

ANALISIS KEPUASAN STAKEHOLDER TERHADAP KINERJA KONSULTAN MANAJEMEN KONSTRUKSI PADA PROYEK REFURBISHMENT BENDUNG SUNGAI BENGAWAN SOLO

Agung Wicaksono^{1*}, Lalu Mulyadi², Erni Yulianti³

¹Mahasiswa Program Studi Magister Teknik Sipil, ITN Malang. Email: agungw@jasatirta1.net

²Dosen Program Studi Magister Teknik Sipil, ITN Malang. Email: lalu.mulyadi@gmail.com

³Dosen Program Studi Magister Teknik Sipil, ITN Malang. Email: yulianti.erni1976@gmail.com

ABSTRAK

Proyek *refurbishment* di wilayah sungai bengawan Solo memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi secara teknis dan non teknis, sehingga perlu ditugaskan konsultan manajemen konstruksi dengan harapan mendapatkan hasil sesuai rencana meliputi tepat mutu, tepat waktu, tepat biaya, dan tertib administrasi. Namun kenyataannya masih ada kegiatan yang tidak sesuai dengan harapan karena kurangnya kinerja konsultan manajemen konstruksi. Kinerja inilah yang kemudian dijadikan dasar untuk mengukur kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dari *stakeholder* proyek. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk menjawab sampai sejauh mana tingkat kepuasan *stakeholder* proyek terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mix methods* yaitu pertama menggunakan metode kualitatif dengan mengidentifikasi variabel dan indikator kinerja konsultan manajemen konstruksi, kedua menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 53 responden dari unsur *owner* dan kontraktor untuk di analisis dengan metode *customer satisfaction index* (CSI) dan metode *importance performance analysis* (IPA).

Hasil analisis kualitatif teridentifikasi 5 variabel dan 22 indikator yang berpengaruh terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi. Hasil analisis *customer satisfaction index* (CSI) didapatkan nilai sebesar 76% yang berarti *stakeholder* merasa "puas" terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi. Sedangkan hasil *importance performance analysis* (IPA) dengan analisis gap dan tingkat kesesuaian keseluruhan didapatkan skor gap sebesar -4,72 dan dengan rata-rata total tingkat kesesuaian sebesar 20.83 yang berarti menunjukkan bahwa aspek tersebut telah sesuai dengan harapan *stakeholder* dengan kinerja konsultan manajemen konstruksi. Lebih lanjut hasil *importance performance analysis* (IPA) dengan diagram kartesius digunakan untuk evaluasi terhadap indikator-indikator kinerja yang memiliki prioritas tinggi untuk ditingkatkan, dipertahankan, prioritas rendah untuk ditingkatkan, dan meningkatkan kepentingan.

Kata kunci : Kabupaten Trenggalek, Kepuasan Stakeholder, Kinerja, Konsultan Manajemen Konstruksi

PENDAHULUAN

Perusahaan Umum Jasa Tirta 1 sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki tugas pengelolaan dan pengusahaan sumber daya air di 5 Wilayah Sungai, salah satunya adalah Wilayah Sungai Bengawan Solo. Dalam mengelola Wilayah Sungai Bengawan Solo, Perusahaan Umum Jasa Tirta 1 (PJT1) memiliki beberapa infrastruktur Sumber Daya Air antara lain Bendung Colo, Bendung Gerak Bojonegoro, Bendung Gerak Babat dan Bendung Gerak Sembayat, dimana PJT1 sangat bergantung dengan kondisi sarana dan prasarana bendung-bendung tersebut untuk memenuhi kebutuhan air baku para pemanfaat dan melakukan pengendalian banjir saat musim hujan tiba. Sampai dengan saat ini kondisi sarana dan prasarana bendung-bendung tersebut banyak yang mengalami kerusakan sehingga mengganggu tugas dan fungsi pokok dari bendungan tersebut.

