

STUDI KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KINERJA KONSULTAN PERENCANA DALAM PEMBANGUNAN GEDUNG DAN INFRASTRUKTUR KABUPATEN SOLOK

Rangga Fernando, Benny Hidayat, Bambang Istijono

Fakultas Teknik, Universitas Andalas, Indonesia

Email: ranggaf84@gmail.com, bennyhidayat@eng.unand.ac.id, bistijono@gmail.com

Abstrak

Pembangunan Infrastruktur merupakan sebuah upaya yang dilakukan pemerintah kabupaten solok dalam meningkatkan kemajuan ekonomi kerakyatan yang tertuang dalam 4 pilar pembangunan dalam rencana strategis Barenlitbang Kabupaten Solok Tahun 2016 – 2021. Dalam kegiatan pembangunan sebuah infrastruktur pihak-pihak yang terlibat adalah Penyedia jasa konsultan perencana yang juga mempunyai peran dalam mendampingi pihak pengguna jasa (owner) dalam hal konsultasi, maka dari itu konsultan harus mempunyai pemahaman, pengalaman dan dapat menampung semua masukan atau keinginan dari pengguna jasa kemudian dituangkan dalam sebuah desain perencanaan. Dalam undang-undang nomor 2 Tahun 2017 tentang jasa konstruksi yang mengatur haluan kemajuan jasa konstruksi untuk dapat mewujudkan sistem badan usaha yang kokoh, kredibel, dan hasil yang berkualitas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja konsultan perencana dengan menilai 26 variabel kepuasan pengguna jasa terhadap produk konsultan perencana menggunakan metode Field research (Penelitian Lapangan) dengan meninjau langsung ke lapangan pada bagian yang akan diteliti guna untuk memperoleh data primer. Kemudian dianalisis menggunakan 3 (tiga) analisa dengan Analisis Kesenjangan (GAP), metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Analisis Customer Satisfaction Index (CSI). Dari hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa dari 26 (dua enam variabel) yang diujikan kepada 38 (tiga puluh delapan) responden diperoleh dirata-rata persentase kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa sebesar 77,73% yang artinya pengguna jasa “Puas” terhadap produk yang dihasilkan oleh konsultan perencana.

Kata Kunci: konsultan perencana; analisis kesenjangan (GAP); kepuasan pengguna jasa

Abstract

Infrastructure development is an effort made by the Solok district government in increasing the progress of the people's economy which is contained in the 4 pillars of development in the strategic plan of Barenlitbang Solok Regency 2016-2021. In infrastructure development activities, the parties involved are planning consultant service providers who also have role in assisting the service user (owner) in terms of consultation, therefore the consultant must have understanding, experience and

can accommodate all inputs or wishes from service users and then put it in a planning design. In law number 2 of 2017 concerning construction services which regulates the direction of progress of construction services to be able to realize a solid, credible business entity system, and quality results. This research was conducted to determine the level of satisfaction of service users on the performance of planning consultants by assessing 26 variables of service user satisfaction with planning consultant products using the Field research method by directly observing the field in the section to be studied in order to obtain primary data. Then analyzed using 3 (three) analyzes with Gap Analysis (GAP), Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) analysis. From the results of the analysis carried out, it shows that of the 26 (two six variables) tested to 38 (thirty eight) respondents, the average percentage of satisfaction felt by service users is 77.73%, which means that service users are "Satisfied" with the product. Produced by planning consultant

Keywords: *planning consultant; Gap Analysis (GAP); service user satisfaction*

Received: 2022-01-20; Accepted: 2022-02-05; Published: 2022-02-20

Pendahuluan

Pembangunan Infrastruktur merupakan sebuah upaya yang dilakukan pemerintah kabupaten solok dalam meningkatkan kemajuan ekonomi kerakyatan yang tertuang dalam 4 pilar pembangunan dalam rencana strategis Barenlitbang Kabupaten Solok Tahun 2016 – 2021. Beberapa komponen infrastruktur meliputi jalan, bangunan publik, bangunan kesehatan, jaringan komunikasi, bangunan serta jaringan irigasi, pasar dan pertanian. Beberapa pembangunan infrastruktur di Kabupaten Solok yang telah terlaksana seperti salah satunya Pembangunan Gedung Perkantoran, Jalan, Jembatan, jaringan irigasi dan bangunan kesehatan ([Layanan Pengadaan Secara Elektronik \(LPSE\) Kabupaten Solok, 2020](#))

