepuasan penghuni	Sangat Tidak Setuju	8.0
		Tidak Setuju	20.0
		Tidak Pasti	22.0
		Setuju	38.0
9.	Adakah anda bersetuju dengan terma "perumahan yang berkualiti dapat menjamin kesihatan yang baik kepada penghuni rumah"	Sangat Tidak Setuju	2.0
		Tidak Setuju	4.0
		Tidak Pasti	16.0
		Setuju	50.0

*Sumber: Kajian lapangan Jun 2020*

Hasil kajian yang berkaitan dengan pernyataan, 'kualiti pembinaan mempengaruhi perumahan yang berkualiti dan kepuasan kepada penghuni' mencatatkan sebanyak 58% responden bersetuju dengan 30% memilih skala 'Sangat Setuju'. Manakala 10% tidak

pasti dan 2% tidak bersetuju. Bagi pernyataan ‘sebelum membeli rumah, anda lebih tertarik dengan reka bentuk luaran berbanding struktur dalaman’ mencatatkan 42% bersetuju, 34% tidak pasti dan 12% sangat bersetuju. Manakala 8% tidak bersetuju dan 4% yang sangat tidak bersetuju dengan pernyataan ini. Pernyataan berkenaan ‘harga rumah merupakan faktor utama yang mempengaruhi kualiti perumahan yang baik dan kepuasan kepada penghuni’ mencatatkan 50% bersetuju dan 26% sangat bersetuju. Manakala, 14% tidak pasti, 6% sangat tidak bersetuju dan 4% tidak bersetuju.

Pernyataan ‘pencahayaan dan pengudaraan rumah yang baik mempengaruhi kualiti perumahan mencatatkan jumlah responden bersetuju seramai 21 orang bersamaan 42% dan seramai 19 orang bersamaan 38% sangat bersetuju. Seramai 8 orang bersamaan 16% tidak pasti dan 2 orang bersamaan 4% tidak bersetuju. Selanjutnya, berkenaan pernyataan ‘adakah keluasan keseluruhan perumahan merupakan faktor kepuasan perumahan yang berkualiti’ mencatatkan sebanyak 50% bersetuju dan 28% sangat bersetuju manakala 16% responden tidak pasti. Sebaliknya 4% tidak bersetuju dan 2% sangat tidak bersetuju.

Daripada jadual di atas, berdasarkan pernyataan berkenaan ‘kawasan perumahan yang selamat merupakan salah satu ciri perumahan yang berkualiti’ mencatatkan nilai sebanyak 58% dan 38% memilih skala ‘Setuju’. Terdapat 4% memilih skala ‘Tidak Pasti’. Seterusnya adalah pernyataan berkenaan ‘faktor persekitaran dan kemudahan yang disediakan mempengaruhi perumahan yang berkualiti’ mencatatkan sebanyak 56% bersetuju dan 44% sangat bersetuju dengan pernyataan tersebut. Seterusnya hasil dapatan kajian berkenaan pernyataan ‘jarak dan ketersampaian perumahan ke sesuatu kemudahan atau perkhidmatan dinilai sebagai kualiti perumahan yang menjamin kepuasan penghuni’ dengan memilih skala ‘Setuju’ sebanyak 38% dan 22% tidak pasti. Manakala sebanyak 20% tidak bersetuju dan 12% telah memilih skala ‘Sangat Setuju’ dan responden yang memilih skala ‘Sangat Tidak Setuju’ iaitu sebanyak 8%.

Hasil data berkenaan kajian ini mendapati responden bersetuju dengan terma "perumahan yang berkualiti dapat menjamin kesihatan yang baik kepada penghuni rumah" dimana menunjukkan jumlah responden sangat bersetuju adalah sebanyak 52% dan 44% bersetuju. Manakala, 4% tidak pasti dengan terma tersebut. Peratusan yang tinggi yang bersetuju dengan terma ini menunjukkan responden memahami yang keadaan dan ciri rumah berkait rapat dengan kesihatan penghuninya.

