

TESIS
ANALISIS KINERJA KONTRAKTOR
PADA BIDANG CIPTA KARYA
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

NURUL AZIZAH



MANAJEMEN KONSTRUKSI
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
2025

TESIS
ANALISIS KINERJA KONTRAKTOR
PADA BIDANG CIPTA KARYA
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Karya tulis sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh Gelar Magister dari
Universitas Lambung Mangkurat

Oleh:

NURUL AZIZAH
NIM. 2220828320020



MANAJEMEN KONSTRUKSI
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
2025

LEMBAR PENGESAHAN
TESIS PROGRAM STUDI S-2 TEKNIK SIPIL

ANALISIS KINERJA KONTRAKTOR PADA BIDANG CIPTA KARYA DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Oleh

Nurul Azizah (2220828320020)

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 8 Juli 2025
dan dinyatakan

L U L U S

Komite Penguji :

Ketua / Penguji I

: Dr. Aqli Mursadin, S.T., M.T.

NIP. 19710611 199512 1 001

Sekretaris / Penguji II

: Wiku Adhiwicaksana Krasna, S.T., M.Eng., Ph.D

NIP. 19860628 201212 1 002

Anggota 1 / Penguji III

: Ir. Retna Hapsari Kartadipura, M.T.

NIP. 19620831 199003 2 002

Anggota 2 / Penguji IV

: Candra Yuliana, S.T., M.T.

NIP. 19730304 199702 2 001

Pembimbing

: Dr.Eng. Irfan Prasetya, S.T., M.T.

NIP. 19851026 200812 1 001

14 JUL 2025

Banjarmasin,

Diketahui dan disahkan oleh:



Wakil Dekan Bidang Akademik

Fakultas Teknik ULM,

Dr. Mahimud, S.T., M.T.

NIP. 19740107 199802 1 001

Koordinator Program Studi

S-2 Teknik Sipil,

Dr. Nursiah Chairunnisa, S.T., M.Eng.

NIP. 19790723 200501 2 005

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **NURUL AZIZAH**
NIM : 2220828320020
Program Studi : Magister Teknik Sipil
Perguruan Tinggi : Universitas Lambung Mangkurat
Judul Tesis : **“ANALISIS KINERJA KONTRAKTOR PADA
BIDANG CIPTA KARYA DINAS PEKERJAAN
UMUM DAN PENATAAN RUANG PROVINSI
KALIMANTAN TENGAH ”**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini merupakan penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Tesis ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga.

Jika di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima hukuman dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



NURUL AZIZAH

2220828320020

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA KONTRAKTOR PADA BIDANG CIPTA KARYA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

NURUL AZIZAH

2220828320020

Dr. Eng. Ir. Irfan Prasetya, S.T., M.T.

Kinerja kontraktor merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan proyek konstruksi. Evaluasi kinerja secara objektif dan terukur sangat diperlukan untuk menjamin kualitas, ketepatan waktu, dan efisiensi biaya pelaksanaan proyek yang telah disepakati, terutama pada bidang Cipta Karya Dinas PUPR Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja kontraktor, mengukur tingkat kinerjanya, dan menyusun strategi peningkatan yang tepat.

Metode yang digunakan adalah metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 44 responden. Berdasarkan hasil analisis CSI menunjukkan bahwa kinerja kontraktor berada pada kategori “Sangat Puas” untuk Sebagian besar aspek, dengan nilai sebagai berikut: Aspek Kualitas Pekerjaan 82,350%, Aspek Waktu Pelaksanaan 81,243%, Aspek Biaya Pelaksanaan 80,038%, Aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) 87,500%, Aspek Komunikasi dan Koordinasi 84,994%, Aspek Lingkungan dan Keberlanjutan Kerja 79,660%, serta Aspek Manajemen Sumber Daya 83,180%. Dari hasil analisis IPA, menunjukkan bahwa faktor-faktor dominan dalam kuadran A, seperti penyelesaian cacat-cacat konstruksi selama pelaksanaan, penanganan keterlambatan proyek dan upaya percepatan (akselerasi), efisiensi penggunaan sumber daya, koordinasi antara subkontraktor serta pekerja, dan supervisor di lapangan, penyelesaian kendala teknis, pelaksanaan pekerjaan yang minim dampak lingkungan, penerapan konstruksi material ramah lingkungan, mengatasi keterbatasan sumber daya selama pelaksanaan proyek, serta pengelolaan peralatan dan bahan material.