Dalam kegiatan pembangunan sebuah infrastruktur pihak-pihak yang terlibat dari awal perencanaan sampai dengan pelaksanaan konstruksi seperti pemerintah daerah (PEMDA), Konsultan dan Kontraktor Pelaksana. Adapun pihak dari pemerintah selaku Pengguna Jasa (owner) yang dikelola oleh salah satunya pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Solok, Perencanaan yang dilaksanakan oleh Konsultan perencana, Pelaksanaan pembangunan fisik yang dilaksanakan oleh Kontraktor, dan Pengawasan pelaksanaan pembangunan fisik yang dilaksanakan oleh Konsultan Pengawas ([Ervianto, 2005](#)). Tahap perencanaan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dari sebuah proyek yang dimana tingkat kemantapan layanan umum badan usaha konsultan dari segi perencanaan yang menghasilkan sebuah produk yang menjadi pedoman yang akurat untuk pelaksanaan yang nantinya akan dilaksanakan oleh kontraktor ([Wanto, 2019](#)).

Dalam proses perencanaan beberapa permasalahan yang muncul seperti revisi desain berulang-ulang, dimana pihak pengguna jasa umumnya memiliki kebutuhan dan keinginan yang harus di akomodasi ([Indriani, 2019](#)). Dan juga permasalahan dari tingkat

kualitas dokumen perencana juga dapat mempengaruhi keberhasilan kegiatan proyek yang dimana semakin tingginya tingkat ketelitian dari konsultan perencana maka semakin tinggi juga tingkat keberhasilan kegiatan proyek tersebut (Z, 2010). Adapun beberapa permasalahan yang terjadi pada kegiatan proyek konstruksi yang berada di Kabupaten Solok yang dikutip dalam penelitian Hidayat dan Rasadi (Hidayat, B., & Rasadi, 2014) seperti penyedia jasa yang bermasalah, kesalahan pengerjaan konstruksi, dan lokasi proyek.

Menurut penelitian terdahulu (I Gede Astawa Diputra, 2019) penilaian kinerja konsultan perencanaan dapat diukur berdasarkan beberapa aspek penilaian seperti kualitas dokumen perencanaan, kesesuaian perencanaan dengan TOR, aspek waktu perencanaan dan aspek biaya perencanaan. Sehingga kinerja konsultan perencana dapat dievaluasi dalam menangani sebuah perencanaan proyek yang akan menghasilkan produk yang optimal sebagai acuan pelaksanaan konstruksi.

Berdasarkan permasalahan yang muncul perlunya suatu studi untuk mengetahui lebih dalam tentang seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Solok terhadap kinerja konsultan perencana. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna jasa terhadap konsultan perencana maka semakin berkualitasnya kinerja pelayanan yang diberikan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penyedia jasa konsultan perencana dalam memberikan kepuasan kepada pengguna jasa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Solok. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “Studi Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Konsultan Perencana Dalam Pembangunan Gedung Dan Infrastruktur Kabupaten Solok”.

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Mycle Wala (Mycle Wala, 2013) (2013) dengan Metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) di Kota Manado membahas tentang penilaian atau bobot yang paling optimum yang mempengaruhi kinerja konsultan perencanaan yang dinilai dari segi aspek lingkup kegiatan tahapan perencanaan konstruksi seperti Kualitas Dokumen Perencanaan, Waktu Perencanaan, Biaya Perencanaan dan Kerangka Acuan Kerja. Gede Astawa (I Gede Astawa Diputra, n.d.) (2009) melakukan penelitian dengan Metode AHP di Bali yang membahas tentang sistem penilaian yang mempengaruhi kinerja konsultan perencanaan paling besar bobotnya dari segi aspek yang sama dengan penelitian sebelumnya. (Wanto, 2019) melakukan penelitian di Kabupaten Sukoharjo yang membahas tentang evaluasi kinerja konsultan perencanaan dengan Metode Analisis Nilai Kesenjangan (GAP). Semua penelitian diatas melakukan penilaian terhadap kinerja konsultan perencanaan dengan menggunakan Metode *Analytic Hierarchy Process* dan Analisis Nilai Kesenjangan dalam menghitung bobot yang mempengaruhi kinerja konsultan.