Untuk menyikapi hal tersebut maka Perusahaan Umum Jasa Tirta 1 melaksanakan Kegiatan Pekerjaan *Refurbishment* Bendung di Wilayah Sungai Bengawan Solo dengan memanfaatkan dana investasi yang dimiliki oleh Perum Jasa Tirta 1 untuk memperbaiki infrastruktur bendung-bendung tersebut selama tahun 2024. *Refurbishment* adalah proses pembaruan, perbaikan, atau renovasi suatu bangunan, struktur atau fasilitas agar kembali berfungsi optimal atau memiliki nilai estetika dan teknis yang lebih baik. Kegiatan pekerjaan *Refurbishment* Bendung di Wilayah Sungai Bengawan Solo adalah kegiatan proses perbaikan bendung yang meliputi perbaikan penggantian pintu irigasi, pengecatan dan perbaikan sarana dan prasarana pendukung bendung lainnya. Total ada 4 bendung yang dilaksanakan dengan memanfaatkan dana internal PJT1 ini. Kegiatan perbaikan bendung-bendung tersebut dilaksanakan dengan sistem kontrak tahun tunggal sehingga dalam proses pelaksanaannya harus diatur sedemikian rupa untuk mencapai hasil yang optimal dan tepat sasaran.

Berdasarkan kondisi tersebut, keberadaan konsultan manajemen konstruksi memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan keberhasilan pelaksanaan proyek refurbishment bendung, baik dari aspek mutu, waktu, biaya, maupun tertib administrasi. Konsultan manajemen konstruksi diharapkan mampu mengoordinasikan seluruh pemangku kepentingan proyek, mengendalikan pelaksanaan pekerjaan, serta menjamin bahwa hasil pekerjaan sesuai dengan standar teknis dan regulasi yang berlaku. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang sistematis untuk mengetahui sejauh mana kinerja konsultan manajemen konstruksi telah memenuhi harapan stakeholder proyek.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan pengguna jasa

Menurut Tjiptono dan Candra dalam Nina et al. (2023), kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin *satis* (cukup baik, memadai) dan *factio* (melakukan atau membuat).

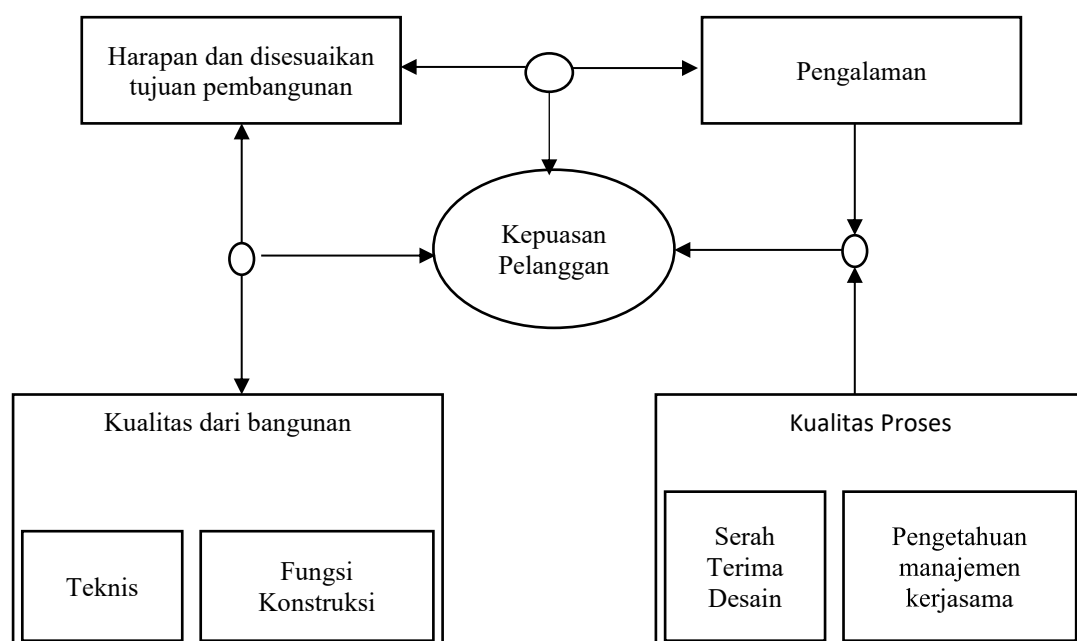
Kepuasan berkaitan dengan pelanggan sebagai pengguna dari produk, maupun jasa. Mengukur dan mengetahui kepuasan pengguna jasa memiliki beberapa keuntungan untuk perusahaan, yaitu:

1. Meningkatkan komunikasi antar kedua pihak dan tercapainya kesepakatan bersama (antara pengguna jasa dan penyedia jasa)
2. Dapat mengetahui keinginan pengguna jasa dalam peningkatan pelayanan selama proses berlangsung
3. Dapat memahami masalah dalam pelayanan dengan lebih baik
4. Sebagai alat untuk memonitor dan melaporkan pelayanan yang sudah dikerjakan