Strategi peningkatan kinerja kontraktor yang difokuskan pada beberapa langkah penting adalah peningkatan pengendalian mutu agar pekerjaan sesuai spesifikasi teknis yang ditetapkan, penyusunan jadwal proyek yang realistis berdasarkan kapasitas sumber daya, penguatan komunikasi dan koordinasi antara semua pihak terkait, serta penerapan K3. Langkah-langkah ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam pelaksanaan proyek.

Kata Kunci: Kinerja Kontraktor, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, Strategi Peningkatan Kinerja.

ABSTRACT

PERFORMANCE ANALYSIS OF CONTRACTOR AT THE DIVISION FOR HUMAN SETTLEMENTS OF PUBLIC WORKS AND SPATIAL PLANNING IN CENTRAL KALIMANTAN PROVINCE

NURUL AZIZAH
2220828320020

Dr. Eng. Ir. Irfan Prasetya, S.T., M.T.

Contractor performance is the main factor that determines the success of a construction project. Objective and measurable performance evaluation is needed to ensure the quality, timeliness, and cost efficiency of the agreed project implementation, especially in the Cipta Karya field of the PUPR Office of Central Kalimantan Province. This study aims to identify factors that affect contractor performance, measure the level of performance, and develop appropriate improvement strategies.

The methods used the *Customer Satisfaction Index (CSI)* and *Importance Performance Analysis (IPA)* analysis methods, with data collection through questionnaires to 44 respondents. Based on the results of the CSI analysis, it shows that the contractor's performance is in the "Very Satisfied" category for most aspects, with the following values: Work Quality Aspect 82.350%, Implementation Time Aspect 81.243%, Implementation Cost Aspect 80.038%, Occupational Safety and Health (K3) Aspect 87.500%, Communication and Coordination Aspect 84.994%, Environmental Aspect and Work Sustainability 79.660%, and Resource Management Aspect 83.180%. From the results of the IPA analysis, it shows that the dominant factors in quadrant A, such as the resolution of construction defects during implementation, handling project delays and acceleration efforts, efficient use of resources, coordination between subcontractors and workers, and supervisors in the field, resolution of technical constraints, implementation of work that has minimal environmental impact, application of environmentally friendly construction materials, overcoming resource limitations during project implementation, and management of equipment and materials.

Contractor performance improvement strategy focused on several important steps are improving quality control so that work is in accordance with technical specifications, preparing a realistic project schedule based on resource capacity, strengthening communication and coordination between related parties, and implementing occupational safety and health. These steps are intended to increase effectiveness and productivity in project implementation.

Keywords: Contractor Performance, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, Performance Improvement Strategy.

PRAKATA

“Assalamualaikum Wr. Wb.”

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan seluruh rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **“Analisis Kinerja Kontraktor Pada Bidang Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Kalimantan Tengah”**. Tesis ini disusun guna syarat penyusunan tesis yang merupakan persyaratan akademis dalam menyelesaikan Program Studi S2 Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat.

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga tesis ini dapat disusun dan dilaporkan hingga selesai. Dalam hal ini saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan seluruh keluarga besar saya yang selalu senantiasa memberikan doa dan dukungan semangat.
2. Bapak Dr. Eng. Ir. Irfan Prasetia, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam melakukan penyusunan tesis ini.
3. Bapak/Ibu Dosen Bidang Manajemen Konstruksi Program Studi S2 Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Seluruh Staf Pegawai Tata Usaha Program Studi S2 Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Rekan-rekan kerja di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Kalimantan Tengah khususnya pada Bidang Cipta Karya.
6. Seluruh teman-teman mahasiswa Angkatan 2022 Bidang Manajemen Konstruksi Program Studi S2 Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat.
7. Pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak-pihak yang memerlukan, baik di masa sekarang maupun di masa yang akan datang.

“Wassalamu’alaikum Wr. Wb.”