Penelitian ini menggunakan metode perhitungan dengan Analisa Customer Satisfaction Index (CSI) yang lebih efektif dalam penilaian karena memiliki tingkat akurasi dan sensitivitasnya dalam melakukan penilaian dengan banyak variabel yang saling mempengaruhi dalam penilaian kepuasan terhadap kinerja. Metode penilaian ini

tidak memerlukan tingkatan level atau hirarki yang digunakan dalam metode AHP, sehingga metode ini yang paling tepat digunakan dalam menilai kepuasan terhadap kinerja konsultan perencana.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini seperti pada tahap pertama yaitu, pengumpulan informasi (studi literatur) dari jurnal penelitian terdahulu, buku, dan literatur lainnya yang memiliki hubungan dengan tujuan dari penelitian ini, lalu pada tahap kedua yaitu, perancangan kuisisioner serta variabel yang dipakai dalam penelitian ini dan tahap yang terakhir yaitu, pengolahan data untuk mendapatkan variabel apa saja yang memiliki tingkat kepuasan konsultan perencana oleh pengguna jasa (owner) dengan analisis data secara statistik berdasarkan teori yang ada (Salim, 2018) pada pengolahan data menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), Nilai Kesenjangan, dan Customer Satisfaction Index (CSI).

1. Data

a) Data Primer

Data primer didapatkan langsung dari responden melalui kuisisioner atau angket dengan cara disebarakan secara langsung. Data primer ini nantinya akan berguna untuk penelitian dalam menilai tingkat kepuasan pengguna jasa (Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Solok) dengan variabel-variabel penilaian kinerja konsultan perencana terhadap produk.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia dan data ini diperoleh secara tidak langsung terhadap obyek penelitian. Data sekunder dibagi menjadi tiga yaitu:

- 1) Data yang didapatkan dari jurnal ilmiah seperti data sasaran kinerja konsultan, kerangka kuisisioner, dan cara pengolahan data
- 2) Data kegiatan yang akan dilakukan penilaian berasal dari Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kabupaten Solok
- 3) Pedoman pengadaan barang/jasa yang dimuat dalam Perpres Nomor 12 Tahun 2021 dan Undang-undang tentang jasa konstruksi.

2. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan suatu wilayah penelitian yang bisa terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan dalam penelitian ini guna untuk dipelajari lalu kemudian ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2015). Populasi dalam penelitian ini sebanyak 10 dengan menggunakan data kegiatan tender Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kabupaten Solok yang dimana ada 10 kegiatan yang akan dinilai kinerja konsultan perencana.

Sampel merupakan bagian yang dimiliki oleh populasi dari segi jumlah dan karakteristik (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 38 (tiga puluh delapan) dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive

sampling yang merupakan teknik pengambil sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu (Sugiyono, 2015). Purposive sampling bisa juga disebut sampel penilaian oleh pakar adalah jenis sampel nonprobabilitas. Tujuan utama dari purposive sampling untuk menghasilkan sampel yang secara logis dapat dianggap mewakili populasi.

3. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu variabel independen dan dependen. Variabel Independen atau biasa disebut dengan variabel bebas yang dimana variabel ini muncul karena menjadi sebab timbulnya dan berubahnya variabel terikat. Jika variabel independen berubah, variabel dependen juga berubah. Variabel independen dalam penelitian ini adalah tingkat harapan atau kepentingan dan tingkat kinerja yang diukur terhadap produk konsultan, sedangkan Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna jasa. Variabel ini dipilih karena dianggap variabel ini lebih mewakili tujuan dari penelitian ini.

4. Metode Analisis

a) Analisis Kesenjangan (GAP)

Dalam melakukan analisis untuk mengukur kepuasan terhadap kinerja berdasarkan produk yang dihasilkan metode ini sering digunakan menjadi suatu alat dalam mengevaluasi. Metode ini juga menilai antara harapan atau kepentingan layanan pengguna jasa terhadap kinerja dari penyedia jasa, Sehingga memperoleh sejauh mana tingkat kinerja dari suatu layanan yang telah dihasilkan (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, 1988). Menurut Kotler (Keller, 2009) 3 macam penilaian terhadap kepuasan sebagai berikut.

- Apabila nilai Performance lebih kecil dibandingkan nilai Expectation, maka pengguna jasa akan menyatakan bahwa kinerja yang diberikan jelek, karena harapan dari pengguna jasa tidak terpenuhi atau pelayanannya kurang baik, belum memuaskan
- Apabila nilai Performance sama dengan nilai Expectation, maka bagi pengguna jasa tidak ada istimewanya, kinerja yang diberikan biasa-biasa saja, karena belum memuaskan pengguna jasa.
- Apabila nilai Performance lebih besar dibandingkan nilai Expectation, maka pengguna jasa merasakan puas karena kinerja yang diberikan adalah baik.

b) Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisis Importance Performance merupakan sebuah teknis analisis dalam membantu mengukur, mengidentifikasi, dan menganalisis sejauh mana perbandingan antara tingkat kinerja atau pelayanan sebuah jasa yang dirasakan terhadap tingkat harapan (ekspektasi) dari pengguna jasa yang diinginkan (J. A. Martilla and J. C. James, 1977). Skor perbandingan antara kinerja konsultan dengan skor harapan (ekspektasi) pengguna jasa memiliki tingkat kesesuaian, sehingga tingkatan kesesuaian ini nantinya akan menentukan skala prioritas apa yang akan dipakai dalam sebuah tindakan. Nilai yang dihasilkan dalam penilaian

Studi Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Konsultan Perencana dalam Pembangunan Gedung dan Infrastruktur Kabupaten Solok

IPA nantinya akan dituangkan kedalam sebuah grafik (derajat kartesius) yang memiliki empat kuadran seperti gambar 1 dibawah ini.

