

Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Kualiti Rumah Kos Rendah Selangorku

Level of Residents' Satisfaction with the Quality of Rumah Kos Rendah Selangorku

Nur Aisyah Muaz Muhammad Roshidi¹, Roshartini Omar^{1,2*}

¹ *Jabatan Pengurusan Pembinaan, Fakulti Pengurusan Teknologi & Perniagaan
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, Batu Pahat, Johor, 86400, MALAYSIA*

² *Center of Sustainable Infrastructure and Environment Management (CSIEM)
Fakulti Pengurusan Teknologi & Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, Batu Pahat, Johor, 86400,
MALAYSIA*

*Pengarang Utama: shartini@uthm.edu.my

DOI: <https://doi.org/10.30880/rmtb.2025.06.02.056>

Maklumat Artikel

Diserah: 30 September 2025

Diterima: 1 November 2025

Diterbitkan: 1 Disember 2025

Kata Kunci

Rumah kos rendah, Rumah
Selangorku, Kepuasan penghuni,
Kualiti, Standard piawaian

Abstrak

Rumah kos rendah ini dibina oleh pihak berwajib bagi meringankan beban untuk mereka yang berpendapatan rendah dan sederhana dalam memiliki sesebuah kediaman. Seperti sedia maklum rumah kos rendah yang dibina mengikut standard piawaian yang sudah ditetapkan oleh kerajaan. Namun begitu, terdapat banyak kes yang melibatkan kualiti rumah kos rendah seperti struktur bangunan semakin retak dan sebagainya. Oleh itu, kajian ini ingin mengenalpasti tahap kepuasan penghuni terhadap Rumah Kos Rendah Selangorku, mengkaji masalah yang dihadapi oleh penghuni terhadap kualiti Rumah Kos Rendah Selangorku dan mengkaji tindakan oleh pihak berwajib berkaitan kepuasan penghuni bagi projek yang akan datang. Metodologi yang digunakan dalam menjayakan penyelidikan ini adalah secara kuantitatif dan kualitatif. kaedah kuantitatif akan menggunakan instrumen soal selidik yang akan dijalankan bersama penghuni yang memiliki Rumah Selangorku (De Cendana, De Kiara dan De Bayu) yang terletak di Setia Alam. Keseluruhan maklum balas ang diterima adalah seramai 374 daripada 2,084 penghuni. Saiz sampel bagi kajian ini adalah seramai 327 dan peratusan kaedah ini adalah 116%. Manakala, penggunaan kaedah kualitatif akan dijalankan melalui temubual bersama pihak berwajib iaitu Lembaga Perumahan Hartanah Selangor (LPHS) yang bertanggungjawab dalam menguruskan Rumah Selangorku. Responden yang terlibat adalah seramai 4 responden yang terdiri daripada Jabatan Juruukur Bahan, Jurutera, Arkitek, dan Pengurusan Bangunan. Hasil kajian daripada soal selidik, didapati bahawa penghuni berasa berpuas hati dengan rumah yang dimiliki. Namun, mereka masih mengalami beberapa masalah yang merangkumi aspek reka bentuk, struktur bangunan, keselamatan, dan kejiranan. Pihak berwajib menjalankan tanggungjawab mereka dalam menangani masalah yang dihadapi seperti masalah kualiti rumah, masalah

keselamatan rumah serta masalah kemudahan yang disediakan. Pihak berwajib juga menetapkan standard piawaian dalam pembinaan Rumah Selangorku ini supaya mendapat rumah yang berkualiti bagi projek yang akan datang.

Keywords

Low-cost house, Rumah Selangorku, Satisfaction, resident, Standard, Quality.

Abstract

The authorities built this low-cost house to ease the burden for those with low and moderate incomes in owning a home. As you know, low-cost houses are built according to the standards set by the government. However, there are many cases involving the quality of low-cost houses, such as the building structure being increasingly cracked and so on. Therefore, this study aims to identify the level of occupant satisfaction with Selangorku Low-Cost Houses, study the problems faced by occupants regarding the quality of Selangorku Low-Cost Houses, and study the actions of the authorities regarding occupant satisfaction for future projects. The methodology used in making this research successful is quantitative and qualitative. The quantitative method will use a questionnaire instrument that will be conducted with occupants who own Selangorku Houses (De Cendana, De Kiara, and De Bayu) located in Setia Alam. The total response received is 374 out of 2,084 occupants. The sample size for this study is 327, and the percentage of this method is 116%. Meanwhile, the use of qualitative methods will be carried out through interviews with the authorities, namely the Selangor Real Estate Housing Board (LPHS), which is responsible for managing Selangorku Houses. The respondents involved were 4 respondents, consisting of the Department of Quantity Surveyors, Engineers, Architects, and Building Management. The results of the survey found that the residents were satisfied with the houses they owned. However, they still experienced several problems that included aspects of design, building structure, safety, and neighborhood. The authorities are carrying out their responsibilities in addressing the problems encountered, such as house quality problems, house safety problems, and problems with the facilities provided. The authorities also set standards in the construction of Rumah Selangorku so that they can get quality houses for future projects.

1. Pendahuluan

Setiap rumah yang dibina pasti mempunyai harga yang sudah ditetapkan sama ada inya tinggi mahupun rendah. Pada masa kini, harga rumah mencecah harga yang sangat tinggi sehingga mampu membebaskan sesetengah golongan yang berpendapatan rendah dan sederhana dalam memiliki sesebuah rumah. Oleh yang demikian, kerajaan menubuhkan satu program yang bertujuan untuk meringankan beban rakyat berpendapatan rendah dan sederhana dengan melaksanakan beberapa inisiatif seperti Program Perumahan Rakyat (PPR). Program tersebut sekaligus mampu membasmi asalah perumahan setinggian di kawasan bandar (Mohd Salleh & Ahmad Latiffi, 2021).

Perumahan kos rendah akan diberikan tumpuan yang maksimum kerana perumahan tersebut merupakan tumpuan utama bagi golongan berpendapatan sederhana dan rendah. Bagi penduduk daripada golongan sederhana dan rendah terutama di kawasan bandar, mereka menghadapi pelbagai masalah dan isu berkaitan dengan rumah. Isu yang dihadapinya adalah seperti penawaran permintaan, kenaikan harga rumah dan kualiti rumah. Isu rumah tersebut telah banyak diberikan perhatian dan diselidik. Perumahan di bawah kategori rendah dan mampu milik merupakan tumpuan utama bagi individu mahupun golongan pendapatan sederhana dan rendah. Penduduk yang di kawasan bandar yang terdiri daripada golongan pendapatan sederhana dan rendah mengalami isu dan masalah rumah yang melibatkan penawaran perumahan yang diberikan dan kenaikan harga rumah yang begitu tinggi sehingga mampu menjadi permasalahan yang besar bagi golongan tersebut (Yusof, 2019). Harga perumahan kos rendah tersebut masih di dalam kategori rendah dan mampu milik, ianya tidak bermaksud kualiti rumah tersebut di ambil ringan dan di pandang enteng kerana rumah masih rumah. Standard piawaian yang ditetapkan perlulah sejajar dengan harga perumahan yang ditawarkan.

Maka, pihak berwajib yang bertanggungjawab dalam pembinaan rumah kos rendah ini perlu memantau perkembangan perumahan ini agar kualiti rumah yang ditetapkan culas dek kerana pihak yang tidak

bertanggungjawab. Pemilik dan penyewa perumahan kos rendah ini juga pasti mahukan rumah yang terbaik dari setiap segi agar mereka berpuas hati dengan keadaan rumah yang dimiliki tersebut. Kedua-dua sektor iaitu kerajaan mahupun swasta memperkenalkan program perumahan dimana penduduk bandar yang berpendapatan sederhana dan rendah berpeluang untuk memiliki rumah mereka sendiri. Antara program yang diperkenalkan adalah, Perumahan Awam Kos Rendah (PAKR), Perumahan Awam Kos Rendah Bersepadu, Skim Pinjaman Perumahan, Perumahan Rakyat 1Malaysia (PPA1M) serta Rumah Selangorku (Mat Nor dan Zolfakar, 2021).