Menurut Yunita (2017) kepuasan pemilik proyek konstruksi sebagai pengguna jasa bergantung kepada kualitas jasa dan pelayanan yang diberi oleh penyedia jasa konstruksi. Kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas dan akhirnya digunakan untuk penilaian keberhasilan program peningkatan kualitas perusahaan. Hubungan timbal balik antara kinerja dan kepuasan pada tiga perbandingan dilakukan dengan cara:

1. Perbandingan pertama - antara kualitas dari bangunan, harapan pelanggan dan tujuan yang disesuaikan dengan bangunan
2. Perbandingan kedua - antara kualitas proses konstruksi dan pengalaman yang muncul selama proses
3. Perbandingan ketiga - antara harapan pelanggan dan pengalaman

Hubungan timbal balik antara kinerja dan kepuasan pada tiga perbandingan. Seperti terlihat pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Hubungan Timbal Balik Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Tingkat Proyek
Sumber: Yumita (2017)

Stakeholder

Menurut Freeman & McVea (2001) definisi *stakeholder* adalah setiap kelompok atau individu yang dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh pencapaian tujuan organisasi.

Stakeholder dalam proyek konstruksi menurut penelitian Abrar (2011) diuraikan sebagai berikut:

1. **Pemilik Proyek**
Perusahaan atau perseorangan yang memiliki dana, dan kemudian memberikan tugas kepada perusahaan atau perseorangan yang memiliki keahlian dan pengalaman demi hasil proyek sesuai dengan sasaran dan tujuan yang ditetapkan.
2. **Konsultan**
Perusahaan atau perseorangan yang ditunjuk oleh pemilik proyek yang memiliki keahlian dan pengalaman khusus sesuai dengan keahliannya masing-masing. Konsultan terdiri atas:
 - a. Konsultan perencana: Perusahaan atau perseorangan yang memiliki keahlian dan pengalaman dalam hal merencanakan proyek konstruksi
 - b. Konsultan pengawas: Perusahaan yang memiliki keahlian dan pengalaman dalam hal pengawasan pelaksanaan proyek konstruksi
 - c. Konsultan manajemen: Perusahaan yang ditunjuk sebagai perwakilan pemilik proyek dalam pengelolaan proyek, sejak awal proyek hingga akhir proyek
3. **Kontraktor**
Perusahaan yang dipilih dan telah disetujui untuk melaksanakan pekerjaan konstruksi yang telah direncanakan sesuai keinginan pemilik proyek serta bertanggung jawab terhadap pembangunan fisik proyek
4. **Sub-Kontraktor**
Pihak yang ditunjuk oleh kontraktor dan telah disetujui oleh pihak pemilik proyek yang memiliki keahlian khusus untuk mengerjakan sebagian pekerjaan kontraktor

Kinerja konsultan manajemen konstruksi

Kinerja konsultan manajemen konstruksi adalah hasil kerja atau prestasi kerja dari konsultan manajemen konstruksi, bukan hanya hasil kerja tetapi bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun.

Implementasi kinerja konsultan dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Wibowo (2007) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja konsultan manajemen konstruksi adalah:

1. Faktor Personal/individu, meliputi: pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu
2. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer atau team leader
3. Faktor sistem meliputi: sistem kerja konsultan, fasilitas kerja dan proses organisasi
4. Faktor kontekstual (situasional) meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja konsultan manajemen konstruksi tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pekerjaan, tetapi juga oleh kualitas proses pengelolaan proyek yang meliputi kemampuan manajerial, koordinasi antar pihak, pengendalian mutu, serta pemahaman terhadap regulasi dan kebutuhan stakeholder.

Kinerja yang baik diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan stakeholder proyek, khususnya pada proyek-proyek infrastruktur yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi seperti pekerjaan *refurbishment* bendung.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dirancang untuk mengevaluasi tingkat kepuasan stakeholder terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi pada proyek *refurbishment* bendung di Wilayah Sungai Bengawan Solo. Pendekatan penelitian dilakukan secara sistematis melalui penggabungan metode kualitatif dan kuantitatif guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai variabel, indikator, serta tingkat kepuasan stakeholder terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi.

Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi pada proyek *refurbishment* bendung di Wilayah Sungai Bengawan Solo di Kabupaten Sukoharjo Provinsi Jawa Tengah serta Kabupaten Bojonegoro,

Kabupaten Lamongan, dan Kabupaten Gresik di Provinsi Jawa Timur tahun 2024 yang terbagi menjadi 4 paket pekerjaan *refurbishment* bendung seperti yang disajikan dalam **table 1** berikut:

Tabel 1. Lokasi Penelitian

No	Nama Paket	Lokasi Pekerjaan
1	Pekerjaan <i>Refurbishment</i> Colo	Sukoharjo
2	Pekerjaan <i>Refurbishment</i> Bendung Gerak Bojonegoro	Bojonegoro
3	Pekerjaan <i>Refurbishment</i> Bendung Gerak Babat	Lamongan
4	Pekerjaan <i>Refurbishment</i> Bendung Gerak Sembayat	Gresik

Sumber: Perusahaan Umum Jasa Tirta I (2024)

Populasi

Dalam penelitian ini populasi responden yang menjadi subyek penelitian ini adalah para *stakeholder* yang terlibat langsung dalam proyek *refurbishment* bendung di Wilayah Sungai Bengawan Solo, Kabupaten Sukoharjo di Provinsi Jawa Tengah serta Kabupaten Bojonegoro, Kabupaten Lamongan, dan Kabupaten Gresik di Provinsi Jawa Timur tahun 2024 dari sumber pendanaan internal Perusahaan Umum Jasa Tirta I tahun 2024 yaitu *owner* (Direksi pekerjaan, staf tenaga ahli, supervisor, pengawas, anggota tim teknis) dan tim kontraktor pelaksana (koordinator pelaksana, pelaksana, staf teknik).

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2011). Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, semisal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

Tabel 2. Jumlah Sampel Penelitian

No	Subyek Penelitian		Jumlah Sampel
1	Owner yang terdiri dari:		-
	a	Ka.Sub Divisi Pengelolaan SDA	2
	b	Supervisor	2
	c	Staf Pengawas	2
	d	Operator Pintu Air	19
2	Kontraktor yang terdiri dari:		-
	a	Koordinator	4
	b	Pelaksana	20
	c	Staf Teknik	4
Total			53

Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Metode pengumpulan data pada penelitian ini dengan melakukan studi literatur, wawancara, dan survei penyebaran kuesioner. Studi literatur dan wawancara dilakukan untuk mengidentifikasi variabel dan indikator yang berhubungan dengan kinerja konsultan manajemen konstruksi. Sedangkan penyebaran kuesioner dilakukan dengan menjangkau pendapat dan sikap responden untuk mengukur tingkat kepuasan dari *stakeholder* proyek terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi pada proyek *refurbishment* Bendung di Wilayah Sungai Bengawan Solo tahun 2024.

Jenis dan sumber data

Untuk memperoleh hasil penelitian yang baik maka diperlukan data yang lengkap serta akurat sesuai yang dibutuhkan. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan berdasarkan dari sumbernya yang meliputi data primer dan data sekunder.

Data primer

Merupakan data yang didapatkan dari subjek penelitian secara langsung. Data primer pada penelitian ini didapat dengan cara wawancara dan penyebaran kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang ditujukan kepada responden.

Data sekunder

Merupakan data yang diperoleh bukan dari subjek penelitian secara langsung yang bersifat pelengkap dari data primer. Pada penelitian ini data sekunder didapatkan dari laporan harian, mingguan, dan bulanan, dari pedoman tertulis dari Perusahaan Umum Jasa Tirta 1, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, surat penunjukan pemenang dan lain-lain.

Pengolahan dan analisis data

Data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data selanjutnya diolah menggunakan bantuan program *microsoft excel* dan *statistical package and service solution (SPSS) for windows* untuk memperoleh informasi dalam bentuk grafik dan tabel. Hasil dari pengolahan data tersebut digunakan untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah. Pengolahan data hendaknya memperlihatkan jenis data yang dikumpulkan dengan berorientasi pada tujuan yang hendak dicapai.

Tahap selanjutnya dari pengolahan data adalah analisis data yang merupakan suatu proses atau upaya yang dilakukan terhadap suatu data untuk dijadikan informasi yang baru supaya karakteristik data tersebut lebih mudah untuk dipahami dan berguna sebagai solusi dari suatu permasalahan yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dan data kuantitatif. Analisis data kualitatif dilakukan untuk mengidentifikasi variabel-variabel dari kinerja konsultan manajemen konstruksi. Sedangkan analisis data kuantitatif menggunakan metode *customer satisfaction index (CSI)* dan metode *importance performance analysis (IPA)*. Metode analisis dengan *customer satisfaction index (CSI)* digunakan untuk mengukur nilai tingkat kepuasan dari *stakeholder* proyek yang diperoleh dari isian kuesioner dengan skala likert. Sedangkan analisis dengan *importance performance analysis (IPA)* digunakan untuk memetakan variabel dan indikator dari kinerja konsultan manajemen proyek apa saja yang perlu dievaluasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian disajikan dalam bentuk analisis tingkat kepuasan *stakeholder* dan evaluasi kinerja konsultan manajemen konstruksi berdasarkan data kuesioner yang telah dikumpulkan. Analisis dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan *stakeholder* dan kinerja yang dirasakan, serta untuk mengidentifikasi aspek-aspek kinerja yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan pada proyek refurbishment bendung di Wilayah Sungai Bengawan Solo.