Tabel 1
Grafik Kartesius

KUADRAN A	KUADRAN B
KUADRAN C	KUADRAN D

Penjelasan diagram:

Kuadran A Pada diagram ini dinamakan Concentrate Here dimana harapan pengguna jasa lebih tinggi sedangkan kepuasannya rendah, Sehingga perlu adanya perbaikan pada jasa konsultan tersebut.

Kuadran B Pada diagram ini dinamakan Keep Up The Good Work dimana harapan pengguna jasa tinggi sedangkan kepuasannya juga tinggi, Sehingga spesifikasi dari sebuah jasa yang dihasilkan sudah sesuai dengan keinginan pengguna jasa.

Kuadran C Pada diagram ini dinamakan Low Priority dimana harapan pengguna jasa rendah sedangkan kepuasannya juga rendah, Sehingga kinerja yang dihasilkan oleh konsultan tidak memiliki pengaruh apa-apa terhadap kepuasan pengguna jasa tapi tetap diperhitungkan.

Kuadran D Pada diagram ini dinamakan Possible Overkill dimana harapan dari pengguna jasa rendah sedangkan tingkat kepuasannya tinggi, Sehingga kinerja yang dihasilkan membuat pengguna jasa puas tetapi dari tingkat harapan tidak merasakan apa-apa.

c) Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Merupakan sebuah untuk cara untuk mengukur kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja konsultan perencana dalam sebuah indeks kepuasan melalui pendekatan dalam mempertimbangkan tingkat kepentingan atau harapan dari sebuah produk (Umam, 2017). Dalam analisis ini nilai bobot atau persentase kepuasan dikelompokkan menjadi 5 kelas sebagai berikut.

- $0\% < CSI \leq 20\%$ (sangat tidak puas)
- $20\% < CSI \leq 40\%$ (tidak puas)
- $40\% < CSI \leq 60\%$ (cukup puas)
- $60\% < CSI \leq 80\%$ (puas)
- $80\% < CSI \leq 100\%$ (sangat puas)

d) Gambaran Umum Responden

Pada penelitian dilakukan pengambilan data dengan menggunakan Kuisisioner dengan jumlah variabel sebanyak 26 (dua puluh enam) yang dimana dari jumlah tersebut merupakan penilaian terhadap produk konsultan perencana. Dari variabel tersebut ditentukan responden yang mengisi merupakan pengguna jasa yang terlibat langsung dalam kegiatan yang memiliki posisi sebagai Pejabat Pembuat Komitmen, dan Tim Teknis pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Solok.

e) Gambaran Umum Kuisisioner

Dalam penelitian ini kriteria penilaian berdasarkan deliverable criteria yaitu produk yang dihasilkan oleh konsultan perencana. Variabel diperoleh dari dua cara yang dimana cara pertama dengan mencari informasi dari studi literatur yang berupa Peraturan, penelitian terdahulu dan buku, Lalu cara kedua setelah mendapatkan informasi tersebut dilakukan wawancara secara acak dari 38 (tiga puluh delapan) responden tersebut. Setelah dilakukan dua cara tersebut diperoleh 33 (tiga puluh tiga) variabel yang lalu dipilih 26 (dua puluh enam) variabel final yang dalam kategori menilai kepuasan kinerja berdasarkan produk dari konsultan perencana yang dimana pada awalnya jumlah variabel sebanyak 35 (tiga puluh lima). Variabel yang dipilih sebanyak 26 (dua puluh enam) dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1
Rancangan Kuisisioner

