

**IMPLEMENTASI PENERAPAN SOP PENGOSONGAN HUNIAN RUSUNAWA DI  
DINAS PERUMAHAN RAKYAT KAWASAN PERMUKIMAN DAN CIPTA KARYA  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**Buffon Yoppy Trie Ambodo<sup>1</sup>, Dida Rahmadanik<sup>2</sup>**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[buffonyoppyta@gmail.com](mailto:buffonyoppyta@gmail.com) , [didarahma@untag-sby.ac.id](mailto:didarahma@untag-sby.ac.id)

**ABSTRAK**

Pertambahan penduduk pada suatu negara berperan penting dalam proses pengaturan sebuah negara. Hal tersebut menyebabkan kebutuhan akan tempat tinggal semakin bertambah setiap tahunnya. Pemerintah Indonesia merespon tantangan ini dengan meluncurkan berbagai program perumahan rakyat, salah satunya adalah Pembangunan Rumah Susun Sederhana Sewa (rusunawa). Pemerintah provinsi Jawa Timur melalui Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Cipta Karya memiliki tanggung jawab penuh dalam menyediakan hunian yang layak dan terjangkau bagi Masyarakat berpenghasilan rendah dengan membangun hunian rusunawa yang berada di daerah Provinsi Jawa Timur. Untuk mengatasi masalah yang terjadi, dan perlindungan hukum bagi pengelola dan penhuni rusun diperlukan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, tegas dan konsisten. Implementasi penerapan SOP pengosongan Rusunawa menjadi krusial untuk memastikan proses berjalan sesuai ketentuan yang berlaku, menghindari potensi permasalahan, serta menjaga hak-hak penghuni maupun pemerintah. Kegiatan magang juga bertujuan untuk mengembangkan kompetensi dalam bidang pelayanan publik, selain itu juga untuk memperdalam pemahaman mengenai perumusan dan implementasi dari penerapan SOP Pengosongan Hunian Rusunawa, peningkatan keterampilan komunikasi publik, serta penguasaan prosedur administrasi pelayanan publik.

Kata kunci : Rusunawa, SOP, pengosongan hunian

**ABSTRACT**

*The increase in population in a country plays an important role in the process of regulating a country. This causes the need for housing to increase every year. The Indonesian government responded to this challenge by launching various public housing programs, one of which was the Construction of Rental Simple Flats (rusunawa). The East Java provincial government through the Public Housing Office for Settlement Areas and Cipta Karya has full responsibility in providing decent and affordable housing for low-income people by building rusunawa housing in the East Java Province area. To overcome the problems that occur, and legal protection for the managers and residents of flats, it is necessary to implement a clear, firm and consistent Standard Operating Procedure (SOP). The implementation of the SOP for emptying Flats is crucial to ensure that the process runs in accordance with applicable regulations, avoid potential problems, and protect the rights of residents and the government. The internship activities also aim to develop competencies in the field of public services, in addition to deepening understanding of the formulation and implementation of the SOP for Vacating Flat Housing, improving public communication skills, and mastering public service administration procedures.*

*Keywords : Flats, SOP, vacancy of residence*

**PENDAHULUAN**

Pertambahan penduduk pada suatu negara berperan penting dalam proses pengaturan sebuah negara. Hal tersebut menyebabkan kebutuhan akan tempat tinggal semakin bertambah setiap tahunnya. Kebutuhan akan hunian yang layak dan terjangkau merupakan isu global yang terus menjadi sebuah perhatian, seiring dengan meningkatnya urbanisasi, pertumbuhan penduduk, dan keterbatasan lahan di wilayah perkotaan. Di berbagai negara berkembang, termasuk Indonesia, tekanan terhadap penyediaan permukiman semakin kompleks, mengingat tingginya disparitas sosial ekonomi yang menyebabkan sebagian besar masyarakat tidak mampu mengakses perumahan formal dengan harga pasar. Kesejahteraan Masyarakat dalam sebuah negara menentukan keberhasilan berjalannya sebuah negara tersebut. Salah satu indikator yang menjadi dasar tersebut yaitu kelayakan kehidupan yang dimiliki oleh warga negara tersebut. Pengembangan tempat tinggal dan lingkungan yang layak merupakan salah satu

sektor penting yang menentukan keberhasilan Pembangunan suatu negara. Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 Pasal 1, Rumah Susun dapat diartikan sebagai “*bangunan gedung bertingkat yang dibangun dalam suatu lingkungan yang terbagi dalam bagian-bagian yang di strukturkan secara fungsional, baik dalam arah horizontal maupun vertical dan merupakan satuan-satuan yang masing-masing dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah, terutama untuk tempat hunian yang dilengkapi dengan bagian bersama, benda bersama dan tanah bersama*”. Konsep pembangunan rumah susun ini dibentuk untuk menjawab keterbatasan tanah yang tersedia, dengan mempertimbangkan efisiensi dan efektivitas pembangunan tanah..