Hasil customer satisfaction index (csi)

Analisis customer satisfaction index (csi)

Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi dalam proyek *refurbishment* bendung di Wilayah Sungai Bengawan Solo. *Customer Satisfaction Index (CSI)* dihitung berdasarkan nilai rata-rata Kepentingan (MIS), rata-rata Kepuasan (MSS), Weighted Factor (WF), dan Weight Score (WS). CSI merupakan indeks yang memberikan gambaran tingkat kepuasan *stakeholder* dengan rentang nilai 0% - 100%. Berdasarkan hasil perhitungan, CSI dalam penelitian ini mencapai 76%, yang mengindikasikan bahwa *stakeholder* merasa "Puas" terhadap kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi.

Table 3. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Variabel	Indikator	N	MIS (Kepentingan)	MSS (Kepuasan)	WF (Weighted Factor)	WS (Weight Score)
Kemampuan Mencapai Tujuan Proyek	I1	53	4.13	3.81	4.68	17.85
	I2	53	4.09	3.66	4.64	16.98
	I3	53	3.87	3.74	4.39	16.42
	I4	53	4.00	3.81	4.54	17.29
	I5	53	3.92	3.58	4.45	15.92
Kemampuan Manajerial Proyek	I6	53	3.92	3.70	4.45	16.45
	I7	53	4.02	3.91	4.56	17.83
	I8	53	4.17	4.15	4.73	19.63
	I9	53	4.09	3.98	4.64	18.46
	I10	53	4.04	3.96	4.58	18.15
Kemampuan	I11	53	3.87	4.02	4.39	17.65

Variabel	Indikator	N	MIS (Kepentingan)	MSS (Kepuasan)	WF (Weighted Factor)	WS (Weight Score)
Manjamin dan Meningkatkan Kualitas Pekerjaan	I12	53	3.94	3.91	4.47	17.47
	I13	53	3.77	4.04	4.28	17.28
	I14	53	4.04	4.00	4.58	18.33
Kemampuan Mencegah, Mengurangi atau Mengatasi Masalah/Konflik	I15	53	4.19	4.17	4.75	19.82
	I16	53	4.04	4.09	4.58	18.74
	I17	53	4.09	3.83	4.64	17.77
	I18	53	4.00	3.30	4.54	14.97
Kualitas Internal SDM Konsultan MK	I19	53	4.08	3.55	4.63	16.43
	I20	53	4.08	3.21	4.63	14.86
	I21	53	3.92	3.51	4.45	15.61
	I22	53	3.89	3.53	4.41	15.58
Total			88.16	83.46	100.00	379.47
Customer Satisfaction Indeks (CSI)						76%

Table 4. Kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai Indeks (%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)
81.00 - 100.00	Sangat Puas
66.00 - 80.99	Puas
51.00 - 65.99	Cukup Puas
35.00 - 50.99	Kurang Puas
0.00 - 34.99	Tidak Puas

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 76% menunjukkan bahwa *stakeholder* "Puas" terhadap kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi dalam proyek *refurbishment* bendung di Wilayah Sungai Bengawan Solo. Dengan kategori ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar indikator yang dievaluasi memiliki kesesuaian antara harapan dan kepuasan, meskipun masih ada beberapa aspek yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Beberapa indikator dengan nilai kepuasan tertinggi antara lain:

- I8 (Rapat koordinasi rutin) → CSI 19.63
- I15 (Pengawasan SMK3 dan risiko lingkungan) → CSI 19.82
- I9 (Monitoring dan evaluasi proyek) → CSI 18.46

Hal ini menunjukkan bahwa *stakeholder* merasa cukup puas dengan efektivitas koordinasi, keselamatan kerja, serta proses monitoring dan evaluasi dalam proyek. Peningkatan pada aspek ini tetap perlu dijaga agar tidak mengalami penurunan kualitas di masa depan. Namun, terdapat beberapa indikator dengan nilai kepuasan terendah yang masih memerlukan perbaikan, seperti:

- I18 (Penerjemahan kebutuhan *stakeholder* terkait konservasi SDA) → CSI 14.97
- I20 (Pemahaman dokumen teknis dan regulasi) → CSI 14.86
- I19 (Keahlian tim dalam infrastruktur SDA) → CSI 16.43

Stakeholder merasa bahwa aspek pemahaman dokumen teknis dan konservasi SDA masih belum optimal. Oleh karena itu, perbaikan dalam komunikasi dengan *stakeholder* lingkungan, peningkatan pelatihan teknis, dan peningkatan pemahaman terhadap regulasi proyek sangat diperlukan. Dengan memperbaiki aspek-aspek ini, diharapkan tingkat kepuasan *stakeholder* dapat meningkat lebih jauh di masa mendatang. Secara keseluruhan, hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 76% mengindikasikan bahwa kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi telah memenuhi sebagian besar harapan *stakeholder*, tetapi tetap ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar mencapai kategori "Sangat Puas" pada masa mendatang.

Hasil analisis importance performance analysis (ipa)

Analisa Tingkat Kesesuaian

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat Kepuasan (*performance*) yang dirasakan oleh *stakeholder* dalam proyek *refurbishment* bendung di Wilayah Sungai Bengawan Solo sesuai dengan tingkat kepentingan (*importance*) yang mereka harapkan. Hasil analisis ini menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan dan realisasi yang dapat digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan dalam kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi. Dalam analisis ini, nilai rata-rata kepentingan dan kepuasan dihitung untuk setiap indikator, lalu dibandingkan untuk mendapatkan tingkat kesesuaian. Jika nilai tingkat kesesuaian mendekati atau lebih dari 1,00, berarti kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi telah memenuhi harapan *stakeholder*. Namun, jika nilai tingkat kesesuaian lebih rendah, maka aspek tersebut perlu menjadi perhatian untuk perbaikan lebih lanjut.

Table 5. Hasil Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Variabel	Indikator	Kepentingan			Kepuasan			Tingkat Kesesuaian
		N	Total	Rata-rata	N	Total	Rata-rata	
Kemampuan Mencapai Tujuan Proyek	I1	53	219	4.13	53	202	3.81	0.92
	I2	53	217	4.09	53	194	3.66	0.89
	I3	53	205	3.87	53	198	3.74	0.97
	I4	53	212	4.00	53	202	3.81	0.95
	I5	53	208	3.92	53	190	3.58	0.91
Kemampuan Manajerial Proyek	I6	53	208	3.92	53	196	3.70	0.94
	I7	53	213	4.02	53	207	3.91	0.97
	I8	53	221	4.17	53	220	4.15	1.00
	I9	53	217	4.09	53	211	3.98	0.97
	I10	53	214	4.04	53	210	3.96	0.98
Kemampuan Manjamen dan Meningkatkan Kualitas Pekerjaan	I11	53	205	3.87	53	213	4.02	1.04
	I12	53	209	3.94	53	207	3.91	0.99
	I13	53	200	3.77	53	214	4.04	1.07
	I14	53	214	4.04	53	212	4.00	0.99
Kemampuan Mencegah, Mengurangi atau Mengatasi Masalah/Konflik	I15	53	222	4.19	53	221	4.17	1.00
	I16	53	214	4.04	53	217	4.09	1.01
	I17	53	217	4.09	53	203	3.83	0.94
	I18	53	212	4.00	53	175	3.30	0.83
Kualitas Internal SDM Konsultan MK	I19	53	216	4.08	53	188	3.55	0.87
	I20	53	216	4.08	53	170	3.21	0.79
	I21	53	208	3.92	53	186	3.51	0.89
	I22	53	206	3.89	53	187	3.53	0.91
Rata-rata Total			4673	4.01		4423	3.79	20.83

Dari hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), rata-rata tingkat kepentingan yang diharapkan oleh *stakeholder* adalah 4.01, sedangkan rata-rata kepuasan yang dirasakan adalah 3.79, dengan tingkat kesesuaian sebesar 20.83. Beberapa indikator memiliki tingkat kesesuaian tinggi (≥ 1.00), menunjukkan bahwa aspek tersebut telah sesuai dengan harapan *stakeholder*. Namun, terdapat pula indikator dengan tingkat kesesuaian rendah (< 0.90), yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan realisasi, sehingga aspek tersebut menjadi prioritas untuk perbaikan.

