

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP
KINERJA KONTRAKTOR BERDASARKAN METODE
PENGADAAN E-PURCHASING PADA BIDANG BINA
MARGA DINAS PUPR KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

TESIS



Oleh

IRHAM WALADANI ANDRIANTO

NIM. 24.121.008

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
PEMINATAN MANAJEMEN KONSTRUKSI**

**PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
AGUSTUS**

2026

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KINERJA
KONTRAKTOR BERDASARKAN METODE PENGADAAN E-
PURCHASING PADA BIDANG BINA MARGA DINAS PUPR
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

TESIS

Diajukan kepada
Institut Teknologi Nasional Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Studi Magister Teknik Sipil
Konsentrasi Manajemen Konstruksi

Oleh
IRHAM WALADANI ANDRIANTO
NIM. 24.121.008

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
PEMINATAN MANAJEMEN KONSTRUKSI**

**PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
AGUSTUS
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis oleh IRHAM WALADANI ANDRIANTO (NIM. 24.121.008), ini telah diperiksa dan disetujui dalam ujian.

Malang, 11 Agustus 2026

Pembimbing I



(Ir. Maranatha W., ST., MMT, Ph.D, IPU)
NIP. P. 1031500523

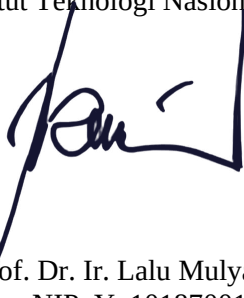
Pembimbing II



(Dr. Lila Ayu Ratna Winanda, ST., MT)
NIP. P. 1030800419

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana
Institut Teknologi Nasional Malang



(Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT)
NIP. Y. 1018700153

Ketua Program Studi
Magister Teknik Sipil Institut Teknologi
Nasional Malang



(Dr. Erni Yulianti, ST., MT)
NIP. P. 1031300469



PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karangia, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

BERITA ACARA UJIAN TESIS
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

NAMA : IRHAM WALADANI ANDRIANTO
NIM : 24.121.008
JURUSAN : Magister Teknik Sipil
PEMINATAN : Manajemen Konstruksi
Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Kontraktor
Berdasarkan Metode Pengadaan E-Purchasing Pada Bidang Bina
Marga Dinas PUPR Kabupaten Hulu Sungai Utara

Dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Tesis Jenjang Program Studi
Pascasarjana Magister Teknik Sipil (S2).

Hari : Selasa
Tanggal : 11 Agustus 2026
Nilai : A

Panitia Ujian Tesis

Ketua

(Ir. Maranatha W., ST., MMT, Ph.D, IPU)
NIP. P. 1031500523

Sekretaris

(Dr. Lila Ayu Ratna Winanda, ST., MT)
NIP. P. 1030800419

Penguji I

(Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT)
NIP. P. 1018700153

Penguji II

(Dr. Yosimson Petrus Manaha, ST., MT)
NIP. P. 1030300383

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister Teknik) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 11 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan,



IRHAM WALADANI ANDRIANTO

NIM. 24.121.008

ABSTRAK

Andrianto, Irham Waladani, Program Studi Magister Teknik Sipil, Konsentrasi Manajemen Konstruksi, Program Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang, Juli 2026, Analisis Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kinerja Kontraktor Berdasarkan Metode Pengadaan *E-Purchasing* pada Bidang Bina Marga Dinas PUPR Kabupaten Hulu Sungai Utara, Tesis, Pembimbing: (I) Ir. Maranatha Wijayaningtyas, ST., MMT, Ph.D, IPU, (II) Dr. Lila Ayu Ratna Winanda, ST., MT.

Jaringan jalan Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagian besar belum ber kondisi baik, sementara pengadaan jasa konstruksi beralih ke *e-purchasing* melalui Katalog Elektronik LKPP. Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja kontraktor *e-purchasing*, mengidentifikasi atribut prioritas perbaikan, menganalisis kesenjangan kepentingan-kepuasan, serta merumuskan rekomendasi strategis bagi Dinas PUPR Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian kuantitatif deskriptif ini menyurvei 187 penilaian sah atas 35 paket pekerjaan Bidang Bina Marga Tahun Anggaran 2024–2025 secara *total sampling*. Instrumen berupa kuesioner 25 atribut kinerja berskala Likert 1–5 yang disusun dari empat aspek Peraturan LKPP Nomor 4 Tahun 2021 dan telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Analisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Gap Analysis*.