Variabel	Kode
Konsultan tepat waktu dalam penyelesaian dokumen perencanaan	q1
Rencana Anggaran Biaya/Engineering Estimate yang direncanakan konsultan perencanaan pada tahap pelaksanaan sesuai perkiraan/rencana	q2
Spesifikasi material (Bahan) pada tahap pelaksanaan sesuai dengan rencana konsultan	q3
Rencana Kerja dan syarat-syarat pada tahap pelaksanaan sesuai dengan rencana konsultan	q4
Metode pelaksanaan pekerjaan dan pengujian pada tahap pelaksanaan sesuai dengan rencana konsultan	q5
Kualifikasi hasil pekerjaan sesuai dengan kesepakatan maupun dalam kontrak	q6
Item pekerjaan perlengkapan serta kualifikasinya sesuai dengan kesepakatan maupun dalam kontrak	q7
Metode perhitungan dalam perencanaan konsultan sesuai dengan peraturan PERMEN PUPR 28/PRT/M/2016	q8
Pada tahap kontrak konsultan proaktif dalam berkomunikasi dengan pengguna jasa terhadap desain perencanaan	q9
Konsultan proaktif dalam setiap rapat atau pertemuan yang telah dijadwalkan secara berkala guna membahas laporan kegiatan	q10
Pada tahap pascakontrak pihak konsultan mudah untuk dihubungi dan komunikatif dalam layanan pascakontrak	q11
Konsultan dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi selama proses pelaksanaan proyek/kegiatan perencanaan	q12
Konsultan komunikatif dan cepat tanggap memperbaiki desain rencana	q13
Konsultan menguasai teknologi informasi guna menunjang pelaksanaan kegiatan perencanaan	q14
Tenaga ahli yang ditunjuk konsultan kualifikasinya sesuai dengan yang dibutuhkan proyek/kegiatan	q15
Konsep desain dari konsultan sangat bermanfaat bagi pengguna jasa dalam menjalankan sebuah kegiatan proyek sedang berlangsung maupun yang telah selesai	q16

Studi Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Konsultan Perencana dalam Pembangunan Gedung dan Infrastruktur Kabupaten Solok

Tingkat pemeliharaan desain yang dibuat oleh konsultan sudah sesuai dengan standar yang diinginkan pengguna jasa	q17
Konsep desain yang dipaparkan konsultan dapat dikembangkan secara berkelanjutan	q18
Hasil laporan konsultan sangat baik dari segi kualitas penyampaian atau pengkomunikasiannya	q19
Preliminary design dari segi kualitasnya baik (sesuai standar maupun kesepakatan dalam kontrak)	q20
Detail engineering design atau detail non engineering design dari segi kualitasnya baik (sesuai standar maupun kesepakatan dalam kontrak)	q21
Uraian Rencana Anggaran Biaya segi kualitasnya baik (semua item yang diperlukan didaftar dengan baik sesuai standar maupun kesepakatan dalam kontrak)	q22
Konsistensi item pekerjaan antara dokumen gambar, RKS dan Engineer Estimate	q23
Konsistensi antara penggunaan simbol notasi dan satuan pada Gambar	q24
Ketepatan Volume antara Gambar Rencana dan RAB dengan kondisi lapangan	q25
Sistematika penyajian dokumen perancangan menggunakan visualisasi 3D/2D	q26

f) Pengujian Kuisisioner

Kuisisioner dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan teknik pengujian validitas dan reliabilitas.

1) Uji Validitas

Jumlah 38 (tiga puluh delapan) responden yang mengisi kuisisioner maka ditentukanlah nilai r_{Tabel} sebesar 0,320. Diperoleh nilai uji validitas $>$ nilai r_{Tabel} .

2) Uji Reliabilitas

Jumlah 38 (tiga puluh delapan) responden yang mengisi kuisisioner maka ditentukanlah nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,60. Diperoleh nilai uji reliabilitas $>$ nilai Cronbach's Alpha.

Hasil Dan Pembahasan

A. Analisa Data

1. Analisis Kesenjangan (GAP)

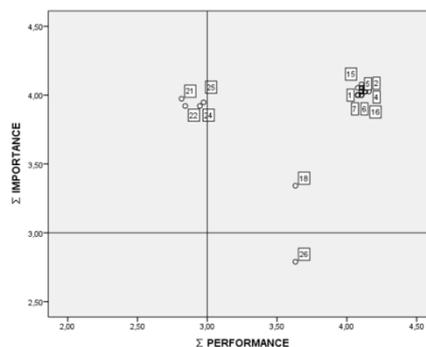
Pada pengujian hasil dari pengisian kuisisioner oleh 38 (tiga puluh delapan) responden yang menilai 10 produk perusahaan konsultan terlebih dahulu menghitung nilai rata-rata dari setiap variabel yang diisi yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2
Analisis Kesenjangan (GAP)

