

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sektor jasa konstruksi memegang peran sentral dalam pencapaian target pembangunan daerah karena hasil pekerjaannya langsung mempengaruhi fungsi infrastruktur, konektivitas, keselamatan publik, dan penyerapan anggaran. Secara normatif, jasa konstruksi di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi, Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2020 beserta perubahannya melalui PP Nomor 14 Tahun 2021, serta peraturan pengadaan pemerintah yang saat ini berada dalam kerangka Perpres Nomor 16 Tahun 2018 sebagaimana telah diubah oleh Perpres Nomor 12 Tahun 2021 dan Perpres Nomor 46 Tahun 2025.

Di tingkat operasional, Peraturan LKPP Nomor 4 Tahun 2021 menegaskan bahwa penilaian kinerja penyedia dilakukan oleh PPK menggunakan empat aspek utama, yaitu kualitas-kuantitas (bobot 30%), biaya (bobot 20%), waktu (bobot 30%), dan layanan/komunikasi (bobot 20%). Meskipun penilaian formal ini telah terstruktur, persepsi kepuasan pengguna jasa di lapangan tidak selalu selaras dengan hasil penilaian administratif tersebut, dan inilah yang menjadi justifikasi akademik penelitian ini.

Konteks lokal Kabupaten Hulu Sungai Utara mempertegas urgensi penelitian ini. Berdasarkan data resmi 2025, dari total 379,62 km jaringan jalan kabupaten, hanya 162,58 km (42,83%) dalam kondisi baik, sedangkan 107,48 km (28,31%) dalam kondisi rusak berat dan 31,64 km (8,33%) dalam kondisi rusak. Artinya, lebih dari sepertiga jaringan jalan berada pada kondisi buruk, suatu angka yang mencerminkan tantangan nyata kualitas pelaksanaan pekerjaan konstruksi jalan di daerah ini.

Kondisi tersebut diperparah oleh minimnya data empiris mengenai kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja kontraktor. Tanpa gambaran terukur ini, Dinas PUPR kesulitan mengidentifikasi atribut kinerja yang paling mendesak diperbaiki. Akibatnya, upaya peningkatan kualitas infrastruktur cenderung bersifat reaktif, bukan berbasis bukti ilmiah.

Lingkungan pengadaan juga sedang bertransformasi menuju digitalisasi melalui sistem *e-purchasing* berbasis Katalog Elektronik LKPP. Pada 2024, Dinas PUPR Kabupaten Hulu Sungai Utara telah memproses persiapan *e-purchasing* pekerjaan konstruksi. Mekanisme ini menawarkan efisiensi proses, namun pertanyaan kritis yang belum terjawab adalah apakah efisiensi pengadaan melalui *e-purchasing* tetap menghasilkan kualitas pekerjaan dan tingkat kepuasan pengguna jasa yang memadai.

Secara akademik, berbagai penelitian sebelumnya (Khasani, 2013; Yunita dan Soekiman, 2016; Kurnia, 2023; Tiastiti, 2024) telah mengukur kepuasan pengguna jasa konstruksi menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), namun seluruhnya dilakukan pada proyek-proyek tender konvensional atau proyek non-*e-purchasing*. Belum ada penelitian yang secara spesifik mengukur kepuasan pengguna jasa terhadap kontraktor yang dipilih melalui mekanisme *e-purchasing* di lingkungan Bidang Bina Marga pemerintah daerah, apalagi dengan mengintegrasikan evaluasi berbasis regulasi LKPP ke dalam kerangka CSI-IPA-Gap Analysis secara bersamaan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian berjudul "**Analisis Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kinerja Kontraktor Berdasarkan Metode Pengadaan E-Purchasing pada Bidang Bina Marga Dinas PUPR Kabupaten Hulu Sungai Utara**" penting dilakukan untuk menghasilkan ukuran kepuasan yang terstruktur, mengidentifikasi atribut prioritas perbaikan, dan menyusun rekomendasi yang dapat dipakai langsung oleh perangkat daerah dalam pembinaan penyedia jasa konstruksi.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Belum tersedia gambaran empiris yang terukur mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi terhadap kinerja penyedia jasa pada Dinas PUPR Kabupaten Hulu Sungai Utara, khususnya pada proyek-proyek *e-purchasing*.

2. Penilaian formal kinerja penyedia menurut regulasi LKPP belum tentu mencerminkan persepsi kepuasan pengguna jasa yang sesungguhnya di lapangan.
3. Terdapat potensi kesenjangan signifikan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan aktual pada atribut-atribut kinerja seperti mutu, ketepatan waktu, komunikasi, respons, K3, dan ketertiban lapangan.
4. Belum diketahui atribut kinerja mana yang menjadi prioritas utama perbaikan pada proyek-proyek Dinas PUPR Kabupaten Hulu Sungai Utara.
5. Belum tersedia strategi berbasis bukti empiris yang dapat digunakan Dinas PUPR untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja kontraktor *e-purchasing*.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi secara keseluruhan terhadap kinerja kontraktor yang dipilih melalui mekanisme *e-purchasing* pada Bidang Bina Marga Dinas PUPR Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Atribut kinerja apa saja yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)?
3. Seberapa besar kesenjangan (*gap*) antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada setiap atribut kinerja kontraktor?
4. Bagaimana rekomendasi strategis perbaikan kinerja kontraktor berdasarkan sintesis hasil analisis CSI, IPA, dan *gap analysis*?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi terhadap kinerja kontraktor yang dipilih melalui mekanisme *e-purchasing* secara keseluruhan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).
2. Mengidentifikasi atribut kinerja yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki dan yang perlu dipertahankan berdasarkan diagram kartesius IPA.

3. Menganalisis besaran kesenjangan (*gap*) antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada setiap atribut kinerja kontraktor.
4. Merumuskan rekomendasi strategis perbaikan kinerja kontraktor berdasarkan sintesis hasil analisis CSI, IPA, dan *Gap Analysis*, dalam bentuk matriks prioritas tindakan yang dapat diimplementasikan oleh Dinas PUPR Kabupaten Hulu Sungai Utara.

### **1.5 Batasan Masalah**

Untuk menjaga fokus dan kedalaman analisis, penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian dibatasi pada proyek-proyek konstruksi yang dikelola oleh Bidang Bina Marga Dinas PUPR Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan metode pengadaan *e-purchasing*.
2. Periode kajian mencakup proyek dalam rentang 2 (dua) tahun terakhir, yaitu Tahun Anggaran 2024–2025.
3. Penelitian berfokus pada kepuasan terhadap kinerja penyedia jasa konstruksi dan tidak mencakup evaluasi keuangan atau audit proyek.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas PUPR Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk memperbaiki mekanisme pemilihan, pengendalian, dan pembinaan penyedia jasa konstruksi berdasarkan bukti empiris.
2. Secara manajerial, hasilnya dapat digunakan oleh PPK, PPTK, konsultan pengawas, dan tim teknis untuk memfokuskan pembinaan pada atribut kinerja yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa.
3. Secara akademik, penelitian ini mengisi celah literatur kepuasan pengguna jasa konstruksi pada proyek *e-purchasing* pemerintah daerah, dengan kombinasi metode CSI-IPA-Gap Analysis yang diintegrasikan dengan kerangka regulasi LKPP.