Terdapat juga penghuni berpendapatan rendah berasa tidak berpuas hati dengan isu pemilihan rumah mampu milik yang ditawarkan oleh kerajaan. Isu ini timbul apabila sesetengah penghuni memiliki rumah dalam keadaan rumah tersebut kurang baik. Permasalahan ini terjadi apabila pihak yang terlibat dalam pembinaan tidak mematuhi spesifikasi dan standard piawaian yang ditetapkan oleh pihak berwajib. Ketidakpatuhan pihak yang terlibat itu sehingga penghuni yang baru masuk ke rumah tersebut didapati rumahnya mempunyai keretakan dan berlaku beberapa kerosakan sehingga mengancam keselamatan dan keamanan penghuni tersebut. Berdasarkan permasalahan tersebut, pelbagai persoalan yang timbul berkaitan dengan standard piawaian dan spesifikasi yang sudah ditetapkan oleh pihak berwajib. Justeru itu, kajian ini perlu diteruskan bagi mengkaji segala masalah kualiti rumah kos rendah yang dihadapi oleh penghuni. Objektif kajian ini terbahagi kepada tiga iaitu mengenalpasti tahap kepuasan penghuni terhadap rumah kos rendah Selangorku, mengkaji masalah yang dihadapi oleh penghuni terhadap kualiti rumah kos rendah Selangorku dan mengkaji tindakan oleh pihak berwajib tentang kepuasan penghuni bagi projek yang akan datang.

Skop bagi kajian ini tertumpu kepada skop yang lebih kecil agar kajian ini berada di landasan yang betul. Menetapkan skop yang kecil mampu menjamin dalam mencapai objektif-objektif kajian. Kajian ini memberikan tumpuan utama kepada penghuni-penghuni yang mendiami rumah kos rendah Selangorku serta pihak berwajib iaitu Lembaga Perumahan dan Hartanah Selangor (LPHS). Skop kajian ini dijalankan bertujuan untuk mendapatkan data-data primer seperti menggunakan kaedah soal selidik dan temubual daripada individu yang terlibat iaitu penghuni rumah kos rendah Selangorku di Setia Alam, Selangor serta pihak LPHS. Skop kajian ini amat luas, tetapi kajian ini lebih tertumpu kepada skop yang lebih kecil seperti memilih kawasan perumahan Selangorku di kawasan Setia Alam iaitu De Cendana, De Kiara, dan De Bayu yang sudah lama dibina dan baru dibina yang berusia 2 hingga 5 tahun. Pihak LPHS merupakan pihak yang bertanggungjawab dalam mengendalikan projek rumah kos rendah Selangorku, oleh itu objektif dan matlamat kajian ini akan tercapai.

2. Kajian Literatur

Kajian literatur ini adalah berdasarkan tajuk penyelidikan yang telah dipilih. Berdasarkan bahan kajian lepas, ia dapat memberikan maklumat yang lebih terperinci berkenaan kajian yang ingin dijalankan seperti definisi perumahan, jenis-jenis perumahan, definisi kepuasan definisi kualiti perumahan serta standard perumahan mampu milik negara yang telah ditetapkan oleh pihak berwajib. Di samping itu, ia juga dapat menerangkan tentang standard yang digunakan bagi perumahan kos rendah di Selangor dan Dasar perumahan Selangorku 3.0. Penilaian kualiti perumahan dan faktor-faktor tahap kepuasan penghuni terhadap kualiti rumah kos rendah di Malaysia turut dibincangkan di dalam bab ini.

2.1 Standard Perumahan Mampu Milik

Di Malaysia, terdapat perumahan sejahtera dan mampu dimiliki oleh individu yang tidak berkemampuan. Program ini diadakan untuk membanteras kawasan yang mempunyai petempatan setinggian atau penerokaan tanah untuk dijadikan suatu kawasan perumahan yang haram. Oleh itu, kerajaan Persekutuan menyediakan rumah yang berstatus mampu milik kepada rakyat yang layak untuk memilikinya seperti Program Perumahan Rakyat (PPR), Skim Rumah Pertamaku (SRP), dan Perumahan Rakyat 1Malaysia (PR1MA). Bagi Negeri Selangor pula, program perumahan mampu milik ini diperkenalkan sebagai 'Rumah Selangorku' untuk rakyat dan individu yang sudah lama bermastautin di negeri tersebut (Awang Besar, 2018).

Standard baharu bagi perumahan mampu milik di Malaysia telah dikeluarkan oleh Jabatan Perumahan Negara menerusi Dasar Perumahan Mampu Milik Negara terbitan 2019. Standard yang dikeluarkan ini menjadi petunjuk arah dan panduan kepada semua pihak yang terlibat didalam pembinaan rumah mampu milik di Malaysia. Panduan ini ditegaskan bagi bertujuan untuk memastikan perumahan yang dibina tersebut mencapai spesifikasi dan mengikut standard perumahan yang telah ditetapkan oleh kerajaan. Standard piawaian yang ditetapkan ini boleh dirujuk dalam Standard Perumahan Kebangsaan (CIS 26: 2019) yang diterbitkan oleh Lembaga Perumahan Industri Pembinaan Malaysia (CIDB).

2.2 Perumahan Kos Rendah Selangorku

Skim khas iaitu Rumah Selangorku telah diperkenalkan oleh kerajaan Negeri Selangor bagi semua penduduk Selangor yang berkelayakan dalam memiliki rumah mampu milik yang ditawarkan oleh kerajaan negeri. Program Rumah Selangorku ini sepenuhnya dibawah tanggungjawab Lembaga Perumahan dan Hartanah Selangor (LPHS) dimana agensi kerajaan tersebut berperanan dalam memastikan semua penduduk di Selangor memiliki rumah

mereka sendiri dengan berpendapatan sederhana. Bagi sistem permohonan, pihak LPHS meletakkan syarat kepada pemohon yang ingin memohon Rumah Selangorku tersebut. (Awang Besar, 2018).

LPHS menetapkan syarat permohonan adalah bertujuan untuk memastikan pemohon tiada unsur kepentingan politik semata serta tidak berlaku pemalsuan taraf hidup pemohon agar Program Rumah Selangorku ini bersifat adil dan menawarkan hanya kepada pemohon yang berpendapatan sederhana dan rendah sahaja. Syarat yang dikenakan oleh pihak LPHS kepada pemohon adalah pendapatan pemohon sekurang-kurangnya RM3,000 boleh membuat permohonan untuk memiliki rumah mampu milik yang bernilai antara RM50,000 hingga RM170,000 (Awang Besar, 2018).

2.3 Dasar Rumah Selangorku 3.0

Dasar baharu yang diperkenalkan oleh kerajaan iaitu Dasar Perumahan Rumah Mampu Milik (Rumah Selangorku) 3.0 Negeri Selangor adalah bertujuan untuk menjayakan slogan yang menjadi penanda aras iaitu "Satu Keluarga Satu Kediaman Yang Sempurna". Cogan kata tersebut membawa harapan agar setiap rakyat di Negeri Selangor memiliki sebuah kediaman yang baik, selesa serta selamat. (LPHS, 2023)

Pihak LPHS telah membuat semakan semula serta meneliti trend terkini berkaitan dengan pembangunan perumahan yang dijalankan di Negeri Selangor. Pihak LPHS berjaya menyelaraskan secara menyeluruh yang melibatkan 4 bahagian zon. 4 zon yang terlibat adalah:

- a) Zon 1: Kawasan Berkepadatan Tinggi
- b) Zon 2: Kawasan Bandar
- c) Zon 3: Kawasan Pinggir Bandar
- d) Zon 4: Kawasan Luar Bandar

Pembaharuan dasar sedia ada merupakan olahan kediaman yang dilaksanakan oleh kerajaan negeri. Dasar ini merupakan projek jangka masa panjang dan merupakan hala tuju kerajaan negeri dalam membina dan menawarkan Perumahan Mampu Milik di negara ini.

2.4 Penilaian Kualiti Perumahan

Pada masa kini menurut Sarpin et, al, 2020, pemilik boleh merujuk kepada system penilaian *Quality Assessment System in Construction* atau lebih dikenali sebagai QLASSIC. Selain penggunaan QLASSIC, pemilik juga boleh menggunakan sistem penilaian *The Construction Quality Assessment System* (CONQUAS). QLASSIC dan CONQUAS merupakan sistem penilaian kualiti produk dari segi pembinaan yang dibangunkan di Malaysia.