Salah satu indikator dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah rapat koordinasi rutin (I8) dan pengawasan SMK3 serta risiko lingkungan (I15), masing-masing dengan nilai 1.00, yang menunjukkan bahwa *stakeholder* merasa puas terhadap koordinasi yang dilakukan serta sistem keselamatan yang diterapkan dalam proyek. Selain itu, indikator jaminan kualitas sesuai standar (I13) memiliki tingkat kesesuaian tertinggi sebesar 1.07, menandakan bahwa kualitas pekerjaan yang dihasilkan bahkan melampaui harapan *stakeholder*.

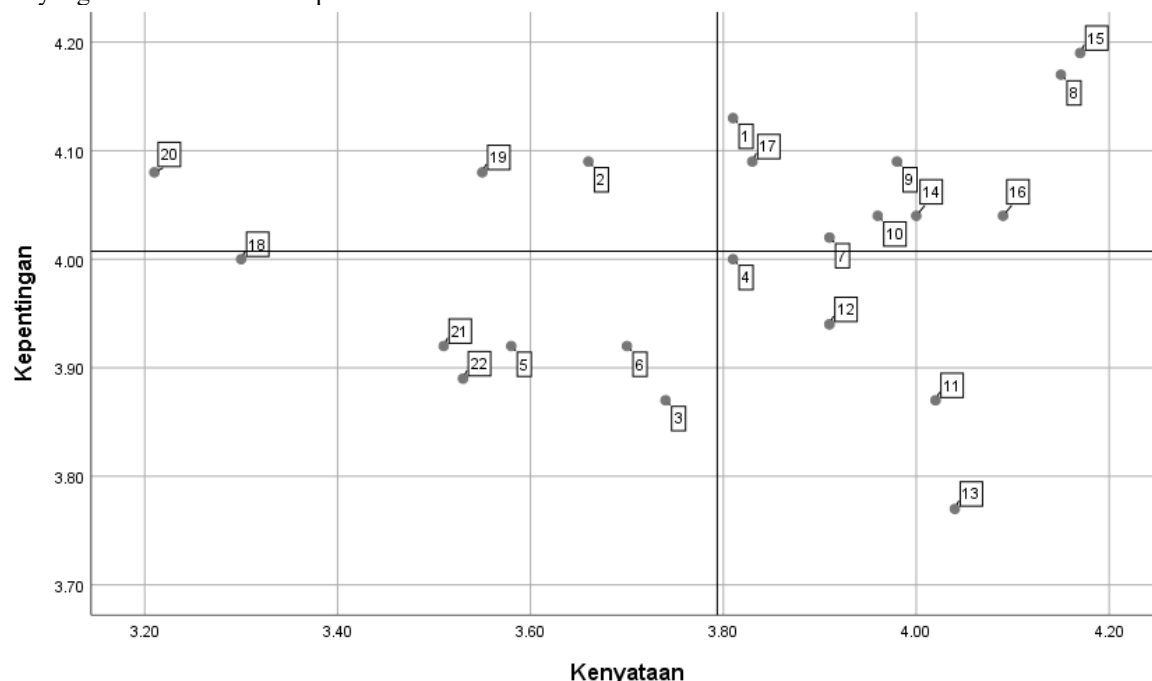
Namun, terdapat beberapa indikator dengan tingkat kesesuaian rendah, seperti pemahaman dokumen teknis dan regulasi (I20) dengan nilai 0.79, serta penerjemahan kebutuhan stakeholder terkait konservasi SDA (I18) dengan nilai 0.83. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan dan Kepuasan dalam aspek dokumentasi teknis serta pemahaman terhadap kebutuhan stakeholder terkait konservasi sumber daya air. Kualitas internal SDM Konsultan MK (I19-I22) juga memiliki tingkat kesesuaian yang cukup rendah (0.79-0.91), sehingga peningkatan dalam kompetensi dan pengelolaan SDM Konsultan MK menjadi perhatian utama.

Secara keseluruhan, hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa mayoritas indikator telah mendekati ekspektasi *stakeholder*, dengan beberapa aspek yang memerlukan perbaikan strategis, khususnya dalam aspek pemahaman regulasi, kualitas SDM, serta pemenuhan kebutuhan konservasi lingkungan. Oleh karena itu, strategi peningkatan kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi perlu difokuskan pada meningkatkan pelatihan teknis, memperkuat komunikasi dengan *stakeholder*, dan memperbaiki sistem dokumentasi serta pelaporan proyek untuk memastikan bahwa proyek refurbishment bendung di Wilayah Sungai Bengawan Solo dapat berjalan lebih optimal dan memenuhi harapan semua pihak terkait.