**Jadual 2 : Peratusan Mengikut Skala Likert bagi Tahap Kepuasan Penghuni Perumahan Terhadap Aspek Fizikal Perumahan PPR**

Bil	Pernyataan	Skala Likert	Peratus (%)
1.	Adakah anda berpuas hati dengan reka bentuk perumahan PPR	Sangat Tidak Memuaskan	2.0
		Sederhana	24.0
		Memuaskan	52.0
		Sangat Memuaskan	22.0
2.	Kualiti mutu bahan binaan perumahan PPR adalah pada tahap yang memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan	4.0
		Tidak Memuaskan	18.0
		Sederhana	44.0
		Memuaskan	24.0
		Sangat Memuaskan	10.0



*The International Seminar on Regional Politics, Administration and Development 2020 (INSORPAD2020), STISIPOL Raja Haji, Riau, INDONESIA, 14-15 October 2020*

3. Adakah anda berpuas hati dengan jumlah dan saiz bilik tidur yang disediakan di perumahan PPR	Tidak Memuaskan	8.0
	Sederhana	22.0
	Memuaskan	46.0
	Sangat Memuaskan	24.0
4. Adakah saiz ruang tamu / ruang rehat perumahan PPR dapat menampung dan memenuhi keselesaan kepada isi rumah	Sangat Tidak Memuaskan	2.0
	Tidak Memuaskan	6.0
	Sederhana	30.0
	Memuaskan	42.0
5. Adakah anda berasa selesa dan berpuas hati dengan saiz ruangan dapur perumahan PPR	Sangat Tidak Memuaskan	4.0
	Tidak Memuaskan	12.0
	Sederhana	44.0
	Memuaskan	28.0
6. Adakah perumahan PPR memenuhi ciri-ciri keselamatan yang baik	Sangat Tidak Memuaskan	4.0
	Tidak Memuaskan	6.0
	Sederhana	24.0
	Memuaskan	60.0
	Sangat Memuaskan	6.0

---

*Sumber: Kajian lapangan Jun 2020*

Berdasarkan jadual di atas berdasarkan pernyataan berkenaan ‘adakah anda berpuas hati dengan reka bentuk perumahan PPR’ telah mencatatkan sebanyak 52% responden memilih skala ‘Memuaskan’ diikuti 24% memilih skala ‘Sederhana’. Manakala 22% memilih skala ‘Sangat Memuaskan’. Terdapat hanya 2% sangat tidak berpuas hati dengan reka bentuk perumahan PPR.

Pernyataan berkenaan kualiti mutu bahan binaan perumahan PPR mencatat jumlah responden paling banyak adalah pada skala ‘Sederhana’ iaitu sebanyak 44% seterusnya diikuti dengan skala ‘Memuaskan’ adalah sebanyak 24%. Skala ‘Sangat Tidak Memuaskan’ mencatat sebanyak 18% dan skala ‘Sangat Memuaskan’ adalah 10%. Terdapat juga sebanyak 4% sangat tidak berpuas hati dengan pernyataan tersebut. Seterusnya pernyataan ‘adakah anda berpuas hati dengan jumlah dan saiz bilik tidur yang disediakan di perumahan PPR’, didapati sebanyak 46% berpuas hati dan sebanyak 24% sangat berpuas hati dengan saiz dan ruang bilik tidur utama. Manakala sebanyak 22% memilih skala ‘Sederhana’ dan 8% berpendapat saiz dan ruang bilik tidur utama tidak memuaskan.