2.4.1 Quality Assessment System In Construction (QLASSIC)

Menurut Lembaga Pembangunan Industri Pembinaan Malaysia (CIDB) pada tahun 2017 'Quality Assessment System in construction' (QLASSIC), merupakan satu sistem pengukur dan menilai kualiti produk pembinaan yang terhasil daripada pembinaan bangunan. Penilaian tersebut adalah berdasarkan spesifikasi dan standard industri pembinaan yang telah ditetapkan oleh CIDB. Penilaian kualiti hasil pembinaan, QLASSIC dapat dibandingkan melalui sistem pemarkahan yang telah ditetapkan.

2.4.2 The Construction Quality Assessment System (CONQUAS)

Building and Construction Authority (BCA) dan agensi sektor awam utama serta pelbagai badan profesional industri terkemuka, organisasi dan firma telah bekerjasama dalam menubuhkan The Construction Quality Assessment System atau dikenali sebagai CONQUAS untuk mengukur tahap kualiti yang dicapai bagi projek yang telah siap dibina. Menurut BCA, matlamat CONQUAS ditubuhkan adalah untuk memastikan seluruh projek pembinaan mempunyai sistem bagi penilaian kualiti. Penilaian yang dijalankan bagi setiap projek yang telah siap dibina adalah untuk memastikan seluruh kerja yang dibina mematuhi serta mengikut piawaian dan spesifikasi yang telah ditetapkan. Selian itu, matlamat CONQUAS juga adalah bagi membolehkan penilaian kualiti dapat dijalankan secara sistematik dari segi kos dan masa yang munasabah (Lau Yeong Chering, 2017).

2.5 Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Kualiti Rumah Kos Rendah

Kepuasan yang diperoleh oleh setiap individu terhadap kediaman yang dimiliki atau didiami adalah berbeza antara satu sama lain. Perkara tersebut boleh dilihat melalui tiga aspek iaitu penilaian, perasaan serta sikap individu itu sendiri (Mohd Salleh & Ahmad Latiffi, 2021). Jadual 1 menunjukkan terdapat penghuni yang tidak berpuas hati dengan kediaman yang mereka diami kerana terdapat beberapa masalah. Antaranya adalah, masalah

kebocoran dan saluran air yang melibatkan penghuni di PPR Sri Aman, Jinjang Utara (Berita Harian (2021)). Seterusnya, masalah tiada bekalan air yang disediakan di Rumah Kos Rendah Bandar Utama, Gua Musang, Kelantan (Astro Awani (2018)). Menurut Jahada & Leby Lau (2021) pula, masalah yang dihadapi oleh penghuni di PPR Balung, Sabah merupakan masalah yang melibatkan keselamatan di kawasan perumahan tersebut.

Jadual 1 Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Kos Rendah

Penulis	Berita Harian (2021)	Astro Awani (2018)	Jahada & Leby Lau (2021)
Tahap Kepuasan Penghuni	Penghuni tidak berpuas hati kerana sering berlaku kebocoran dan masalah saluran najis	Penghuni tidak berpuas hati kerana tiada bekalan air.	Penghuni tidak berpuas hati terhadap keselamatan di kawasan perumahan tersebut.

2.6 Masalah Kualiti Rumah Kos Rendah

Rumah kediaman yang dimiliki oleh seseorang individu mahupun sebuah keluarga adalah merangkumi dalam pelbagai aspek. Sebagai contoh, aspek kualiti rumah, harga yang berpatutan, akses yang mudah, ciri kejiranan yang baik dan aspek keselamatan yang bagus (Md Sani & Che Ghani, 2021). Jadual 2 menunjukkan masalah kualiti Rumah Kos Rendah yang di hadapi oleh penghuni. Menurut Md Sani & Che Ghani (2021), sengelintir penghuni daripada rumah kos rendah jenis flat dan teres di Buluh Kubu mempunyai masalah dari segi ukuran saiz reka bentuk rumah tersebut. Menurut Jahada & Leby Lau (2021), Rumah PPR Balung, Tawau jenis pangsapuri menghadapi masalah yang berkaitan dengan kerosakan sanitari. Manakala menurut Mohd Salleh & Ahmad Latiffi (2021), perumahan PPR Taman Putra Damai (Lembah Subang 1), Petaling Jaya menghadapi beberapa faktor masalah terhadap kualiti perumahan tersebut. Faktor yang utama ialah faktor fizikal rumah iaitu masalah struktur dan masalah keselamatan di kawasan perumahan tersebut.

Jadual 2 Masalah Kualiti Rumah Kos Rendah

Penulis	Md Sani & Che Ghani (2021)	Jahada & Leby Lau (2021)	Mohd Salleh & Ahmad Latiffi (2021)
Masalah	Rumah kos rendah tersebut menghadapi masalah berkaitan dengan reka bentuk rumah	Rumah kos rendah tersebut menghadapi masalah berkaitan dengan sanitari.	Rumah kos rendah tersebut menghadapi masalah dengan keselamatan dan kerosakan sanitari.

2.7 Masalah Kualiti Rumah Kos Rendah

Tindakan pihak berwajib yang terlibat dalam pembinaan perumahan perlu mengalas tanggungjawab dengan sebaiknya. Pihak berwajib bukan sahaja terlibat sebelum rumah tersebut dibina bahkan sehingga bangunan tersebut masih beroperasi, pihak berwajib masih perlu bertanggungjawab terhadap bangunan tersebut. Berdasarkan Jadual 3, terdapat beberapa inisiatif yang di ambil oleh pihak berwajib dalam menanggapi isu-isu yang dihadapi oleh penghuni di rumah kos rendah. Antaranya, menurut Astro Awani (2016), pihak berwajib mengambil tanggungjawab dengan meluluskan peruntukkan RM400 ribu ringgit kepada rumah kos rendah di Flat PKNS Taman Tasek Tambahan Ampang bagi urusan penyelenggaraan. Seterusnya, penulisan Abd Malik (2019) menyatakan, pihak berwajib yang terlibat dalam perumahan kos rendah di Blok F Pangsapuri Taman Keramat Permai menagarahkan penghuni untuk mengosongkan blok dan meminta penghuni untuk berpindah di pusat pemindahan sementara bagi memberi laluan kepada pihak berwajib untuk melakukan kerja-kerja baik di kediaman tersebut Manakala Che Noh (2022), Pangsapuri Seri Berembang mengalami masalah struktur yang kritikal sehingga mendatangkan kemudaratan kepada penghuni dan pihak berwajib mengarahkan penghuni untuk mengosongkan blok-blok yang disahkan mengalami masalah struktur yang kritikal.

Jadual 3 Tindakan Pihak Berwajib

Penulis	Astro Awani (2016)	Abd Malik (2019)	Che Noh (2022)
Tindakan Pihak Berwajib	Pihak berwajib meluluskan peruntukan RM400 ribu ringgit bagi urusan penyelenggaraan.	Pihak berwajib mengarahkan penghuni untuk mengosongkan blok dan berpindah di	Pihak berwajib mengarahkan penghuni untuk mengosongkan keranan bangunan mengalami

pemindahan bagi kerja- masalah struktur yang
kerja baiki kritikal

3. Metodologi Kajian

Dalam menjalankan kajian ini, terdapat kaedah yang digunakan di dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan bagi sepanjang kajian ini dijalankan. Kaedah metodologi kajian yang digunakan adalah bagi mencapai objektif kajian ini. Metodologi kajian ini melibatkan dua data iaitu data sekunder dan data primer. Kedua-dua data ini membantu dalam pengumpulan data. Kajian ini mempunyai tiga objektif. Pertama, mengenalpasti tahap kepuasan penghuni terhadap rumah kos rendah Selangorku. Kedua, mengkaji masalah yang dihadapi oleh penghuni terhadap kualiti rumah kos rendah Selangorku. Ketiga, mengkaji tindakan oleh pihak berwajib tentang kepuasan penghuni bagi projek yang akan datang. Kajian ini juga melibatkan dua kaedah yang digunakan bagi mencapai objektif iaitu kaedah soal selidik bersama penghuni Rumah Selangorku dan temubual bersama pihak berwajib (LPHS).

3.1 Pengumpulan Data

Kajian ini menggunakan dua kaedah tradisional iaitu kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data kaedah kuantitatif adalah melalui borang soal selidik dimana ianya akan melibatkan penghuni Rumah Selangorku di Setia Alam, Selangor yang terlibat iaitu De Cendana, De Kiara, dan De Bayu. Data yang diperolehi daripada kaedah kuantitatif ini hanya memfokuskan kepada objektif kajian pertama dan kedua sahaja. Bagi objektif kajian yang terakhir iaitu yang ketiga, pengumpulan data akan menggunakan kaedah kualitatif dimana ianya melibatkan pihak berwajib yang terlibat iaitu pihak Lembaga Perumahan dan Hartanah Selangor (LPHS). Data yang diperolehi akan di analisa berdasarkan temu bual yang dijalankan oleh pihak LPHS.