Banjarmasin, Juli 2025

NURUL AZIZAH

2220828320020

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR PERSAMAAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Batasan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Struktur Organisasi Proyek.....	11
2.1.1 Pemilik Proyek (Owner)	11
2.1.2 Pihak Konsultan	12
2.1.3 Pihak Kontraktor.....	13
2.2 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Kalimantan Tengah	15
2.3 Kinerja	17
2.3.1 Kinerja Kontraktor	18
2.3.2 Aspek Kinerja	19
2.3.3 Pengukuran Kinerja.....	21

2.3.4	Penilaian Kinerja.....	22
2.3.5	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	23
2.4	Pembangunan Infrastruktur Bangunan Gedung	25
2.4.1	Ruang Lingkup Pembangunan Infrastruktur.....	25
2.4.2	Bentuk Kegiatan Pembangunan Infrastruktur Bangunan Gedung Serta Kendalanya	25
2.4.3	Dampak Positif dan Negatif Pembangunan Gedung.....	27
2.5	Tugas dan Tanggung Jawab Kontraktor Pada Tahap Pelaksanaan	29
2.6	Penentuan Indikator Kinerja Kontraktor	31
2.7	Pengoptimalan	37
2.8	Statistik Penelitian	39
2.8.1	Uji Validitas.....	39
2.8.2	Uji Reabilitas	40
2.9	Analisis Metode Kinerja.....	42
2.9.1	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	42
2.9.2	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	44
2.9	Penelitian Sejenis	46
BAB III METODE PENELITIAN.....		51
3.1	Rancangan Alir Penelitian	51
3.2	Studi Pendahuluan	52
3.3	Penentuan Variabel Kinerja.....	53
3.4	Pengumpulan Data	56
3.4.1	Data Primer.....	56
3.4.1.1	Skala Variabel Penelitian	56
3.4.1.2	Kuesioner	56
3.4.1.3	Target Responden	62
3.4.1.4	Uji Instrumen Data Penelitian.....	62
3.4.1.5	Wawancara dan Observasi	63
3.4.2	Data Sekunder	63
3.5	Analisis Data	64
3.5.1	Analisis Tingkat Kinerja Kontraktor	64

3.5.2	Analisis Faktor Prioritas Kinerja Kontraktor	65
3.6	Penyusunan Arah Strategi Peningkatan Kinerja Kontraktor	66
3.7	Kesimpulan	67
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	68
4.1	Hasil Kuesioner Penelitian	68
4.1.1	Profil Responden	69
4.1.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
4.1.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	73
4.1.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	74
4.1.1.4	Profil Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja	74
4.2	Data Hasil Kuesioner.....	75
4.2.1	Kuesioner Terhadap Kinerja Kontraktor	75
4.2.2	Kuesioner Terhadap Harapan Kontraktor	77
4.3	Rekapitulasi Hasil Pengujian Instrumen	79
4.3.1	Hasil Uji Validitas	79
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	83
4.4	Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	87
4.4.1	Kinerja Kontraktor Berdasarkan Persepsi Responden	87
4.4.1.1	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Aspek Kualitas Pekerjaan	87
4.4.1.2	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Aspek Waktu Pelaksanaan	90
4.4.1.3	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Aspek Biaya Pelaksanaan.....	91
4.4.1.4	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)	93
4.4.1.5	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Aspek Komunikasi dan Koordinasi	95
4.4.1.6	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Aspek Lingkungan dan Keberlanjutan Kerja	97

4.4.1.7	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Aspek Manajemen Sumber Daya.....	98
4.4.2	Kinerja Kontraktor Berdasarkan Harapan Responden	100
4.4.2.1	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Harapan Responden Terhadap Aspek Kualitas Pekerjaan	101
4.4.2.2	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Harapan Responden Terhadap Aspek Waktu Pelaksanaan.....	103
4.4.2.3	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Harapan Responden Terhadap Aspek Biaya Pelaksanaan	104
4.4.2.4	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Harapan Responden Terhadap Aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)	106
4.4.2.5	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Harapan Responden Terhadap Aspek Komunikasi dan Koordinasi	108
4.4.2.6	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Harapan Responden Terhadap Aspek Lingkungan dan Keberlanjutan Kerja.....	110
4.4.2.7	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Harapan Responden Terhadap Aspek Manajemen Sumber Daya.....	111
4.5	Analisis Kinerja Kontraktor Proyek Provinsi Kalimantan Tengah	113
4.5.1	Analisis <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI).....	114
4.5.1.1	Aspek Kualitas Pekerjaan	114
4.5.1.2	Aspek Waktu Pelaksanaan	116
4.5.1.3	Aspek Biaya Pelaksanaan	118
4.5.1.4	Aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)	119
4.5.1.5	Aspek Komunikasi dan Koordinasi	121
4.5.1.6	Aspek Lingkungan dan Keberlanjutan Kerja.....	123
4.5.1.7	Aspek Manajemen Sumber Daya.....	124
4.5.2	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	127
4.5.1.1	Aspek Kualitas Pekerjaan	130
4.5.1.2	Aspek Waktu Pelaksanaan	132