Pemerintah Indonesia merespon tantangan ini dengan meluncurkan berbagai program perumahan rakyat, salah satunya adalah Pembangunan Rumah Susun Sederhana Sewa (rusunawa). Program ini dilakukan untuk menyediakan hunian sementara yang layak, terjangkau, dan berbasis sewa untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). Tempat tinggal dan pemukiman merupakan salah satu kebutuhan dasar yang bersifat primer bagi kualitas hidup manusia. Berdasarkan UUD Tahun 1945 pasal 28 pasal 28H berbunyi “*Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan juga mendapatkan lingkungan hidup yang lebih baik dan sehat serta berhak memperoleh layanan kesehatan*”. Saat ini sudah ada 20 Rusunawa yang tersebar di kota Surabaya. Rusunawa ini disediakan dan dikelola oleh Pemerintah Kota Surabaya dan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Pemerintah provinsi Jawa Timur melalui Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Cipta Karya memiliki tanggung jawab penuh dalam menyediakan hunian yang layak dan terjangkau bagi Masyarakat berpenghasilan rendah dengan membangun hunian rusunawa yang berada di daerah Provinsi Jawa Timur. Namun pada pelaksanaan pengelolaan rusunawa, kerap muncul berbagai tantangan administratif dan tantangan teknis, salah satunya terkait proses pengosongan hunian. Pengosongan hunian dapat terjadi karena berbagai alasan, seperti habisnya masa sewa rusun, pelanggaran ketentuan, atau relokasi hunian. Untuk mengatasi masalah yang terjadi, dan perlindungan hukum bagi pengelola dan penhuni rusun diperlukan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, tegas dan konsisten.

Implementasi penerapan SOP pengosongan Rusunawa menjadi krusial untuk memastikan proses berjalan sesuai ketentuan yang berlaku, menghindari potensi permasalahan, serta menjaga hak-hak penghuni maupun pemerintah. Namun demikian, dalam implementasinya, SOP pengosongan hunian Rusunawa sering kali menemui kendala baik dari sisi teknis, sosial, maupun kebijakan. Permasalahan seperti kurangnya sosialisasi, resistensi penghuni, serta lemahnya koordinasi antar pihak terkait dapat menghambat efektivitas pelaksanaan SOP tersebut. Oleh karena itu, evaluasi terhadap implementasi penerapan SOP pengosongan hunian menjadi penting guna mengetahui sejauh mana kebijakan ini telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan perbaikannya ke depan.. Melalui kegiatan magang di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur, penulis berkesempatan untuk mempelajari secara langsung bagaimana implementasi SOP pengosongan Rusunawa dijalankan. Laporan akhir magang ini bertujuan untuk mendeskripsikan mekanisme, kendala, serta upaya yang dilakukan dalam penerapan SOP tersebut, sekaligus memberikan gambaran nyata mengenai dinamika pengelolaan hunian yang berbasis sewa di lingkungan pemerintahan daerah.

Kegiatan magang yang dilakukan di DPRKPCK Provinsi Jawa Timur bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam memahami sistem pelayanan publik dan proses komunikasi dan pelayanan kepada penghuni Rusunawa yang dikelola oleh DPRKPCK Provinsi Jawa Timur. Kegiatan magang juga bertujuan untuk mengembangkan kompetensi dalam bidang pelayanan publik, selain itu juga untuk memperdalam pemahaman mengenai perumusan dan implementasi dari penerapan SOP Pengosongan Hunian Rusunawa, peningkatan keterampilan komunikasi publik, serta penguasaan prosedur administrasi pelayanan publik.

## METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan program magang reguler diawali dengan proses observasi ke tempat magang yang akan dituju. Selanjutnya pengajuan proposal serta surat pengantar magang dari pihak perguruan tinggi, yang selanjutnya disampaikan kepada instansi Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur sebagai bentuk permohonan resmi. Dalam program ini, mahasiswa ditempatkan pada salah satu bidang yang tersedia, yakni UPT Pengelolaan dan Pelayanan Permukiman, di mana mereka akan dibimbing secara langsung oleh penanggung jawab magang. Penanggung jawab magang berperan sebagai fasilitator yang bertugas memberikan arahan, petunjuk, serta informasi yang dibutuhkan mahasiswa selama pelaksanaan kegiatan magang. Proses magang ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan utama, yang mencakup tahapan persiapan dan tahapan pelaksanaan. Tahapan persiapan meliputi pengumpulan dan verifikasi dokumen administrasi, sedangkan tahapan pelaksanaan berfokus pada keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan operasional sesuai dengan bidang yang ditempati.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan di UPT Pengelolaan dan Pelayanan Permukiman Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur mencangkup kegiatan kegiatan administrasi, keuangan, dan pemeliharaan rumah susun serta pembuatan SOP pengosongan hunian rusun. Kegiatan administrasi meliputi pendataan calon penghuni rusun yang dilakukan berdasarkan kriteria tertentu. Kemudian data yang sudah masuk, dibuat kedalam surat peerjanjian dan surat serah terima hak sewa rusun. Dalam surat-surat tersebut berisi tentang pasal-pasal yang mengatur tentang peraturan yang harus dibaca dan dipahami oleh calon penghuni rusun. Apabila proses administrasi sudah selesai selanjutnya calon penghuni rusun bisa menghuni rusun yang sudah di siapkan. Kegiatan keuangan meliputi pengelolaan uang sewa rusun dan pengelolaan dana operasional untuk kebutuhan perawatan fasilitas, kebersihan dan keamanan rusun. Pada pengelolaan keuangan disertai dengan pelaporan keuangan yang transparan disertai bukti penggunaan dana. Kemudian untuk kegiatan pemeliharaan, yang diawali pembuatan rencana renovasi rusun. Dalam setiap rusun terdapat penanggung jawab sendiri yang dinamakan Admin Rusun. Setiap admin rusun bertanggung jawab atas hunian di rusun yang di pegang. Mulai dari pelaporan pelaporan data administrasi hunian rusun dan pelaporan keuangan sewa rusun. Kegiatan pembuatan SOP pengosongan hunian rusun dibuat untuk memberikan pedoman yang jelas, sistematis, dan terstandarisasi dalam proses pengosongan unit hunian oleh penghuni. SOP ini disusun unruk memastikan bahwa seluruh tahapan dilakukan oleh pengelola rusun berjalan secara tertib, adil, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik dari sisi administratif maupun teknis. Selain itu, SOP ini bertujuan untuk meminimalkan potensi konflik antara pihak pengelola dan penghuni, menjaga aset dan fasilitas rusun agar tetap dalam kondisi yang baik, serta mendukung kelancaran dan ketertiban pengelolaan hunian demi terciptanya lingkungan tempat tinggal yang aman, nyaman, dan tertib.

Proses pengosongan hunian di Rusunawa yang dikelola oleh Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Cipta Karya diawali dengan kegiatan rekapitulasi data penghuni yang memiliki tunggakan pembayaran oleh Analis Pelayanan. Data tersebut kemudian dilaporkan kepada Kepala Seksi Pengelolaan Rusunawa untuk ditindaklanjuti. Kepala Seksi selanjutnya memerintahkan Analis Pelayanan untuk membuat surat teguran kepada penghuni yang bersangkutan. Surat teguran tersebut diperiksa dan diparaf oleh Kepala Seksi, kemudian diajukan kepada Kepala UPT untuk ditelaah dan ditandatangani. Setelah itu, Admin Rusunawa mengirimkan surat teguran yang telah ditandatangani kepada para penghuni yang memiliki tunggakan. Bila penghuni masih belum melakukan pembayaran setelah menerima surat teguran, Analis Pelayanan kembali merekap data dan melaporkannya kepada Kepala Seksi. Atas dasar laporan tersebut, Kepala Seksi memerintahkan pembuatan Surat Tagihan Retribusi Daerah (STRD), yang juga diperiksa dan diparaf oleh Kepala Seksi serta ditandatangani oleh Kepala UPT. STRD yang telah sah kemudian dikirimkan oleh Admin kepada penghuni. Apabila penghuni tetap belum menyelesaikan kewajiban pembayarannya, proses dilanjutkan dengan pembuatan Surat Peringatan 1 oleh Analis Pelayanan atas perintah Kepala Seksi, lalu diperiksa dan diparaf oleh Kepala Seksi serta ditandatangani oleh Kepala UPT. Surat Peringatan 1 dikirimkan oleh Kepala Seksi bersama Analis Pelayanan dan Admin kepada penghuni yang menunggak. Jika belum ada penyelesaian, Analis Pelayanan kembali melakukan rekap dan dilanjutkan dengan penerbitan Surat Peringatan 2 dan 3 secara bertahap, dengan prosedur yang sama mulai dari instruksi pembuatan, pemeriksaan, paraf, penandatanganan oleh Kepala UPT, hingga pengiriman kepada penghuni. Pada tahap akhir, setelah Surat Peringatan 3 dikirimkan dan tidak diindahkan, Kepala Seksi Pengelolaan Rusunawa bersama Analis Pelayanan, Admin, dan perwakilan