Analisis diagram cartesius importance performance analysis (ipa)

Diagram Cartesius dalam analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan indikator-indikator penelitian berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*) yang dirasakan oleh *stakeholder* terhadap kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi. Hasil pemetaan dalam diagram Cartesius membagi indikator ke dalam 4 (empat) kuadran, yaitu:

1. Kuadran I (prioritas utama): Indikator yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat Kepuasan rendah, sehingga memerlukan perbaikan segera.
2. Kuadran II (pertahankan prestasi): Indikator yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat Kepuasan tinggi, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.
3. Kuadran III (prioritas rendah): Indikator yang memiliki tingkat kepentingan rendah dan tingkat Kepuasan rendah, sehingga perbaikannya bisa ditunda atau tidak menjadi prioritas utama.
4. Kuadran IV (berlebihan): Indikator yang memiliki tingkat kepentingan rendah tetapi tingkat Kepuasan tinggi, sehingga sumber daya yang dialokasikan untuk indikator ini mungkin bisa dialihkan ke aspek lain yang lebih membutuhkan perhatian.



Gambar 3. Hasil Analisis Diagram Cartesius Importance Performance Analysis (IPA)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), yang telah uraikan sebelumnya, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan *stakeholder* proyek terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi pada proyek *refurbishment* bendung di Wilayah Sungai Bengawan Solo (skor prosentase dari tinggi ke rendah) yaitu:
 - a) Kemampuan Menjamin dan Meningkatkan Kualitas Pekerjaan dengan skor 80%
 - b) Kemampuan Manajerial Proyek dengan skor 79%
 - c) Kemampuan Mencegah, Mengatasi Masalah/Konflik dengan skor 77%
 - d) Kemampuan Mencapai Tujuan Proyek dengan skor 74%
 - e) Kualitas Internal SDM Konsultan MK dengan skor 69%.
2. Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi berada pada kategori “Puas” dengan nilai 76%. *Stakeholder* merasa cukup puas dengan kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi dalam beberapa aspek seperti efektivitas koordinasi, penerapan sistem keselamatan kerja (SMK3), serta pengawasan kualitas pekerjaan. Namun, masih terdapat beberapa kesenjangan yang perlu diperbaiki, terutama dalam aspek pemahaman regulasi, pengelolaan lingkungan, dan pemanfaatan teknologi dalam pengawasan proyek.
3. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa beberapa indikator kinerja masuk dalam Kuadran I (prioritas utama), yang berarti memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi realisasinya masih rendah. Beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian utama adalah pemahaman Konsultan Manajemen Konstruksi terhadap regulasi proyek, keterlibatan dalam konservasi Sumber Daya Air, serta inovasi teknologi dalam proses konstruksi. Sementara itu, aspek seperti koordinasi proyek, pengawasan keselamatan kerja, dan pelaporan progres masuk dalam Kuadran II (pertahankan prestasi), yang menunjukkan bahwa kinerja dalam aspek ini sudah baik dan perlu dijaga. Meskipun terdapat beberapa indikator yang masuk dalam Kuadran III (prioritas rendah) dan Kuadran IV (berlebihan), analisis menunjukkan bahwa secara umum Konsultan Manajemen Konstruksi telah memenuhi sebagian besar ekspektasi *stakeholder*. Namun, untuk meningkatkan kepuasan ke tingkat yang lebih tinggi, perlu adanya perbaikan dalam dokumentasi proyek, peningkatan keterampilan Sumber Daya Manusia terkait aspek teknis dan regulasi, serta pengembangan metode kerja yang lebih efisien dengan memanfaatkan teknologi yang lebih canggih.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, Husen. (2011). Manajemen Proyek, Yogyakarta: Peneerbit. ANDI
- Freeman, R. E. dan J. McVea. 2001. A Stakeholder Approach To Strategic Management. Blackwell Publishing. Oxford
- Nina, Indriasari, N., and Febliansa, M.R., (2023) Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Kelurahan Lubuk. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis. Vol. 11, No. 1. Pages: 849-856.
- Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B, Bandung: Alfabeta.
- Yunita, H., (2017) Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi Terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Di Perusahaan Jasa Konstruksi. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan
- Wibowo. (2007). Manajemen Kinerja. Edisi ketiga. Jakarta: PT.Raja Grafindo Prasada