4.5.1.3	Aspek Biaya Pelaksanaan	133
4.5.1.4	Aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)	134
4.5.1.5	Aspek Komunikasi dan Koordinasi	136
4.5.1.6	Aspek Lingkungan dan Keberlanjutan Kerja.....	138
4.5.1.7	Aspek Manajemen Sumber Daya.....	139
4.6	Strategi Peningkatan Kinerja.....	143
4.6.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Kontraktor Berdasarkan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	143
4.6.2	Penyusunan Strategi Peningkatan Kinerja Kontraktor	144
4.6.2.1	Aspek Kualitas Pekerjaan	145
4.6.2.2	Aspek Waktu Pelaksanaan	146
4.6.2.3	Aspek Biaya Pelaksanaan	146
4.6.2.4	Aspek Komunikasi dan Koordinasi	147
4.6.2.5	Aspek Lingkungan dan Keberlanjutan Kerja.....	148
4.6.2.6	Aspek Manajemen Sumber Daya.....	149
4.6.3	Rangkuman Strategi terhadap Faktor-Faktor Dominan Kinerja Kontraktor.	149
4.6.4	Validasi Rekomendasi Peningkatan Kinerja	152
BAB V	PENUTUP.....	159
5.1	Kesimpulan.....	159
5.2	Saran.....	161
	DAFTAR RUJUKAN.....	163
	LAMPIRAN.....	168

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Paket Pekerjaan Konstruksi Pada Bidang Cipta Karya Dinas PUPR Prov. Kalimantan Tengah.....	4
Tabel II.1	Deskripsi Indikator Kinerja pada Variabel Metode Pekerjaan	31
Tabel II.2	Deskripsi Indikator Kinerja pada Variabel Waktu Pelaksanaan dan Biaya Pelaksanaan.....	32
Tabel II.3	Deskripsi Indikator Kinerja pada Variabel Keselamatan dan Kesehatan Kerja	32
Tabel II.4	Deskripsi Indikator Kinerja pada Variabel Manajemen Sumber Daya	33
Tabel II.5	Kriteria Tingkat Kepuasan	43
Tabel III.1	Klasifikasi Variabel dan Indikator Penilaian Kinerja Kontraktor	54
Tabel III.2	Daftar Kode Penilaian Jawaban Responden	56
Tabel III.3	Rancangan Kuisisioner Penilaian Kinerja.....	57
Tabel III.4	Rancangan Kuisisioner Penilaian Harapan	59
Tabel III.5	Daftar Responden Penelitian.....	62
Tabel III.6	Skala Nilai Index Kepuasan	65
Tabel III.6	Skala Nilai Bobot Jawaban Responden	66
Tabel IV.1	Profil Responden	69
Tabel IV.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel IV.3	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	73
Tabel IV.4	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	74
Tabel IV.5	Profil Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja	74
Tabel IV.6	Rekapitulasi Kuesioner Penilaian Kinerja	76
Tabel IV.7	Rekapitulasi Kuesioner Penilaian Harapan	78
Tabel IV.8	Hasil Uji Validitas Terhadap Kinerja Kontraktor	80
Tabel IV.9	Hasil Uji Validitas Terhadap Harapan Kontraktor.....	81
Tabel IV.10	Rekapitulasi Hasil Ouput Uji Reliabilitas Menggunakan <i>Cronbach's Alpha</i>	83
Tabel IV.11	Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Kinerja Kontraktor	84
Tabel IV.12	Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Harapan Kontraktor.....	85