3.2 Analisis Data

Perolehan data daripada kajian ini dianalisis mengikut kaedah yang digunakan. Kaedah yang digunakan adalah kaedah soal selidik bersama penghuni Rumah Selangorku dan sesi temubual bersama pihak LPHS.

4. Analisis Data dan Perbincangan

Analisa kajian bagi kajian yang dijalankan ini mengandungi dua analisa yang terlibat iaitu analisa yang diperolehi daripada kaedah soal selidik dan kaedah temubual. Cara menganalisa data ini bergantung kepada kaedah yang digunakan supaya mudah untuk difahamkan dengan lebih jelas.

4.1 Kaedah Soal Selidik

Analisa kajian bagi kaedah soal selidik ini mengandungi tiga bahagian dimana bahagian pertama (A) merupakan latar belakang responden. Bahagian kedua (B) adalah objektif kajian pertama mengenalpasti tahap kepuasan penghuni terhadap rumah kos rendah Selangorku. Bahagian terakhir iaitu bahagian ketiga (C) merupakan objektif iaitu mengkaji masalah yang dihadapi oleh penghuni terhadap kualiti rumah kos rendah Selangorku.

4.1.1 Latar Belakang Responden

Bahagian A iaitu latar belakang responden yang terlibat bagi menjalani kaedah soal selidik kajian. Latar belakang responden ini adalah berdasarkan jantina, umur, kategori, bangunan Rumah Selangorku yang dimiliki, tempoh penepata, bilangan isi rumah, masalah yang dihadapi penghuni telah ditangani, dan tempoh masa yang di ambil dalam menyelesaikan masalah tersebut jika penghuni pernah mengalami masalah rumah yang didiami.

Jadual 4 *Jantina*

Jantina	Kekerapan
Lelaki	181
Perempuan	193
Umur	Kekerapan
30 - 40 tahun	168
41 - 50 tahun	153
51 tahun ke atas	53
Kategori	Kekerapan
Pemilik	194
Penyewa	180
Bangunan Rumah Selangorku	Kekerapan

Rumah Selangorku De Cendana	84
Rumah Selangorku De Kiara	195
Rumah Selangorku De Bayu	95
Tempoh Penetapan	Kekerapan
1 – 3 tahun	119
4 – 6 tahun	129
Kurang dari 1 tahun	53
Lebih dari 6 tahun	73
Bilangan Isi Rumah	Kekerapan
1 – 2 orang	59
3 – 4 orang	107
5 – 6 orang	126
6 orang ke atas	82
Masalah Yang Dihadapi Penghuni Telah Ditangani	Kekerapan
Ya	44
Tidak	330
Tempoh	Kekerapan
1 – 7 hari	95
1 – 4 minggu	177
2 bulan dan ke atas	102

4.1.2 Mengenalpasti Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Rumah Kos Rendah Selangorku

Jadual 4 merupakan penerangan secara terperinci berkaitan dengan kekerapan min secara keseluruhan bagi bahagian B dimana ianya melibatkan dengan objektif pertama kajian. Bahagian B soal selidik ini memfokuskan kepada soalan berkaitan faktor kediaman, reka bentuk kediaman, keselamatan keseluruhan, struktur bangunan, kemudahan yang disediakan, dan kualiti kediaman secara keseluruhan. Kekerapan min bagi bahagian B adalah sebanyak 4.34 dimana ianya mempunyai kekerapan min yang tinggi. Berdasarkan jadual diatas, kekerapan min yang mempunyai nilai yang paling tinggi merupakan tahap kepuasan penghuni terhadap Rumah Kos Rendah Selangorku yang dimiliki. Tahap kepuasan penghuni bergantung kepada kediaman itu sendiri sama ada ianya berada dalam keadaan memuaskan walaupun usia bangunan Rumah Selangorku tersebut ada yang sudah mencecah sehingga 5 tahun.

Jadual 4 juga menunjukkan faktor kediaman yang penghuni sangat berpuas hati adalah dari segi keselamatan dan struktur bangunan. Dari segi reka bentuk kediaman pula, responden memberi maklum balas yang sangat tinggi terhadap saiz bilik tidur kediaman yang mereka miliki. Dari segi keselamatan keseluruhan pula, majoriti maklum balas yang diterima daripada penghuni adalah dari segi kejiranan di kawasan perumahan yang dimiliki oleh penghuni di situ. Berdasarkan kekerapan min yang diterima daripada faktor struktur bangunan, responden sangat berpuas hati terhadap struktur dinding dalam kediaman dan pintu yang dibina di kediaman mereka. Seterusnya, kemudahan yang disediakan seperti surau mendapat persetujuan paling tinggi daripada penghuni yang menetap di Rumah Selangorku tersebut. Kualiti kediaman yang mempengaruhi kepuasan penghuni secara keseluruhan mendapat min sebanyak dimana kekerapan min tersebut berada di aras tinggi.

Namun begitu terdapat juga kekerapan min yang rendah yang ditunjukkan di dalam Jadual 9 seperti faktor kemudahan yang disediakan iaitu tempat parkir kereta mendapat min yang rendah kerana penghuni berasa tidak berpuas hati dengan kemudahan yang disediakan tersebut. Menurut Harun *et al.*, (2024), ruang parkir yang terhad di kawasan perumahan boleh menyebabkan penghuni sedia ada meletakkan kenderaan mereka di kawasan larangan. Perbuatan tersebut mampu menjejaskan tahap kepuasan penghuni serta mampu menjadi ipunca kesesakan lalu lintas bagi pengguna awam.

Jadual 5 Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Rumah Kos Rendah Selangorku

No	Soalan	Min
Faktor Kediaman		
1	Reka Bentuk	4.03
2	Keselamatan	4.83
3	Struktur Bangunan	4.83

4	Kemudahan yang disediakan	4.03
Reka Bentuk Kediaman		
5	Saiz Ruang Tamu	4.00
6	Saiz Dapur	3.77
7	Saiz Balkoni	4.53
8	Saiz Bilik Tidur	4.60
9	Saiz Bilik Air	3.80
Keselamatan Keseluruhan		
10	Kawalan Kawasan Kediaman	4.07
11	Taman Permainan Kanak-kanak	4.83
12	Parasa Ketinggian Pagar Balkoni	4.03
13	Pemegang Tangan Tangga	4.80
14	Kejiranan	4.87
Struktur Bangunan		
15	Dinding Dalam Kediaman	4.80
16	Pintu	4.80
17	Tingkap	4.03
18	Lantai Kediaman	4.00
19	Lantai Koridor	4.03
Kemudahan yang disediakan		
20	Saluran Kumbahan	4.00
21	Surau	4.83
22	Tempat Pembuangan Sampah	4.03
23	Tempat Parkir Kereta	3.97
24	Penggunaan Lif	4.77
25	Kualiti Kediaman (Kepuasan Secara Keseluruhan)	4.10
Jumlah		4.34

4.1.3 Mengkaji Masalah Yang Dihadapi Oleh Penghuni Terhadap Kualiti Rumah Kos Rendah Selangorku

Bahagian ini merupakan bahagian terakhir di dalam borang soal selidik kajian. Bahagian C ini hanya memfokuskan kepada objektif kedua kajian iaitu mengkaji masalah yang dihadapi oleh penghuni terhadap kualiti Rumah Kos Rendah Selangorku yang dimiliki oleh responden. Berdasarkan Jadual 6 dibawah, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi masalah yang dihadapi oleh penghuni seperti keselamatan, struktur bangunan, dan kemudahan yang disediakan. Walaupun tahap kepuasan penghuni majoriti berpuas hati, namun masih ada lagi masalah yang dihadapi oleh mereka terhadap kualiti rumah yang dimiliki. Faktor dari segi kemudahan yang disediakan mendapat min paling tertinggi berbanding masalah yang lain. Masalah kemudahan yang disediakan seperti kebocoran paip kumbahan, kebersihan surau, pengurusan tempat pembuangan sampah, kekurangan tempat parkir kereta, dan kerosakan lif. Kemudahan tersebut mempengaruhi tahap kepuasan penghuni terhadap kediaman yang dimiliki oleh mereka. Walau bagaimanapun, masih terdapat masalah lain yang dihadapi oleh penghuni dari segi keselamatan dan struktur bangunan. Dari segi keselamatan, majoriti penghuni memberikan maklum balas yang tinggi berkaitan dengan rompakan di kawasan kediaman. Faktor rompakan tersebut adalah menyebabkan kekurangan kamera litar tertutup (CCTV) dan pengawal keselamatan kawasan dimana penghuni juga mencatatkan aras min tertinggi. Tidal terkecuali masalah dari segi keselamatan juga dihadapi oleh penghuni seperti kecederaan, kemalangan jiwa, dan kehilangan kenderaan. Manakala, dari segi struktur bangunan pula, merangkumi kesemua aspek iaitu kerosakan kemas lantai, kerosakan pintu, kerosakan tingkap, dan kebocoran bumbung.