Variabel	Importance	Performance	Gap	Satisfaction
q1	4,0000	4,0789	0,079	Terjadi Kepuasan
q2	4,0263	4,1053	0,079	Terjadi Kepuasan
q3	4,0526	4,1316	0,079	Terjadi Kepuasan
q4	4,0789	4,1053	0,026	Terjadi Kepuasan
q5	4,0263	4,1053	0,079	Terjadi Kepuasan
q6	4,0000	4,0789	0,079	Terjadi Kepuasan
q7	4,0000	4,1053	0,105	Terjadi Kepuasan
q8	4,0263	4,1316	0,105	Terjadi Kepuasan
q9	4,0526	4,1053	0,053	Terjadi Kepuasan
q10	4,0526	4,1316	0,079	Terjadi Kepuasan
q11	4,1053	4,1579	0,053	Terjadi Kepuasan
q12	4,0263	4,1316	0,105	Terjadi Kepuasan
q13	4,0263	4,1579	0,132	Terjadi Kepuasan
q14	4,0263	4,1316	0,105	Terjadi Kepuasan
q15	4,0526	4,0789	0,026	Terjadi Kepuasan
q16	4,0000	4,1053	0,105	Terjadi Kepuasan
q17	4,0000	4,0789	0,079	Terjadi Kepuasan
q18	3,3421	3,6316	0,289	Terjadi Kepuasan
q19	4,0526	4,1053	0,053	Terjadi Kepuasan
q20	4,0000	4,1053	0,105	Terjadi Kepuasan
q21	3,9737	2,8158	-1,15	Tidak Terjadi Kepuasan
q22	3,9211	2,8421	-1,07	Tidak Terjadi Kepuasan
q23	4,0000	4,0789	0,079	Terjadi Kepuasan
q24	3,9211	2,9474	-0,97	Tidak Terjadi Kepuasan
q25	3,9474	2,9737	-0,97	Tidak Terjadi Kepuasan
q26	2,7895	3,6316	0,842	Terjadi Kepuasan

2. Importance Performance Analysis

Pada tahap pertama menentukan nilai batas antara 4 kuadran untuk model pertama dengan cara menentukan nilai ambang batasnya yang dimana nilai tersebut diambil berdasarkan nilai tengah dari skala likert yang telah ditentukan memakai nilai ambang batas 1-5. Peneliti mencoba untuk menggunakan nilai ambang batas 3 pada matriks kuadran IPA yang menjadi penentuan nilai ambang batas dapat dilihat pada Tabel 3 dan Gambar 1 berikut ini.



Gambar 1
Diagram Kartesius Hasil IPA

Berdasarkan gambar diatas diperoleh hasil dari analisa Importance Performance yang menunjukkan variabel yang berada pada kuadran masing-masing tergantung dari nilai yang dihasilkan dari kuisioner dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3
Hasil Analisis IPA

Variabel	Importance	Performance	Kuadran	Keterangan
q1	4,0000	4,0789	I	keep up to good work
q2	4,0263	4,1053	I	keep up to good work
q3	4,0526	4,1316	I	keep up to good work
q4	4,0789	4,1053	I	keep up to good work
q5	4,0263	4,1053	I	keep up to good work
q6	4,0000	4,0789	I	keep up to good work
q7	4,0000	4,1053	I	keep up to good work
q8	4,0263	4,1316	I	keep up to good work
q9	4,0526	4,1053	I	keep up to good work
q10	4,0526	4,1316	I	keep up to good work
q11	4,1053	4,1579	I	keep up to good work
q12	4,0263	4,1316	I	keep up to good work
q13	4,0263	4,1579	I	keep up to good work
q14	4,0263	4,1316	I	keep up to good work
q15	4,0526	4,0789	I	keep up to good work
q16	4,0000	4,1053	I	keep up to good work
q17	4,0000	4,0789	I	keep up to good work
q18	3,3421	3,6316	I	keep up to good work
q19	4,0526	4,1053	I	keep up to good work
q20	4,0000	4,1053	I	keep up to good work
q21	3,9737	2,8158	II	Concentrate Here
q22	3,9211	2,8421	II	Concentrate Here
q23	4,0000	4,0789	I	keep up to good work
q24	3,9211	2,9474	II	Concentrate Here
q25	3,9474	2,9737	II	Concentrate Here
q26	2,7895	3,6316	IV	posibble overkill
Nila Batas	3,0000	3,0000		

3. Analisa Customer Satisfaction Index (CSI)

Pada tahap analisa ini menghitung tingkat kepuasan yang telah diperoleh dari hasil pengujian variabel-variabel penilaian kinerja terhadap 10 produk perusahaan konsultan berdasarkan tingkat kepentingan atau harapan layanan yang diharapkan oleh pengguna jasa dengan penilaian tingkat kinerja konsultan perencana yang dirasakan oleh pengguna jasa setelah proyek selesai. Pada analisa ini menilai kinerja dari produk yang diberikan oleh konsultan perencana untuk memperoleh tingkat kepuasan dari 26 Variabel yang diujikan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4
Hasil Analisa Customer Satisfaction Index (CSI)