Tabel IV.13	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Aspek Kualitas Pekerjaan	88
Tabel IV.14	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Aspek Waktu Pelaksanaan	90
Tabel IV.15	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Aspek Biaya Pelaksanaan	92
Tabel IV.16	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).....	93
Tabel IV.17	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Aspek Komunikasi dan Koordinasi	95
Tabel IV.18	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Aspek Lingkungan dan Keberlanjutan Kerja.....	97
Tabel IV.19	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Aspek Manajemen Sumber Daya.....	99
Tabel IV.20	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Harapan Responden Terhadap Aspek Kualitas Pekerjaan	101
Tabel IV.21	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Harapan Responden Terhadap Aspek Waktu Pelaksanaan	103
Tabel IV.22	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Harapan Responden Terhadap Aspek Biaya Pelaksanaan	105
Tabel IV.23	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Harapan Responden Terhadap Aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).....	106
Tabel IV.24	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Harapan Responden Terhadap Aspek Komunikasi dan Koordinasi	108
Tabel IV.25	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Harapan Responden Terhadap Aspek Lingkungan dan Keberlanjutan Kerja.....	110
Tabel IV.26	Analisis Kinerja Kontraktor Berdasarkan Harapan Responden Terhadap Aspek Manajemen Sumber Daya.....	112
Tabel IV.27	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Aspek Kualitas Pekerjaan.....	114
Tabel IV.28	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Aspek Waktu Pelaksanaan.....	116

Tabel IV.29	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Aspek Biaya Pelaksanaan.....	118
Tabel IV.30	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)	119
Tabel IV.31	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Aspek Komunikasi dan Koordinasi.....	121
Tabel IV.32	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Aspek Lingkungan dan Keberlanjutan Kerja	123
Tabel IV.33	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Aspek Manajemen Sumber Daya.....	124
Tabel IV.34	Perhitungan Indeks Kepuasan (CSI) pada Seluruh Aspek Kinerja....	126
Tabel IV.35	Total Skor Penilaian Responden Aspek Kualitas Pekerjaan.....	128
Tabel IV.36	Total Skor Penilaian Responden Aspek Waktu Pelaksanaan	128
Tabel IV.37	Total Skor Penilaian Responden Aspek Biaya Pelaksanaan.....	128
Tabel IV.38	Total Skor Penilaian Responden Aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).....	129
Tabel IV.39	Total Skor Penilaian Responden Aspek Komunikasi dan Koordinasi	129
Tabel IV.40	Total Skor Penilaian Responden Aspek Lingkungan dan Keberlanjutan Kerja	129
Tabel IV.41	Total Skor Penilaian Responden Aspek Manajemen Sumber Daya..	130
Tabel IV.42	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Aspek Kualitas Pekerjaan	131
Tabel IV.43	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Aspek Waktu Pelaksanaan.....	132
Tabel IV.44	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Aspek Biaya Pelaksanaan	134
Tabel IV.45	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).....	135
Tabel IV.46	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Aspek Komunikasi dan Koordinasi	137
Tabel IV.47	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap	

	Aspek Lingkungan dan Keberlanjutan Kerja.....	139
Tabel IV.48	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Aspek Manajemen Sumber Daya.....	140
Tabel IV.49	Faktor Prioritas yang Dianggap Berpengaruh Menggunakan Skor Mean Pada Kuadran Kinerja	141
Tabel IV.50	Resume Faktor Prioritas dan Strategi Peningkatan Kinerja.....	150
Tabel IV.51	Rekomendasi Strategi Peningkatan Kinerja.....	153

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1.	<i>Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)</i>	44
Gambar III.1.	Bagan Alir Penelitian.....	51
Gambar IV.1.	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Aspek Kualitas Pekerjaan.....	130
Gambar IV.2.	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Aspek Waktu Pelaksanaan	132
Gambar IV.3.	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Aspek Biaya Pelaksanaan.....	133
Gambar IV.4.	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)	135
Gambar IV.5.	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Aspek Komunikasi dan Koordinasi.....	136
Gambar IV.6.	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Aspek Lingkungan dan Keberlanjutan Kerja	138
Gambar IV.7.	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Aspek Manajemen Sumber Daya	139

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1	Koefisien Korelasi Antara Variabel X dan Variabel Y.....	40
Persamaan 2.2	Koefisien korelasi <i>Spearman's Rank</i>	40
Persamaan 2.3	Reabilitas yang dicari	41
Persamaan 2.4	Persamaan <i>Mean Importance Score</i> (MIS)	42
Persamaan 2.5	Persamaan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS)	42
Persamaan 2.6	Persamaan <i>Weight Factor</i> (WF)	42
Persamaan 2.7	Persamaan <i>Weight Score</i> (WS).....	43
Persamaan 2.8	Persamaan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	43
Persamaan 2.9	Tingkat kesesuaian (Tki)	45
Persamaan 2.10	Menghitung rata-rata atribut XI dan YI.....	45
Persamaan 2.11	Menghitung rata-rata atribut tingkat kepentingan X dan Y	46