Jadual 6 Masalah Yang Dihadapi Oleh Penghuni Terhadap Kualiti Rumah Kos Rendah Selangorku

No	Soalan	Min
Masalah yang dihadapi		
1	Keselamatan	3.80
2	Struktur Bangunan	4.70
3	Kemudahan yang disediakan	4.73
Masalah dari segi keselamatan		
4	Rompakan	4.53
5	Kecederaan	3.90
6	Kemalangan Jiwa	3.50
7	Kehilangan seperti kenderaan	4.37

8	Kekurangan pemantauan seperti kamera litar tertutup (CCTV) dan pegawai keselamatan kawasan	4.13
---	--	------

Masalah dari segi struktur bangunan

9	Keretakan Dinding	3.87
10	Kerosakan Kemas Lantai	4.50
11	Kerosakan Pintu	4.63
12	Kerosakan Tingkap	3.87
13	Kebocoran Bumbung	4.50

Masalah dari segi kemudahan yang disediakan

14	Kebocoran Paip Kumbahan	3.77
15	Kebersihan Surau	4.67
16	Pengurusan tempat pembuangan sampah	4.83
17	Kekurangan tempat parkir kereta	4.13
18	Kerosakan Lif	4.63

Jumlah		4.28
---------------	--	-------------

4.2 Kaedah Temu Bual

Kaedah temubual ini melibatkan empat pegawai LPHS daripada jabatan yang berbeza iaitu jurukur bahan, arkitek, jurutera, dan pengurusan bangunan. Kaedah temu bual ini dijalankan bagi mencapai objektif ketiga kajian iaitu mengkaji tindakan oleh pihak berwajib tentang kepuasan penghuni bagi projek yang akan datang. Borang temu bual ini mempunyai latar belakang, maklum balas daripada pihak LPHS berkaitan dengan program Rumah Selangorku dan diikuti dengan tiga tema soalan bagi memudahkan responden untuk menjawab soalan yang diberikan.

4.2.1 Latar Belakang Responden

Latar belakang responden melibatkan pegawai yang terlibat semasa sesi temubual dijalankan. Jadual 7 merupakan bahagian latar belakang responden yang merangkumi jawatan dan pengalaman bekerja (tahun).

Jadual 7 Latar Belakang Responden

Nombor Responden	Jantina	Jawatan	Pengalaman Bekerja (Tahun)
Responden A	P	Juruukur Bahan	16
Responden B	L	Jurutera	14
Responden C	L	Arkitek	14
Responden D	L	Pengurusan Bangunan	18

4.2.2 Program Rumah Selangorku

Bahagian ini menceritakan secara keseluruhan berkaitan dengan program Rumah Selangorku. Semua pegawai yang terlibat memberikan maklum balas yang sangat terperinci berkaitan soalan yang diajukan. Jadual merupakan perincian berkaitan soalan program Rumah Selangorku. Berdasarkan Jadual 8, kesemua responden memberikan maklum balas yang positif berkaitan dengan sambutan Rumah Selangorku oleh penduduk Selangor. Setiap pegawai menyatakan bahawa program Rumah Selangorku ini berjaya dan dapat membantu golongan berpendapatan rendah dalam memiliki Rumah Selangorku yang disediakan. Tambahan juga, Rumah Selangorku yang ditawarkan semuanya terjual dan masih ada senarai menunggu yang ramai untuk memiliki rumah tersebut.

Jadual 8 Program Rumah Selangorku

Responden	Program Rumah Selangorku	Penjelasan
Responden A	Sambutan Rumah Selangorku	<ul style="list-style-type: none"> Kebanyakan RSKU di kawasan 'prime' habis ditawar.
Responden B		<ul style="list-style-type: none"> Harga mampu milik
Responden C		<ul style="list-style-type: none"> Mendapat sambutan yang amat tinggi.
Responden D		<ul style="list-style-type: none"> Mendapat sambutan yang positif

4.2.3 Tema 1: Standard Piawaian

Jadual 9 merupakan maklum balas yang diberikan oleh pihak LPHS berkaitan dengan standard piawaian yang sudah ditetapkan.

“Standard pematuhan yang digunakan dalam pembinaan rumah Selangorku adalah berdasarkan Dasar Perumahan Mampu Milik Negeri Selangor (3.0). Spesifikasi yang ditetapkan dan perlu dipatuhi mengikut Jadual Spesifikasi Struktur dan Elemen Aestetik RSKu (RSKU 3.0).,” (Responden A)

Responden B memberikan perincian berkaitan standard piawaian yang ditetapkan oleh pihak berwajib

“Setiap pembinaan Rumah Selangorku adalah tertakluk kepada syarat yang dikenakan oleh pihak PBT dan agensi teknikal seperti CIDB dan lain lain. Semua pihak yang terlibat di dalam pembinaan Rumah Selangorku seperti kontraktor, perlu mematuhi standard piawaian biasa sama seperti rumah jenis lain. Reka bentuk struktur rumah juga perlu mematuhi Malaysia Standard (MS), British Standard (BS), dan lain-lain. Spesifikasi Rumah Selangorku mungkin rendah namun begitu, kualiti binaan perlu setaraf dengan rumah jenis lain. Rumah kos rendah Selangorku yang sudah siap dibina menetapkan skor QCLASSIC tertentu. Oleh itu, rumah ini akan sentiasa menepati standard piawaian yang tepat,” (Responden B)

Responden C dan D memberikan maklum balas yang sama seperti Responden A dimana standard piawaian yang digunakan adalah berdasarkan dasar Baharu iaitu Dasar Perumahan mampu Milik Negeri Selangor 3.0.

Jadual 9 Tema 1: Standard Piawaian

Responden	Standard Piawaian	Penjelasan
Responden A	Standard piawaian yang ditetapkan	<ul style="list-style-type: none"> Standard pematahuan Dasar Perumahan Mampu Milik Negeri Selangor (3.0)
Responden B		<ul style="list-style-type: none"> Syarat yang dikenakan oleh PBT dan agensi
Responden C		<ul style="list-style-type: none"> Berdasarkan dasar baharu
Responden D		<ul style="list-style-type: none"> Standard pematahuan Dasar Perumahan Mampu Milik Negeri Selangor (3.0)

4.2.4 Tema 2: Kualiti Perumahan

Jadual 10 merupakan maklum balas yang diberikan oleh pihak LPHS berkaitan dengan kualiti perumahan yang digunakan oleh pihak berwajib dalam pembinaan Rumah Selangorku. Berdasarkan Jadual 14, kesemua reponden memberikan maklum balas yang berkaitan dengan cara penilaian kualiti sesuatu projek adalah berdasarkan penilaian QCLASSIC yang ditetapkan oleh CIDB.

Responden A memberikan maklum balas berkaitan dengan pemantauan pihak berwajib terhadap kontraktor.

“Pihak berwajib perlu melakukan pemantauan terhadap kontraktor secara berkala. Standard pematuhan juga diikuti dengan pemeriksaan laporan bulanan yang disediakan oleh pihak pemaju. Standard kualiti bahan yang digunakan untuk Rumah Selangorku jenis pangasapuri dan teres adalah sama. Jika kontraktor tidak pengikut spesifikasi atau arahan yang sudah ditetapkan, pihak berwajib akan memberi amara kepada pemaju dan pihak PBT akan mengambil tindakan ke atas isu tersebut. Tempat parkir kereta adalah bergantung kepada jenis rumah yang dimiliki. Jenis rumah SOLO, DUO, dan TRIO mendapat 1 tempat parkir kereta manakala jenis rumah QUAD mendapat 2 tempat parkir kereta,” (Responden A)

Responden B memberikan perincian berkaitan kualiti perumahan dan pemantauan kerja-kerja kontraktor di tapak bina.