Variabel	<i>mean importance score (MIS)</i>	<i>mean satisfaction score (MSS)</i>	weight factor (WF)	weight score (WS)	weighted average total (WAT)	Customer Satisfaction Index (CSI)	Indeks
q1	4,000	4,079	100	407,89	407,895	81,58	Sangat Puas
q2	4,026	4,105	100	410,52	410,526	82,11	Sangat Puas
q3	4,053	4,132	100	413,15	413,158	82,63	Sangat Puas
q4	4,079	4,105	100	410,52	410,526	82,11	Sangat Puas
q5	4,026	4,105	100	410,52	410,526	82,11	Sangat Puas
q6	4,000	4,079	100	407,89	407,895	81,58	Sangat Puas
q7	4,000	4,105	100	410,52	410,526	82,11	Sangat Puas
q8	4,026	4,132	100	413,15	413,158	82,63	Sangat Puas
q9	4,053	4,105	100	410,52	410,526	82,11	Sangat Puas
q10	4,053	4,132	100	413,15	413,158	82,63	Sangat Puas
q11	4,105	4,158	100	415,78	415,789	83,16	Sangat Puas
q12	4,026	4,132	100	413,15	413,158	82,63	Sangat Puas
q13	4,026	4,158	100	415,78	415,789	83,16	Sangat Puas
q14	4,026	4,132	100	413,15	413,158	82,63	Sangat Puas
q15	4,053	4,079	100	407,89	407,895	81,58	Sangat Puas
q16	4,000	4,105	100	410,52	410,526	82,11	Sangat Puas
q17	4,000	4,079	100	407,89	407,895	81,58	Sangat Puas
q18	3,342	3,632	100	363,15	363,158	72,63	Puas
q19	4,053	4,105	100	410,52	410,526	82,11	Sangat Puas
q20	4,000	4,105	100	410,52	410,526	82,11	Sangat Puas
q21	3,974	2,816	100	281,57	281,579	56,32	Cukup Puas
q22	3,921	2,842	100	284,	284,211	56,84	Cukup

Studi Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Konsultan Perencana dalam
Pembangunan Gedung dan Infrastruktur Kabupaten Solok

				21			Puas
q23	4,000	4,079	100	407, 89	407,895	81,58	Sangat Puas
q24	3,921	2,947	100	294, 73	294,737	58,95	Cukup Puas
q25	3,947	2,974	100	297, 36	297,368	59,47	Cukup Puas
q26	2,789	3,632	100	363, 15	363,158	72,63	Puas
Rata-rata Indeks Kepuasan						77,73	Puas

Dari hasil terhadap ketiga pengujian diatas terlihat bahwa terjadi kepuasan terhadap kinerja dari konsultan perencana oleh pengguna jasa. Akan tetapi, ada beberapa koreksi dari variabel yang belum terjadi kepuasan.

4. Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu yang menilai tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja konsultan salah satunya oleh Sri Wanto pada Tahun 2019 menyimpulkan bahwa ketidakpuasan terjadi pada variabel Responsiveness yaitu konsultan kurang proaktif dalam setiap pertemuan yang diadakan guna untuk membahas laporan kegiatan proyek, sedangkan untuk variabel lainnya dapat memenuhi kepuasan pengguna jasa. Berikut dapat dilihat pada tabel 5 yang menunjukkan perbedaan antara penelitian ini dengan peneliti sebelumnya

Tabel 5
Perbandingan Penelitian

No	Penelitian	Metode	Dimensi Penelitian	Variabel	Hasil
1	(Wanto, 2019)	Importance Performance Analysis (IPA)	Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles	34 Variabel	Terjadi ketidakpuasan pengguna jasa terhadap Perusahaan konsultan karena kurang proaktif dalam setiap pertemuan yang diadakan guna untuk membahas kegiatan proyek.
2	(Mytle Wala, 2013)	Analytic Hierarchy Process (AHP)	Kualitas Dokumen Perencanaan, Waktu Perencanaan, Biaya Perencanaan dan Kerangka Acuan Kerja	31 Variabel	Kualitas kinerja konsultan yang memiliki persentase paling tinggi yaitu, dokumen perencanaan, sedangkan persentase paling rendah yaitu, biaya perencanaan

3	(Umam, 2017)	Customer Satisfaction Index (CSI)	a). Kemampuan Mencapai Tujuan Proyek, Manajerial Proyek, b). Menjamin dan Menambah Mutu Pekerjaan, c). Mencegah, mengurangi, atau mengatasi masalah / konflik, d). Kualitas Internal SDM Konsultan MK	22 Variabel	Kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja konsultan pada proyek pemerintah memiliki persentase sebesar 52,21 % (Cukup Puas), Sedangkan untuk kinerja pada proyek swasta sebesar 85,88 % (Sangat Puas).
4	Rangga Fernando (2021)	Analisis Kesenjangan (GAP), Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)	Penilaian fokus terhadap produk yang dihasilkan	26 Variabel	Kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja konsultan pada proyek pemerintah memiliki persentase sebesar 77,73 % (Puas).

