

Layanan infrastruktur kawasan perumahan disamping mempertimbangkan standar normatif seharusnya juga memperhatikan respon penghuni pasca penyediaan, apakah puas atau tidak puas, nyaman atau tidak nyaman. Karena itu sangatlah penting untuk mengukur sampai sejauh mana tingkat kepuasan penghuni mensikapi penyediaan infrastruktur serta menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi dengan berlandaskan hipotesa bahwa kepuasan tersebut dipengaruhi oleh latar belakang budaya, sosial, pribadi dan psikologisnya.

Penelitian dilakukan dengan pendekatan deduktif kuantitatif. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan metode skoring skala Likert, yaitu dengan meminta responden menuangkan skala sikapnya terhadap stimulus-stimulus kepuasan yang diturunkan dari dimensi kepuasan infrastruktur. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan diuji secara statistik mengikuti metode analisa hubungan tabel silang.

Hasil penelitian di kawasan perumahan Kota Tulungagung menunjukkan adanya hierarki tingkat kepuasan penghuni terhadap penyediaan infrastruktur, dari yang tertinggi adalah listrik, telepon, jalan, persampahan, air bersih, sanitasi dan drainase. Faktor-faktor internal seperti jarak tempat tinggal ke pusat kota, penghasilan, dan motivasi untuk tinggal di suatu kawasan secara statistik teruji signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan dengan nilai signifikansi 0.019, 0.022 dan 0.024. Pengaruh faktor internal tersebut terhadap tingkat kepuasan penghuni adalah dalam proses pembentukan standar kepuasan masing-masing individu. Semakin dekat suatu kawasan ke pusat kota akan semakin tinggi derajat kekotaannya, yang berdampak pada semakin kuatnya suasana kota mewarnai pembentukan watak dan perilaku manusia penghuninya, seperti dalam pembentukan standar kepuasan masing-masing individu. Seiring dengan bertambahnya penghasilan maka tingkat kepuasan yang diraih juga semakin tinggi, namun di sisi lain standar kepuasannya akan meningkat sehingga cenderung tidak cepat merasa puas dibandingkan dengan mereka yang berpenghasilan lebih rendah. Motivasi seseorang untuk tinggal di suatu kawasan dapat mengindikasikan kemampuan ekonomi, wawasan, pola pandang dan sebagainya sehingga juga menentukan standar kepuasannya. Derajat keterkaitan masing-masing faktor internal terhadap tingkat kepuasan dari yang tertinggi adalah jarak ke pusat kota (faktor budaya), motivasi (faktor psikologis), dan penghasilan keluarga (faktor budaya dan faktor pribadi).

Kesimpulan yang dapat ditarik yaitu, (1) tingkat kepuasan tertinggi adalah terhadap penyediaan listrik, sedangkan yang terendah terhadap penyediaan drainase; (2) faktor faktor internal penghuni yang mendukung teori kepuasan secara umum adalah posisi geografis yakni jarak ke pusat kota, penghasilan, dan motivasi.

ABSTRACT

In addition to considering the normative standard, infrastructure service in housing area should also attend the resident's perception about their satisfaction and comfort. It is important to measure the level of satisfaction towards the infrastructure development and to analyze determinant factors based on a hypothesis about cultural, social, individual, and psychological background of the residents that influence their satisfaction.

The research used a deductive quantitative approach. It utilized the scoring Likert scale to measure satisfaction level by means of asking the respondents to indicate their attitude scale towards satisfaction stimulus derived from the infrastructure satisfaction dimension. The determinant factors were examined statistically using a crosstabulation analysis.

The analysis results show the hierarchy of satisfaction level towards the infrastructure development, ranging from the highest to the lowest as the following: electricity, telecommunication, road, solid waste facility, water supply, sanitation, and drainage system. The internal factors such as distance of the housing area to the downtown, income, and motivation to settle in one place have proven statistically to influence satisfaction level with the significant values of 0.019, 0.022, and 0.024. The influence of these internal factors toward satisfaction level emerged from individual standard of satisfaction shaping process. The closer an area to the downtown, the higher the level of urbanization that affects the resident's character and behaviour shaping, for instance in one's satisfaction standard. The higher the income, the higher the satisfaction level to be achieved but the more difficult the satisfaction to be fulfilled. The motivation to settle in one place will indicate one's economic ability, perception, and other, which also determine one's satisfaction level. The degree of relation among the internal factors are shown in the order of importance, as in the following: distance to the downtown (cultural factor), motivation (psychological factor), and income (cultural and personal factor).

The research concludes that (1) the highest satisfaction level is for electricity while the lowest is for drainage system, and (2) the internal factors that generally contribute to the satisfaction theory are spatial positioning to the downtown, income, and motivation.