Customer Satisfaction Index sebesar 77,57% termasuk kategori puas, belum sangat puas. *Importance Performance Analysis* menempatkan enam atribut (24%) pada Kuadran A sebagai prioritas utama perbaikan, yaitu kerapian hasil akhir pekerjaan, kesesuaian lingkup kontrak, ketepatan waktu *shop drawing*, kemudahan pelayanan, sistem keselamatan dan kesehatan kerja, serta manajemen mutu; delapan atribut (32%) pada Kuadran B, tiga (12%) pada Kuadran C, dan delapan (32%) pada Kuadran D. Seluruh 25 atribut bernilai *gap* negatif dengan rata-rata -0,66, terbesar pada keselamatan dan kesehatan kerja (-1,12), sedangkan lima atribut berikutnya (-0,79 hingga -0,70) identik dengan Kuadran A.

Sintesis ketiga alat analisis menunjukkan efisiensi *e-purchasing* tetap menghasilkan kepuasan berkategori puas, namun harapan pengguna jasa belum terpenuhi pada aspek mutu, dokumen teknis, lingkup pekerjaan, dan keselamatan konstruksi, sementara aspek waktu dan biaya justru perlu dipertahankan. Matriks prioritas tindakan disusun berbasis area pengetahuan manajemen proyek: rencana keselamatan konstruksi dengan inspeksi terjadwal, pemeriksaan mutu sebelum serah terima, ketepatan waktu gambar kerja, pengendalian lingkup terhadap kontrak, penerapan rencana mutu berkesinambungan, serta tata cara komunikasi para pihak. Implementasinya mencakup penguatan klausul mutu dan keselamatan pada KAK dan kontrak, penilaian kinerja penyedia secara berkala, serta pembinaan penyedia Katalog Elektronik.

Kata kunci: *customer satisfaction index, e-purchasing, gap analysis, importance performance analysis, kepuasan pengguna jasa*

ABSTRACT

Andrianto, Irham Waladani, Master Program in Civil Engineering, Construction Management Concentration, Postgraduate Program, National Institute of Technology Malang, July 2026, Analysis of Service User Satisfaction with Contractor Performance Based on the E-Purchasing Procurement Method in the Bina Marga Division of the Public Works and Spatial Planning Office of Hulu Sungai Utara Regency, Thesis, Supervisors: (I) Ir. Maranatha Wijayaningtyas, ST, MMT, Ph.D, IPU, (II) Dr. Lila Ayu Ratna Winanda, ST., MT.

Hulu Sungai Utara Regency's road network is largely below good condition, while construction procurement has shifted to e-purchasing through the LKPP Electronic Catalogue. This study measures service user satisfaction with e-purchasing contractor performance, identifies priority improvement attributes, analyses the importance-satisfaction gap, and formulates strategic recommendations for the local Public Works Office.

This quantitative descriptive study surveyed 187 valid assessments of 35 construction packages of the Bina Marga Division, 2024–2025, through total sampling. The instrument is a 25-attribute performance questionnaire on a 1–5 Likert scale derived from the four assessment aspects of LKPP Regulation 4/2021 and tested for validity and reliability. Analysis used the Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and Gap Analysis.

The Customer Satisfaction Index reaches 77.57%, the satisfied but not the very satisfied category. Importance Performance Analysis places six attributes (24%) in Quadrant A as top improvement priorities: neatness of final work results, work scope conformity, timely shop drawings, ease of service, occupational health and safety, and quality management; eight (32%) fall in Quadrant B, three (12%) in Quadrant C, and eight (32%) in Quadrant D. All 25 gaps are negative, averaging -0.66, largest on occupational health and safety (-1.12); the next five (-0.79 to -0.70) coincide with Quadrant A.

The synthesis shows that e-purchasing efficiency still yields satisfaction in the satisfied category, yet expectations remain unmet on quality, technical documents, work scope, and construction safety, while timeliness and cost are maintained. A priority action matrix mapped to project management knowledge areas is formulated: a construction safety plan with scheduled inspections, quality inspection before handover, timely shop drawings, work scope control against the contract, continuous quality-plan implementation, and communication procedures among the parties. Implementation covers stronger quality and safety clauses in tender and contract documents, periodic provider performance assessment, and continuous coaching of catalogue providers.