“Kerja kontraktor perlu dipantau dan diberikan teguran jika ada kesalah dan kecatatan semasa pembinaan. Dasar segi kualiti bahan yang digunakan bagi Rumah Selangorku jenis teres dan pangasapuri adalah sama tetapi spesifikasi yang ditetapkan antara dua jenis Rumah tersebut adalah sedikit berbeza. Pihak berwajib akan mengambil tindakan tegas ke atas pihak kontraktor jika pihak mereka tidak mematuhi standard kualiti bahan yang ditetapkan agar kesilapan tidak berulang,” (Responden B)

Responden C dan D memberikan maklum balas yang sama berkaitan pemantauan dan tindakan tegas akan di ambil ke atas pihak kontraktor atau pihak lain yang terlibat di dalam pembinaan Rumah Selangorku jika tidak mematuhi standard kualiti bahan dan standard piawaian.

Jadual 10 Tema 2: Kualiti Perumahan

Responden	Kualiti Perumahan	Penjelasan
Responden A	Pemantauan kerja dan kualiti yang digunakan	<ul style="list-style-type: none"> Pemantauan secara berkala ditapak
Responden B		<ul style="list-style-type: none"> Sentiasa memantau projek pembinaan dengan teliti dan tertib
Responden C		<ul style="list-style-type: none"> Pemantauan dijalankan melalui analisa laporan bulanan yang disediakan oleh pihak kontraktor
Responden D		<ul style="list-style-type: none"> Pihak bertanggungjawab akan menjalankan pemantauan secara berkala

4.2.5 Tema 3: Tindakan Pihak LPHS

Jadual 11 merupakan tema terakhir di dalam sesi temu bual bersama pihak LPHS dimana soalan bahagian ini memfokuskan kepada tindakan pihak LPHS ke atas aduan yang dibuat oleh penghuni yang menghadapi masalah dari terhadap kualiti perumahan Selongorku yang dimiliki. Tema terakhir ini merangkumi keseluruhan tindakan yang di ambil oleh pihak LPHS. Bahagian ini juga memberikan kekerapan aduan yang diterima oleh pihak LPHS terhadap aduan yang dibuat oleh pihak penghuni berkaitan Rumah Selongorku yang dimiliki.

Responden A memberikan maklum balas berkaitan dengan tindak balas pihak berwajib terhadap masalah yang dihadapi oleh penghuni terhadap Rumah Selongorku mereka. Responden A tidak terlibat dengan mana-mana tindakan yang berkaitan dengan yuran penyelenggaraan bulanan. Tindakan tersebut akan dijalankan oleh pihak JMB.

"Sekiranya dalam tempoh Defect Liability Period (DLP), masalah kualiti atau defect akan diselesaikan oleh pihak pemaju. Pihak juruukur bahan tidak akan menjalankan sebarang tinjauan ke atas aduan yang dilakukan oleh penghuni. Tinjauan tersebut akan diuruskan oleh berkaitan sahaja. Langkah yang di ambil oleh pihak LPHS bagi projek akan datang adalah untuk memastikan pembinaan RSKU mencapai sasaran agar pembeli dapat memiliki rumah. Jabatan juruukur bahan juga tidak menerima sebarang rekod berkaitan dengan aduan penghuni RSKU.,," (Responden A)

Responden B memberikan perincian berkaitan tindak balas pihak LPHS dan yuran penyelenggaraan bulanan.

"Penghuni boleh membuat aduan kecacatan kepada pemaju perumahan selagi dalam tempoh DLP. Pihak LPHS akan mengambil inisiatif dalam membuat tinjauan ke atas aduan yang dilakukan kerana setiap aduan akan di ambik berat dan Lembaga perumahan akan menjadi orang tengah untuk memudahkan urusan pemaju dan pembeli. Cara untuk penghuni membuat aduan adalah dengan membuat aduan secara terus kepada pemaju ataupun agensi teknikal kerajaan yang lain. Kerja-kerja penyelenggaraan akan tetap diteruskan dan bagi penghuni tidak membuat bayaran yuran penyelenggaraan akan di ambil tindakan. Langkah yang di ambil oleh pihak berwajib bagi projek yang akan datang adalah memantau pojek dengan teiti serta menetapkan syarat tegas terhadap pemaju perumahan. Jumlah aduan yang diterima oleh pihak jurutera adalah kurang daripada 10 aduan atau sekitar 1% atau kurang.,," (Responden B)

Responden C memberikan maklum balas yang sama seperti Responden A di mana pihak arkitek juga tidak menerima sebarang aduan terhadap masalah kualiti rumah yang dihadapi oleh penghuni.

Responden D memberi maklum balas yang sama dengan Responden B tetapi ada sedikit perbezaan dari segi jumlah aduan yang diterima oleh bahagian pengurusan bangunan.

"Jumlah aduan yang diterima bagi pihak kami adalah kurang daripada 2% kerana pihak JMB telah mengambil tindakan awal dalam menyelenggara masalah yang dihadapi oleh penghuni.,," (Responden D)

Jadual 11 Tema 3: Tindakan Pihak LPHS

Responden	Tindakan Pihak LPHS	Penjelasan
Responden A	Tindakan terhadap aduan daripada penghuni	<ul style="list-style-type: none"> Pihak pemaju akan bertanggungjawab sekiranya dalam tempoh DLP (Defect Liability

Responden B	Period)
Responden C	<ul style="list-style-type: none"> • Setiap aduan akan diambil berat dan akan mengambil tindakan yang sewajarnya
Responden D	<ul style="list-style-type: none"> • Boleh membuat aduan terus kepada pemaju atau pihak Lembaga • Membuat aduan kepada JMB jika bukan dalam tempoh DLP.

4.3 Perbincangan

Setelah selesai mengumpul dan menganalisis data yang diperolehi, objektif dan matlamat kajian adalah sejajar dengan sumber literatur sedia ada. Setiap soalan yang diajukan di dalam borang soal selidik serta di dalam sesi temu bual adalah mencapai objektif dan mendapat maklum balas yang positif daripada responden-responden yang terlibat. Instrumen soal selidik dijalankan menggunakan Google Form bagi memudahkan responden untuk memberi maklum balas yang sewajarnya berkaitan dengan soalan yang diberikan. Manakala, bagi instrumen temu bual pula dijalankan melalui sesi temu bual bersama pihak LPHS yang terlibat dalam pembinaan Rumah Selangorku.

Secara keseluruhan, kesemua responden iaitu penghuni Rumah Selangorku yang telah ditetapkan dan pihak LPHS yang terlibat mengambil bahagian dalam memberi maklum balas kepada soalan di dalam borang soal selidik serta temu bual semasa sesi temu bual. Dapat disimpulkan bahawa setiap responden yang terlibat sangat bertanggungjawab dalam memberikan maklum balas yang bernas. Setiap data yang diperolehi telah dianalisis dengan menggunakan aplikasi SPSS dan deskriptif analisis bagi kaedah soal selidik serta pendekatan analisis kandungan bagi kaedah temu bual. Hasil yang diperolehi diperincikan dalam bentuk jadual.

Berdasarkan kaedah soal selidik bersama penghuni Rumah Selangorku adalah untuk mencapai objektif pertama dan kedua kajian. Kajian ini didapati bahawa majoriti penghuni adalah berpuas hati dengan Rumah Selangorku yang dimiliki oleh mereka. Kepuasan hati tersebut adalah berdasarkan faktor reka bentuk, keselamatan, struktur bangunan serta kemudahan yang disediakan. Penghuni dengan sebulat suara menyatakan bahawa mereka berpuas hati dengan kediaman yang dimiliki. Namun begitu, di dalam setiap kepuasan tersebut masih terselit beberapa masalah yang dihadapi oleh penghuni. Berdasarkan Jadual 11, penghuni masih menghadapi beberapa masalah di kediaman mereka. Menurut kajian lepas Jahada & Lau (2021) merumuskan bahawa kepuasan kediaman merupakan petunjuk penting kepada kualiti hidup kalangan penghuni yang berpendapatan rendah.