paguyuban melakukan pengosongan hunian. Seluruh barang milik penghuni yang telah dikosongkan kemudian diserahkan kepada paguyuban untuk dikelola dan dimanfaatkan bagi kepentingan warga Rusunawa.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Selama menjalankan kegiatan magang, mahasiswa memperoleh pengalaman terkait pelayanan terhadap warga Masyarakat, prosedur dalam penyusunan persyaratan dan perjanjian serah terima sewa hunian rusun Dimana mahasiswa mengetahui dan mengerti isi dari persyaratan yang didalamnya terdapat pasal-pasal yang berisi tentang peraturan dan ketentuan sewa menyewa hunian rusun. Mahasiswa juga mempelajari kembali tentang materi penyusunan SOP, Dimana pada saat kegiatan magang mahasiswa diminta untuk membantu dalam pembuatan FlowChart SOP Pengosongan Hunian Rusun. Dalam mekanisme penerapan SOP juga terdapat mekanisme, kendala, serta upaya yang dilakukan dalam penerapan SOP tersebut, sekaligus memberikan gambaran nyata mengenai dinamika pengelolaan hunian yang berbasis sewa di bawah lingkungan pengelola Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur. Diharapkan kegiatan magang juga menjadi kesempatan bagi mahasiswa untuk mengenal secara langsung dunia kerja yang sebenarnya, serta memahami lingkungan dan kondisi kerja yang akan dihadapi setelah menyelesaikan studi kuliah.

### Saran

Berdasarkan permasalahan yang ada pada hunian rusun, beberapa saran dapat diusulkan untuk mengatasi masalah yang ada. Pertama, peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada penghuni rusunawa. Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur perlu secara rutin melakukan sosialisasi terkait hak dan kewajiban penghuni Rusunawa, termasuk mengenai ketentuan masa sewa dan konsekuensi hukum jika terjadi pelanggaran. Edukasi ini dapat dilakukan melalui pertemuan langsung, media sosial, dan papan informasi di lingkungan Rusunawa. Kedua penguatan koordinasi antar pihak terkait. Untuk memperlancar proses pengosongan hunian, perlu adanya kerja sama yang lebih kuat antara dinas pengelola Rusunawa, Satpol PP, aparat keamanan, dan lembaga hukum agar proses penegakan aturan berjalan sesuai ketentuan tanpa menimbulkan konflik sosial. Kemudian ketiga Revisi dan Penyesuaian SOP Berdasarkan Kondisi di Lapangan. SOP pengosongan hunian perlu ditinjau secara berkala agar tetap relevan dengan dinamika sosial dan hukum. Revisi harus memperhatikan masukan dari petugas lapangan serta aspirasi penghuni, agar prosedur tidak hanya tegas secara administratif tetapi juga humanis dalam implementasinya. Harus ada juga penyediaan layanan mediasi atau konseling karena agar sebelum dilakukan pengosongan secara paksa karena telah melanggar ketentuan, perlu menyediakan layanan mediasi agar penyelesaian bisa secara kekeluargaan dan meminimalisir penurunan penghuni serta konflik yang berlarut-larut.

## DAFTAR PUSTAKA

Indonesia. Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2011). *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun*.

Islamiya, N. A., & Utami, D. A. (n.d.). *Kajian Standar Pelayanan Publik : Sebuah Studi Pada Rumah Susun Sederhana Sewa Dupak Bangunrejo Kota Surabaya Review Of Public Service Standards : A Study on Simple Rental Flats Dupak Bangunrejo Surabaya City*. 3(4), 2024–2134.

MZ, S. F., Ariastita, P. G., & Septanaya, I. D. M. F. (2021). Tipologi Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) di Kota Surabaya. *Jurnal Teknik ITS*, 9(2). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v9i2.54718>

Purwaningdyah, N. W., Soemitro, R. A. A., & Suprayitno, H. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUSUNAWA GUNUNG SARI SURABAYA. In © *ITS JOURNAL OF CIVIL ENGINEERING* (Vol. 33, Issue 2).