Untuk ‘saiz ruang tamu atau ruang rehat perumahan PPR dapat menampung dan memenuhi keselesaan kepada isi rumah’, didapati sebanyak 42% menyatakan tahap memuaskan dan sebanyak 30% merasakan tahap kepuasan berkenaan pernyataan tersebut adalah sederhana. Sebaliknya sebanyak 20% sangat berpuas hati dengan saiz ruangan tersebut dan 6% tidak berpuas hati. Manakala hanya 2% sahaja sangat tidak berpuas hati dengan saiz ruang tamu yang disediakan. Bagi tahap keselesaan dan kepuasan terhadap saiz ruangan dapur juga jumlah responden yang menyatakan tahap kepuasan pernyataan ini adalah berada pada tahap sederhana iaitu sebanyak 44% dan 28% pada skala memuaskan. Manakala 12% sangat berpuas hati dan 12% memilih skala ‘Tidak

Memuaskan'. Terdapat juga sebanyak 4% memilih skala 'Sangat Tidak Memuaskan' dengan ruang dapur yang disediakan di perumahan PPR.

Seterusnya adalah pernyataan mengenai 'adakah perumahan PPR memenuhi ciri-ciri keselamatan yang baik' telah menunjukkan sebanyak 60% responden berpuas hati dan 24% memilih tahap kepuasan pada skala sederhana. Manakala sebanyak 6% sangat berpuas hati dengan pernyataan tersebut. Sebaliknya, 6% tidak berpuas hati dan 4% sangat tidak berpuas hati dengan keadaan keselamatan di perumahan PPR.

## **5. RUMUSAN KAJIAN**

Berdasarkan analisis data dalam kajian mengenai kepuasan penghuni berdasarkan ciri-ciri perumahan yang berkualiti menunjukkan dapatan kajian yang positif dimana majoriti penghuni Taman PPR Naga Sari bersetuju dengan setiap pernyataan yang disenaraikan. Purata jumlah responden yang bersetuju adalah sebanyak 50% ke atas dan responden yang sangat bersetuju mencatatkan jumlah 30% ke atas. Pernyataan berkenaan kawasan perumahan merupakan salah satu ciri perumahan yang berkualiti telah mencatatkan jumlah majoriti penghuni sangat bersetuju sebanyak 58% dan 38% responden bersetuju. Seterusnya adalah mengenai terma "perumahan yang berkualiti dapat menjamin kesihatan yang baik kepada penghuni rumah" juga memperoleh jumlah responden sangat bersetuju sebanyak 52% dan 44% responden bersetuju.

Faktor persekitaran dan kemudahan yang disediakan mempengaruhi perumahan yang berkualiti mencatat sebanyak 44% responden sangat bersetuju dan 56% responden bersetuju. Pernyataan berkenaan perumahan yang memenuhi keperluan isi rumah dalam sesebuah keluarga dapat menjamin kepuasan perumahan juga menunjukkan jumlah responden bersetuju sebanyak 64% dan 26% responden sangat bersetuju. Kualiti pembinaan mempengaruhi perumahan yang berkualiti mencatat sebanyak 58% responden yang bersetuju dan 30% responden sangat bersetuju. Seterusnya, pencahayaan dan pengudaraan rumah yang baik mempengaruhi kualiti perumahan mencatatkan jumlah responden yang bersetuju sebanyak 42% dan 38% sangat bersetuju. Pernyataan 'keluasan keseluruhan perumahan merupakan faktor kepuasan perumahan yang berkualiti' mencatatkan jumlah responden yang bersetuju sebanyak 50% dan 28% responden sangat bersetuju. Harga rumah merupakan faktor utama yang mempengaruhi kualiti perumahan yang baik mencatatkan jumlah responden sebanyak 50% bersetuju dan 26% responden sangat bersetuju.

Bagi responden yang memberi jawapan pada tahap skala sederhana adalah mengenai pernyataan 'sebelum membeli rumah, anda lebih tertarik dengan reka bentuk luaran berbanding struktur dalaman' dengan mencatatkan jumlah responden yang bersetuju sebanyak 42% dan 12% responden sangat bersetuju. Seterusnya adalah mengenai jarak ketersampaian perumahan ke sesuatu kemudahan atau perkhidmatan dinilai sebagai kualiti perumahan yang menjamin kepuasan penghuni mencatatkan jumlah responden sebanyak 38% responden bersetuju dan 12% responden sangat bersetuju. Oleh itu, dapatan kajian telah menunjukkan bahawa penghuni Taman PPR Naga Sari majoritinya bersetuju dengan ciri-ciri perumahan yang berkualiti dapat memberikan kepuasan perumahan kepada penghuni.