Manakala bagi kaedah temu bual bersama pihak LPHS pula memfokuskan untuk mencapai objektif ketiga kajian dimana untuk mengkaji tindak balas pihak berwajib untuk projek yang akan datang. Borang temu bual tersebut terbahagi kepada 3 tema dimana standard piawaian yang ditetapkan oleh pihak berwajib, kualiti perumahan serta tindak balas pihak LPHS. Secara keseluruhan, sesi temu ini melibatkan pegawai yang bertanggungjawab dalam pembinaan Rumah Selangorku. Berdasarkan Jadual 4.4, maklum balas yang diberikan oleh setiap pegawai adalah positif yang menyatakan Program Rumah Selangorku ini berjaya dan mendapat sambutan yang luar biasa daripada penduduk Selangor yang berpendapatan sederhana dan rendah. Menurut Astro Awani (2023), Menteri Besar Datuk Seri Amirudin Shari mengatakan bahawa sasaran 60,000 unit Rumah Selangorku bakal ditawarkan menjelang 2025. Manakala tindak balas yang di ambil oleh pihak berwajib dalam menangani masalah penghuni yang sedia ada adalah dengan membuat tinjauan dan memandang berat dengan setiap aduan yang dilontarkan oleh penghuni Rumah Selangorku. Tindakan yang di ambil oleh pihak berwajib bagi projek Rumah Selangorku yang akan datang adalah dengan membuat penambahbaikan dan pengendali Dasar Rumah Selangorku 3.0. Menurut Menteri Besar Datuk Seri Amirudin Shari di dalam Astro Awani (2023), Dasar Rumah Selangorku 3.0 adalah penambahbaikan dasar baharu yang dibuat oleh kerajaan negeri dengan menagmbil kira pelbagai aspek seperti zon Pembangunan, komponen Pembangunan, spesifikasi, kawalan Pembangunan dan penguatkuasaan.

5. Kesimpulan dan Cadangan

5.1 Objektif Kajian 1: Mengenalpasti tahap kepuasan penghuni terhadap rumah kos rendah Selangorku

Berdasarkan Jadual 9, terdapat penghuni yang berpuas hati dengan kualiti perumahan kos rendah Selangorku. Mereka berpendapat bahawa kualiti perumahan yang ditawarkan setanding dengan harga jualan rumah tersebut. Ciri-ciri fizikal serta kejiranan kediaman mereka juga antara faktor mereka berpuas hati dengan kediaman mereka. Kemudahan yang tersedia bagi Rumah Selangorku juga menjadi antara faktor yang mendorong kepuasan mereka dalam memiliki kediaman tersebut. Bagi mereka, sukar untuk mendapat sesebuah kediaman yang murah serta berkemudahan yang lengkap seperti Rumah Selangorku. Menurut kajian lepas Jahada & Lau (2021),

tahapkepuasan perumahan yang tinggi bermakna penghuni berpuas hati dengan reka bentuk, komuniti, dan kemudahan yang disediakan. Faktor-faktor seperti yang dinyatakan tersebut mampu mempengaruhi kepuasan perumahan penghuni yang tinggal di kawasan perumahan tersebut.

5.2 Objektif Kajian 2: Mengkaji masalah yang dihadapi oleh penghuni terhadap kualiti rumah kos rendah Selangorku

Berdasarkan Jadual 10, masih terdapat masalah yang dihadapi oleh penghuni terhadap rumah yang dimiliki oleh mereka. Dalam kepuasan mereka terhadap rumah tersebut masih ada masalah yang dihadapi oleh mereka. Masalah yang dihadapi tersebut menyumbang kepada ketidakselesaan dan berasa tidak selamat untuk tinggal di rumah tersebut. Secara keseluruhan objektif kedua ini didapati bahawa penghuni masih berpuas hati dengan kediaman mereka walaupun masih terdapat masalah yang dihadapi. Berdasarkan Jadual 10 di atas, masalah yang dihadapi oleh berkaitan dengan keselamatan yang menyebabkan rompak dan masalah tempat parkir kereta di dalam kawasan bangunan perumahan tersebut. Kajian ini disokong dengan kajian lepas Harun *et al.*, (2024), dimana kajian tersebut menyatakan bahawa keselamatan perlu diutamakan di kawasan perumahan agar penghuni berasa selamat dan aman. Manakala bagi faktor kemudahan tempat parkir kereta pula perlu diambil tindakan oleh pihak berwajib dalam menangani masalah ini agar tidak mempersulitkan penghuni serta pengguna awam jalan raya.

5.3 Objektif Kajian 3: Mengkaji tindakan oleh pihak berwajib tentang kepuasan penghuni bagi projek yang akan datang

Objektif ketiga pula telah tercapai apabila jawapan yang diberikan oleh pihak berkuasa yang menguruskan perumahan kos rendah iaitu LPHS dianalisis sepenuhnya. Pihak LPHS bersama-sama Kerajaan Negeri Selangor telah membuat piawaian yang terbaik untuk perumahan kos rendah di Selangor. Bukan itu sahaja, mereka juga telah menambah beberapa kemudahan yang sangat membantu penghuni di perumahan tersebut. Segala piawaian serta penambahan kemudahan yang dibuat berbanding dengan dasar yang dikeluarkan oleh Kerajaan Persekutuan adalah untuk memastikan penghuni perumahan tersebut selesa dan selamat. Berkenaan dengan kualiti kediaman, pihak LPHS tidak mendiamkan diri dan menunding jari kepada pemaju berkaitan dengan isu kualiti rumah kos rendah yang disediakan. Mereka telah mengambil maklum tentang perkara tersebut. Mereka juga telah menggunakan sistem penilaian yang paling efisien untuk memastikan keadaan bangunan yang telah siap dibina berada pada kualiti yang tertinggi dan bermutu. Pemantauan berkala juga perlu untuk memastikan kualiti bahan binaan terjaga dan tidak diseleweng oleh pemaju. Pihak LPHS juga mengalu-alukan mana-mana pihak untuk memberikan cadangan atau aduan di platform yang telah mereka sediakan supaya mereka boleh meningkatkan lagi mutu rumah kos rendah di Selangor. Dengan cara itu mereka boleh melihat perkara yang perlu ditambah baik bagi setiap projek yang akan datang. Mereka ingin memastikan bahawa rumah kos rendah dibawah seliaan mereka adalah bermutu tinggi serta berdaya saing di pasaran semasa. Menurut Pengerusi Jawatankuasa Perumahan dan Kebudayaan Negeri, Datuk Borhan Aman Shah di dalam akhbar terbuka berkata dasar negeri iaitu Dasar Rumah Selangorku 3.0 adalah satu dasar baharu untuk penambahbaikan berkaitan dengan kualiti perumahan untuk projek-projek perumahan kos rendah yang akan datang agar produk yang mereka keluarkan berkualiti tinggi. Menurut beliau juga, membina rumah mampu milik yang mencukupi dan mencapai matlamat 'Satu Keluarga, Satu Rumah Sempurna' berada di landasan yang betul.

5.4 Penutup

Bagi meningkatkan tahap kepuasan penghuni terhadap kualiti Rumah Selangorku yang dimiliki adalah merangkumi segala aspek kediaman itu sendiri dan ianya melibatkan kesemua sektor dalam pembinaan Rumah Selangorku. Bagi sektor industri, pemaju dan pihak yang terlibat di dalam pembinaan Rumah Selangorku seperti kontraktor perlu patuh dan memahami standard piawaian yang ditetapkan oleh pihak berwajib supaya bangunan Rumah Selangorku tersebut berada dalam keadaan yang selamat dan selesa untuk didiami. Pembinaan yang selamat dan baik merupakan salah satu faktor dimana ianya mampu mempengaruhi kualiti rumah tersebut selamat digunakan. Cadangan bagi sektor kerajaan dan pihak berwajib pula, Dasar Rumah Selangorku 3.0 dan seterusnya perlu dikuatkuasakan sejurus dengan permintaan penduduk. Pihak berwajib juga perlu mengarahkan pihak tertentu untuk membuat tinjauan tapak dan bangunan bagi projek Rumah Selangorku agar penghuni mempunyai jaminan bahawa jika kediaman mereka menghadapi masalah, pihak berwajib dapat membantu dan memberi saluran yang tepat dalam menangani masalah mereka. Kerajaan juga perlu mengalas tanggungjawab yang penting dalam menyediakan perumahan berkualiti serta selamat walaupun ianya rumah kos rendah kerana rumah adalah tempat berteduh bagi setiap individu. Manakala cadangan bagi kajian yang akan datang, memperbanyakkan carian dari sumber primer dan sekunder agar pembaca mendapat pengetahuan yang baru berkenaan Rumah Selangorku kerana masih ada segelintir Masyarakat terutama penduduk di Selangor masih

kurang pengetahuan berkaitan Rumah Selangorku. Sejurus daripada ini, terus kembangkan ilmu pengetahuan berkaitan Rumah Selangorku bagi memperkenalkan kepada semua masyarakat di Malaysia.