Kesimpulan

Kinerja konsultan perencana yang dinilai dari produk menunjukkan bahwa “tidak terjadi kepuasan” pada 4 variabel penilaian yang mana ditunjukkan dengan nilai kesenjangan (GAP) pada variabel Detail engineering design atau detail non engineering design dengan nilai -1, 158, Uraian Rencana Anggaran Biaya segi kualitas dengan nilai -1, 079, Konsistensi antara penggunaan simbol notasi, satuan pada Gambar dengan nilai -0, 974 dan Ketepatan Volume antara Gambar Rencana dan RAB terhadap kondisi lapangan dengan nilai -0, 974. Dari hasil analisa dari 26 (Dua Enam Variabel) yang diujikan kepada 38 (tiga puluh delapan) responden diperoleh dirata-rata persentase kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa sebesar 77, 73% yang artinya pengguna jasa “Puas” terhadap produk yang dihasilkan oleh konsultan perencana. Dari nilai persentase kepuasan dari kuisisioner sebesar 77, 73% dalam kategori puas, sedangkan 2 (dua) dari 3 responden mengatakan bahwa “Kurang Puas” terhadap produk konsultan dengan persentase < 80%, perbedaan ini terjadi karena skala penilaian dan rentang nilai persentase yang digunakan oleh peneliti dengan persepsi responden berbeda sehingga terjadi sebuah perbedaan, akan tetapi perbedaan terjadi karena hanya mewawancarai 3 (tiga) dari 38 (tiga puluh delapan) responden

BIBLIOGRAFI

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan L. L. B. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Service Quality*, 29. [Google Scholar](#)
- Ervianto. (2005). *Manajemen Proyek Konstruksi Edisi Revisi* (Andi, Ed.). Yogyakarta: Andi. [Google Scholar](#)
- Hidayat, B., & Rasadi, A. (2014). Studi risiko proyek konstruksi di Sumatera Barat dengan Metoda Content Analysis Artikel Berita Surat Kabar. *Paper Presented at the Konferensi Nasional Teknik Sipil 8 (Konteks 8)*, 16–18. [Google Scholar](#)
- I Gede Astawa Diputra. (2019). Sistem Penilaian Kinerja Konsultan Perencana Dalam Menangani Proyek Perencanaan Bangunan Gedung. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, Vol. 13, N.
- Indriani, M. N. (2019). Analisis Peran Konsultan Perencana dan Konsultan Pengawas Terhadap Keberhasilan Proyek. *Skripsi*, 19. [Google Scholar](#)
- J. A. Martilla and J. C. James. (1977). Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Marketing*, 41, 77–79. [Google Scholar](#)
- Keller, K. and. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid I* (13th ed.). Jakarta: Erlangga. [Google Scholar](#)
- Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kabupaten Solok. (2020). *Pengadaan Barang dan Jasa Kabupaten Solok*. Arosuka.
- Mycele Wala. (2013). Penilaian Kinerja Konsultan Perencana Bangunan Dengan Metode Analytic Hierarchy Process (Studi Pada Perencana Bangunan Di Manado). *Media Engineering*, 3(2087-9334 (99-108)), 10. [Google Scholar](#)
- Salim, A. (2018). *Metodologi Penelitian*. Padang: Ekassakti Press.
- Sugiyono. (2015). Metode penelitian pendidikan. *Jakarta : Mitra Wacana Merdeka*, pp. 286–288. [Google Scholar](#)
- Umam, M. S. (2017). Pengukuran Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi Pada Tahap Implementasi Proyek Konstruksi. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 10. [Google Scholar](#)
- Wanto, S. (2019). Evaluasi Kualitas Jasa Konsultan dalam Pekerjaan Manajemen Konstruksi Pembangunan Gedung Kantor Terpadu Kabupaten Sukoharjo. *Magister Tesis*, 30. [Google Scholar](#)
- Z, M. M. N. (2010). Studi Kualitas Dokumen Desain dan Faktor-Faktor yang mempengaruhinya menurut Konsultan Perencana pada Proyek Konstruksi di

Copyright holder:

Rangga Fernando, Benny Hidayat, Bambang Istijono (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