Keywords: customer satisfaction index, e-purchasing, gap analysis, importance performance analysis, service user satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Kontraktor Berdasarkan Metode Pengadaan *E-Purchasing* Pada Bidang Bina Marga Dinas Pupr Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan Program Studi Magister Teknik Sipil, Konsentrasi Manajemen Konstruksi, Program Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang, sekaligus diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan bagi pengembangan manajemen pengadaan dan pengendalian kinerja penyedia jasa konstruksi pemerintah daerah.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Awan Uji Krismanto, ST., MT., Ph.D, Selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang;
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT , Selaku Direktur Program Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang;
3. Bapak Dr.Dimas Indra Laksana, ST., MT, Selaku Sekretaris Program Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang;
4. Ibu Dr. Erni Yulianti, ST., MT, selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil, Program Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang;
5. Ibu Ir. Maranatha Wijayaningtyas, ST., MMT, Ph.D, IPU, selaku Dosen Pembimbing I, atas bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan tesis ini;
6. Ibu Dr. Lila Ayu Ratna Winanda, ST., MT, selaku Dosen Pembimbing II, atas bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan tesis ini;
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Pasca Sarjana, Program Studi Magister Teknik Sipil Institut Teknologi Nasional Malang;
8. Bapak dan Ibu bagian administrasi, Program Pasca Sarjana, Institut Teknologi Nasional Malang;

9. Ibunda Tercinta Etik Husnatul Mar'ati, Istri tercinta penulis, Risa Arisandi, SE, Ak, CA, M.Acc, serta anak-anak penulis, yaitu Ahadia Amri Nisa'ul Fathonah, Syaihan Amri Asyaddu Hubbalillah, Khawla Amri Nisa'ul Rizhan, dan Qiana Amri Nisa'ul Rufaida, atas doa dan dukungan yang tiada henti;
10. Bapak Ir. Amos Silitonga, ST., MMT, Selaku Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Hulu Sungai Utara.
11. Bapak Ir. Ibnu Maulana, ST., selaku Kepala Bidang Bina Marga; Bapak Ir. H. Muhammad Ridha, ST., MT, selaku PPTK; Ibu Ir. Hj. Lisa Ariyanti, ST., MT, selaku PPTK; serta Bapak Ir. M. Nuryanto, ST., MT, selaku Pengawas Internal Dinas PUPR Kabupaten Hulu Sungai Utara, atas dukungan data, informasi, dan kesediaan mengisi kuesioner penelitian;
12. Bapak M. Syam Kusufi, SE, MSc, beserta istri, atas bantuannya dalam pengolahan data penelitian;
13. Bapak Dr. Agus Surya Dharma, S.Sos, MAP, atas dukungan dan motivasi selama penyusunan tesis ini;
14. Keluarga besar AMRI ARCHTEAM CONSULTANT, khususnya Zaldi Fikri dan Sara Putra, beserta rekan-rekan yang senantiasa memberikan dukungan moril selama penulis menempuh pendidikan;
15. Almarhum Ir. Andi Algafilin, ST (NIM. 24121005), rekan seperjuangan penulis selama menempuh pendidikan. Semoga Allah SWT mengampuni segala dosanya, dan menempatkannya di tempat terbaik di sisi-Nya.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penelitian selanjutnya. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, serta bagi Dinas PUPR Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa konstruksi. Aamiin.

Malang, Agustus 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ARTI SIMBOL DAN SINGKATAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	7
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.4 Manajemen Proyek Konstruksi.....	9
2.5 Kepuasan Pelanggan Konstruksi.....	9
2.6 Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan E-Purchasing.....	12
2.7 Metode Analisis.....	23
2.8 Framework Penelitian.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29