Penghargaan

Penulis ingin mengucapkan setinggi-tinggi terima kasih kepada Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan serta kepada Universiti Tun Hussein Onn Malaysia atas sokongan yang diberikan.

Konflik Kepentingan

Penulis mengumumkan bahawa tidak ada konflik kepentingan yang berkaitan dengan penerbitan makalah ini.

Sumbangan Penulis

Penulis mengesahkan sumbangan kepada kertas ini seperti berikut: **konsepsi dan reka bentuk kajian:** Nur Aisyah Muaz Binti Muhammad Roshidi, Roshartini Omar; **pengumpulan data:** Nur Aisyah Muaz Binti Muhammad Roshidi; **analisis dan interpretasi hasil:** Nur Aisyah Muaz Binti Muhammad Roshidi; **penyediaan draf manuskrip:** Nur Aisyah Muaz Binti Muhamad Roshidi, Roshartini Omar. Semua penulis telah mengkaji hasil dan meluluskan versi terakhir manuskrip.

Rujukan

- Abd Ghafar Abd Jalil, M. R. (2021). 'Definisi perumahan', *Kepuasan pembeli/penghuni rumah PRIMA Alam Damai*, pp. 1.
- Abd Malik M. (2019). ' Lebih 200 penghuni Blok F Pangsapuri Taman Keramat Permaidariah mengosongkan kediaman mereka selepas struktur bangunan itu semakin retak', *Tak lena tidur*, 30(November), pp. 1.
- Abdullah. M. S., Ismail M. M., Noor M. M. (2016). 'Jiran sebagai orang yang tinggal berhampiran dengan rumah kita.', *Kesepaduan Sosial Dan Kejiranan Di Kawasan Rukun Tetangga* pp. 1.
- Abidin, N. Z., Abdullah, M. I., Basrah, N., & Alias, M. N. (2019). 'Theories related to residential satisfaction', *Residential satisfaction: Literature review and a conceptual framework. In IOP conference series: Earth and environmental science* (Vol. 385, No. 1, p. 012040). IOP Publishing, pp. 1-5.
- Ang Kean Hua (2016). 'Penyelidikan boleh didefinisikan sebagai mencari fakta atau kebenaran mengenai sesuatu perkara atau menyelesaikan sesuatu masalah ', *Pengenalan Rangkakerja Metodologi dalam Kajian Penyelidikan: Satu Kajian Literatur*, pp. 18.
- Awang Besar J. (2018). 'Permohonan rumah mampu milik di negeri Selangor dikawal oleh Lembaga Perumahan dan Hartanah Selangor (LPHS)', *Analisis perkembangan pembangunan perumahan awam di Selangor*, pp. 47.
- Che. N. N. (2022). 'Bangunan itu disahkan tidak selamat menerusi kajian yang dilaksanakan', *Bukan nak halau!*, 30(Ogos), pp. 1.
- Chua, Y.P (2006). *Kaedah dan statistik penyelidikan; kaedah penyelidikan* Mcgraw-Hill Education
- Chua, Y.P (2011). *Kaedah dan statistik penyelidikan; kaedah penyelidikan* Mcgraw-Hill Education
- Creswell, J.W. (2009). *Research design: Qualitative and quantitative approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications
- Department Of Statistics Malaysia (2022). *Statistik Penduduk Negeri Selangor*, pp. 1.
- Jaafar N. (2021). 'Berlaku kebocoran dan masalah saluran najis', *Hampir 120 unit PPR Sri Aman bermasalah*, pp. 1.
- Jabatan Perumahan Negara (2019). 'Standard perumahan mampu milik', *Dasar Perumahan Negara*, pp. 25.
- Jahada N. & Leby Lau J. (2021). 'Kepuasan perumahan berkaitan dengan perasaan seseorang terhadap persekitaran dan fizikal perumahan', *Faktor mempengaruhi kepuasan perumahan dalam kalangan penduduk rumah kos rendah (PPR) di Tawau, Sabah*, pp. 58.
- Jasmi K.A. (2012). 'Pengumpulan data kualitatif', *Metodologi pengumpulan data dalam penyelidikan kualitatif*, pp. 1.
- Kamus Dewan Edisi Keempat (2017). *Definisi Perumahan*, pp. 1.
- Muhammad M. (2018).). 'Berasa sangat kecewa', *Tiada air, rumah dibeli tidak boleh dihuni*, pp. 1.
- Naim I. & Abdul Manaf A. (2022). 'Sesebuah kediaman perlu mengikut standard piawaian', *Perspektif Rumah Mampu Milik: Kajian Kes Penjawat Awam Di Putrajaya*, pp. 1.
- Lau, Y. C. (2017). 'Component to be assessed', *Application Comparison between Construction Quality Assessment System (CONQUAS 21) and Quality Assessment System in Construction (QLASSIC) for Construction Project (Doctoral dissertation, UTAR)*, pp. 11-12.
- LPHS (2023). *Dasar Perumahan Mampu Milik Negeri Selangor (Rumah Selangorku 3.0)*, pp. 1-22.
- Marican, S. (2005). *Kaedah penyelidikan sains sosial*. Prentice Hall/Pearson Malaysia.

- Mat Noor N.A dan Zolfakar N.A.S (2021). 'Kajian mendapati ramai penduduk berpendapatan rendah masih tidak berpuas hati dengan isu pemilikan rumah mampu milik', *Kategori mampu milik bukan 'lesen' pemaju abai kualiti rumah*, 21 (Disember), pp. 1.
- Md Sani N., & Ghani, S. N. F. C. (2021). 'Kepuasan perumahan pula merupakan salah satu komponen penting untuk mencapai kualiti kehidupan yang baik', *Kepuasan Kediaman Perumahan Kos Rendah di Kota Bharu, Kelantan*, pp. 89.
- Mohd Salleh N.A.S. & Ahmad Latiffi A. (2021). 'Kepuasan perumahan', *Kajian Kepuasan Penduduk Terhadap Kualiti Perumahan Program Perumahan Rakyat (PPR)*, pp. 688.
- Mohit, M. A., & Raja, A. M. M. A. K. (2014). 'Theories of residential satisfaction', *Residential satisfaction-concept, theories and empirical studies. Planning Malaysia*, (3), pp. 49-53.
- Nasution, L.M (2017) 'Statistik Deskriptif, *Deskriptif analisis adalah berdasarkan objektif kajian yang tercapai atau tidak*, pp. 4
- Pengolahan Data Dengan SPSS (2019). *Tentang SPSS*, pp. 6.
- Sarpin N. et. All (2020). 'Penilaian sistem QLASSIC', *Elemen Seni Bina yang Mempengaruhi Skor Pemarkahan Sistem Penilaian Kualiti QLASSIC dalam Projek Perumahan*, pp. 531.
- Subramniam, N., Omar, R. et al. (2022). 'Penilaian sistem QLASSIC', *QLASSIC framework on defects in high-rise residential in the Malaysian construction industry*, pp. 175.
- Yahaya, N. (1998). 'Pengkukuran kualiti perumahan', *Kualiti perumahan dan kualiti hidup. Analisis*, 5(1&2), pp. 133-149.
- Yap A. (2016). 'Meluluskan peruntukkan RM400 ribu ringgit', *60 peratus rumah PPR Selangor alami masalah penyelenggaraan*, pp. 1.
- Yin, R.K. (2002). *Case study research: Design and methods*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Yusof N. (2019). 'Rumah merupakan keperluan asas yang utama untuk kehidupan fizikal dan sosial', *Faktor Penyumbang kepada Tekanan Perumahan di Kawasan Perumahan Kos Rendah dan Sederhana Rendah di Pulau Pinang*, pp. 145.
- Yusof, R (2003). *Penyelidikan Sains Sosial (Social Science Research)*. Pahang, Malaysia: PTS Publications & Distribution (Malay Version).