Bagi hasil dapatan kajian bagi aspek fizikal perumahan yang diduduki sekarang rata-rata responden menunjukkan rasa berpuas hati. Majoriti penghuni perumahan PPR berpuas hati dengan reka bentuk perumahan iaitu mencatatkan jumlah responden sebanyak 52% berpuas hati dan 22% responden sangat berpuas hati. Penghuni PPR juga berpuas hati dengan jumlah dan saiz ruang bilik tidur utama perumahan PPR iaitu sebanyak 46% responden berpuas hati dan 24% responden sangat berpuas hati. Penghuni PPR juga berpuas hati dengan saiz ruang tamu atau ruang rehat perumahan PPR dapat menampung dan memenuhi keselesaan kepada isi rumah dengan mencatatkan jumlah responden berpuas hati sebanyak 42% dan 20% responden sangat berpuas hati.

Tahap kepuasan dalam kategori sederhana berkenaan aspek fizikal perumahan ini adalah mengenai struktur dalaman perumahan PPR iaitu sebanyak 42% responden berpuas hati dan 14% responden sangat berpuas hati. Seterusnya adalah pernyataan 'adakah perumahan PPR memenuhi ciri-ciri keselamatan yang baik' mencatatkan jumlah responden yang berpuas hati sebanyak 60% dan 6% responden sangat berpuas hati diikuti dengan keluasan halaman rumah dengan mencatatkan jumlah responden sebanyak 44% berpuas hati dan 14% responden sangat berpuas hati. Tahap kepuasan penghuni berkenaan tandas perumahan PPR yang disediakan mencatat jumlah responden sebanyak 34% berpuas hati dan 12% responden sangat berpuas hati. Keselesaan dan kepuasan penghuni berkenaan saiz ruangan dapur mencatatkan jumlah responden 28% berpuas hati dan 12% responden sangat berpuas hati. Kualiti mutu bahan binaan perumahan PPR pula mencatatkan jumlah responden sebanyak 24% berpuas hati dan 10% responden tidak berpuas hati. Oleh itu, penemuan kajian berkenaan aspek fizikal perumahan PPR penduduk di Taman PPR Naga Sari berada pada tahap memuaskan dan sederhana.

## **6. KESIMPULAN**

Secara keseluruhannya, kajian tahap kepuasan penghuni perumahan PPR telah memberikan gambaran yang jelas berkenaan tahap kepuasan penghuni di Taman PPR Naga Sari. Kajian ini telah membuktikan bahawa majoriti penghuni perumahan PPR berpuas hati dengan aspek fizikal perumahan dan ciri-ciri perumahan yang berkualiti. Tahap kepuasan penghuni perumahan PPR di Taman PPR Naga Sari adalah berada pada tahap memuaskan dan sederhana. Walaupun ramai dikalangan penghuni yang berpuas hati dengan rumah yang disediakan tetapi terdapat juga kelemahan dan kekurangan yang wujud. Justeru itu, pihak kerajaan dan pemaju perumahan perlu memperbaiki kekurangan yang ada supaya rumah yang dibina merupakan rumah yang selesa untuk didiami oleh rakyat khususnya mereka yang berpendapatan rendah.

## **RUJUKAN**

- Aizat Sharif. (2017, August 21). Sasar PPR di 36 DUN Kedah. *Harian Metro*. Diakses pada 8 Mac 2020 daripada, <https://www.hmetro.com.my/mutakhir/2017/08/256206/sasar-ppr-di-36-dun-kedah>
- Faizul Azli Mohd Rahim, Nurshuhada Zainon & Syazwanie Sulaiman. (2019). Factors Affecting the Ownership of Low-Cost Housing for Socio-Economic Development in Malaysia. *Journal of Building Performance*, 10(1), 1-16.