3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4 Instrumen Penelitian dan Variabel Pengukuran.....	30
3.5 Metode Analisis Data.....	34
3.6 Kerangka Konseptual Penelitian.....	35
3.7 Prosedur Analisis Penulisan/Penelitian.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Lokasi Penelitian.....	39
4.2 Karakteristik Responden dan Objek Penelitian.....	39
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	46
4.4 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	48
4.5 Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....	52
4.6 Gap Analysis.....	56
4.7 Analisis Data Kualitatif dari Pertanyaan Terbuka.....	59
4.8 Sintesis dan Rekomendasi Perbaikan Kinerja Kontraktor.....	62
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
4.10 Implikasi Hasil Penelitian terhadap Pelaksanaan Proyek.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 2.2 Dimensi Kepuasan Pada Level Proyek.....	10
Tabel 2.3 Hubungan Faktor Kinerja (Idrus dan Sodangi, 2011) dengan Aspek Manajemen Proyek (PMI, 2017).....	11
Tabel 2.4 Metode Pelaksanaan E-Purchasing pada Katalog Elektronik.....	16
Tabel 2.5 Tahapan Pelaksanaan E-Purchasing, Pelaku, dan Keluaran Setiap Tahap.....	19
Tabel 2.6 Skala Penilaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan.....	23
Tabel 2.7 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index.....	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan.....	40
Tabel 4.2 Distribusi Masa Kerja Responden.....	41
Tabel 4.3 Distribusi Masa Kerja Responden per Jabatan.....	42
Tabel 4.4 Distribusi Nilai Kontrak Paket Proyek yang Dinilai.....	43
Tabel 4.5 Distribusi Nilai Kontrak per Kelompok Jabatan Responden.....	44
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Tahun Anggaran Proyek.....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	48
Tabel 4.9 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	50
Tabel 4.10 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	51
Tabel 4.11 Klasifikasi Kuadran Atribut Kinerja Kontraktor.....	54
Tabel 4.12 Gap Kepentingan dan Kepuasan.....	57
Tabel 4.13 Distribusi Tema Jawaban Pertanyaan Terbuka.....	60
Tabel 4.14 Matriks Sintesis dan Rekomendasi Perbaikan.....	63
Tabel 4.15 Pemetaan Atribut Prioritas Utama terhadap Area Pengetahuan dan Proses Manajemen Proyek.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Model Integrasi Novelty Penelitian.....	7
Gambar 2.2 Bagan Alir Tahapan Pelaksanaan E-Purchasing.....	21
Gambar 2.3 Diagram Importance Performance Analysis Empat Kuadran.....	25
Gambar 2.4 Framework Penelitian.....	27
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	35
Gambar 3.2 Bagan Alir Penelitian.....	36
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Matrix IPA.....	53
Gambar 4.2 Framework Hasil Penelitian.....	65
Gambar 4.3 Bagan Implikasi Hasil Penelitian terhadap Pelaksanaan Proyek.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 Tabulasi Data Mentah Hasil Kuesioner (n = 187).....	96
Lampiran 3 Rekapitulasi Hasil Perhitungan CSI, IPA, dan Gap Analysis.....	98
Lampiran 4 Kompilasi Tema dan Contoh Jawaban Pertanyaan Terbuka.....	110
Lampiran 5 Surat Izin dan Keterangan Penelitian.....	112
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	117

ARTI SIMBOL DAN SINGKATAN

Simbol/Singkatan	Keterangan
CSI	Customer Satisfaction Index
IPA	Importance Performance Analysis
LKPP	Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
MIS	Mean Importance Score (skor rata-rata tingkat kepentingan)
MSS	Mean Satisfaction Score (skor rata-rata tingkat kepuasan)
WF	Weighting Factor (faktor bobot)
WS	Weighted Score (skor terbobot)
WAT	Weighted Average Total
PA	Pengguna Anggaran
KPA	Kuasa Pengguna Anggaran
PPK	Pejabat Pembuat Komitmen
PPTK	Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan
PUPR	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
K3	Keselamatan dan Kesehatan Kerja
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
BAST	Berita Acara Serah Terima
DED	Detailed Engineering Design (gambar rencana rinci)
HPS	Harga Perkiraan Sendiri
KAK	Kerangka Acuan Kerja
PDN	Produk Dalam Negeri
PP	Pejabat Pengadaan
RUP	Rencana Umum Pengadaan
SIKaP	Sistem Informasi Kinerja Penyedia
SMKK	Sistem Manajemen Keselamatan Konstruksi
SP	Surat Pesanan
TKDN	Tingkat Komponen Dalam Negeri
α	Cronbach's Alpha (koefisien reliabilitas)