- Faridah Ismail, Izatul Laili Jabar, Nurul Afida Isnaini Janipha & Rozana Razali. (2014). Measuring the Quality of Life in Low Cost Residential Environment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 168 (2015), 270-279.
- Goh Ai Tee & Ahmad Yahaya. (2011). Public Low-Cost Housing in Malaysia: Case studies on PPR Low Cost Flats in Kuala Lumpur. *Journal of Design and Built Environment*, 8(1), 1-18.
- Haika Khazi. (11 Mac, 2019). KPKT akan bertindak kes sewa, jual rumah PPR kepada orang lain. *Berita Harian*. Diakses pada 8 Mac 2020 daripada, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2019/03/539784/kpkt-akan-bertindak-kes-sewa-jual-rumah-ppr-kepada-orang-lain>
- Hezzrin Mohd Pauzi. (2017). Konsistensi Maltamat dan Objektif Program Perumahan Kos Rendah dengan Keperluan Perumahan Kumpulan Sasar. *The Malaysian Journal of Social Administration*, 9(1), 87-106.
- Jabatan Perumahan Negara. (2011). *Dasar Perumahan Mampu Milik*. Diakses pada 10 Mac 2020 daripada, [https://www.kpkt.gov.my/resources/index/user\\_1/Attachments/hebahan\\_slider/BUKU\\_DRMM](https://www.kpkt.gov.my/resources/index/user_1/Attachments/hebahan_slider/BUKU_DRMM).
- Jabatan Perumahan Negara. (2018). *Dasar Perumahan Negara (2018 - 2025)*. Diakses pada 10 Mac daripada, [https://www.pmo.gov.my/wpcontent/uploads/2019/07/Dasar Perumahan Negara 2018-2025](https://www.pmo.gov.my/wpcontent/uploads/2019/07/Dasar_Perumahan_Negara_2018-2025)
- Mohd Hamdan Adnan. (2017). Perspektif dan Sumber Maklumat Isu Perumahan dalam kalandan pengguna Sabah. *Jurnal Komunikasi Borneo Edisi Khas*, 3(2), 26-57.
- Mohit, M. A., & Raja, A. M. M. A. (2014). Residential satisfaction e concepts, theories and empirical studies. *Planning Malaysia e Journal of Malaysian Institute of Planners*, 3, 47-66
- Mustaqim Yusof. (2012). *Kepuasan Penduduk Program Perumahan Rakyat Terhadap Kualiti Perumahan Kajian Kes: Projek Perumahan Rakyat Sri Iskandar, Pasir Pelangi, Johor Bharu dan Projek Perumahan Rakyat Desa Mutiara, Tebrau, Johor Bharu*. Tesis Master, Universiti Teknologi Malaysia.
- Noorah Yusof. (2019). Faktor Penyumbang kepada Tekanan Perumahan di Kawasan Perumahan Kos Rendah dan Sederhana Rendah di Pulau Pinang. *The Asian Journal of Humanities*, 26(1), 143-171.
- Nor Aisyah Sani. (2014). *Tahap Kepuasan Penghuni Rumah Kos Rendah di Kuala Perlis*. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Nor' Azurah Md. Kamdari & Remali Yusoff. (2016). Keberkesanan Projek Perumahan Rakyat Negeri Melaka: Satu Tinjauan. *Prosiding Perkem Ke-11*, (1), 523-532.
- Norzaimah Adnan. (2016). *Kepuasan Penghuni Program Perumahan Rakyat Terhadap Kualiti Perumahan*. Tesis Degree, Universiti Malaysia Sabah.
- Rolyselra Orbintang Anak Robin. (2017). *Kajian Terhadap Kos Pembinaan Rumah Kos Rendah di Sarawak*. Tesis Degree, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia